



5<F9000B89F69F=7<H

DER REGIONALE MEDIATIONSDIENST FÜR ENERGIE

2022

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Allgemeines	7
1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen.....	7
2. Mediation	9
2.1. Beschwerdekategorien.....	11
2.1.1. MIG 6/ATRIAS.....	12
2.1.2. Zählerstände.....	13
2.1.3. Verzug bei der Rechnungsstellung.....	14
2.1.4. Technik.....	14
2.1.5. Photovoltaik.....	15
2.1.6. Nichtzahlung.....	16
2.1.7. Kosten des Verteilernetzes.....	16
2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber.....	17
2.3. Fragen.....	18
3. Entschädigungen	22
3.1. Einleitung.....	22
3.2. Detaillierte Zahlen.....	24
3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden.....	24
3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge.....	26
3.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers.....	27
3.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen.....	29
3.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers.....	29
3.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung.....	30
3.2.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle.....	30
3.3. Entwicklung seit 2010.....	31
3.3.1. Stromnetzbetreiber.....	31
3.3.2. Gasnetzbetreiber.....	32
3.3.3. Versorger.....	32
3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen.....	33

Einleitung

2022, der Beginn einer exponentiellen Kurve...

Obwohl der SRME bereits 2020 und 2021 einen deutlichen Anstieg der Anzahl der Fragen und Beschwerden verzeichnet hatte, **haben sich die Zahlen für das Jahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr insgesamt verdoppelt. Im Vergleich zur Tätigkeit des Dienstes vor der Gesundheits- und der Energiekrise haben sich die Zahlen sogar fast verdreifacht.**

Das Team des SRME, das sich nach größerer Stabilität und Gelassenheit sehnte, um einen langfristig haltbaren Arbeitsrhythmus zu finden und einen hochwertigen Service aufrechtzuerhalten, musste daher seine Verfahren weiter anpassen, um auf die Vielzahl eingehender Beschwerden und Fragen reagieren zu können. Ende 2022 sah sich der SRME außerdem gezwungen, die telefonische Erreichbarkeit nachmittags vorübergehend zu schließen, um eine Bearbeitung eingehender Beschwerden durch das Sekretariat zu gewährleisten.

Die Not der Bürger und die IT-Probleme stehen im Mittelpunkt der Beschwerden und Fragen der Verbraucher

Die Energiekrise und ihre Folgen für alle Marktteilnehmer sowie die massiven Funktionsstörungen im Zusammenhang mit dem MIG 6 (vgl. 2.1.1 MIG 6 /ATRIAS) haben viele Fragen und Beschwerden aufgeworfen. Bestimmte historisch stabile Marktprozesse wie Vertragsverlängerungen, Anpassungen der Anzahlungen oder die Übermittlung von Zählerständen und die jährliche Rechnungsstellung wurden infrage gestellt, was zu zahlreichen Fragen oder Beschwerden der Verbraucher führte. Es wurde sogar festgestellt, dass es einigen Marktverfahren manchmal an regulatorischen Rahmenbedingungen fehlte (Anhebung der Anzahlungen vor der Abrechnung aufgrund des raschen Anstiegs der Preise, Zwischenschätzungen auf Basis der SLP/RLP, Umzugsverfahren usw.) oder dass bestimmte Bereiche in einen mit dem Föderalstaat geteilten Zuständigkeitsbereich fallen, was die Bearbeitung der eingegangenen Anträge nicht immer erleichtert. Aus dieser Krise sowie aus der Umsetzung des MIG 6 sind auch neue Praktiken entstanden, wie z. B. die von bestimmten Versorgern vorgenommene Abrechnung von „Photovoltaikmodulen“-Mehrkosten an ihre Prosumer-Kunden.

Zunehmende Komplexität der behandelten Materien aufgrund der aktuellen Schwierigkeiten

Obwohl die Zunahme der Fragen und Beschwerden hauptsächlich auf die Energiekrise und die Funktionsstörungen im Zusammenhang mit der Umsetzung des MIG 6 zurückzuführen ist, stellt der SRME fest, dass **auch die Beschwerden in den üblichen Kategorien zugenommen haben.** Dies erklärt sich *a priori* durch die Tatsache, dass alle primären Dienste überlastet sind oder die Möglichkeit eines schriftlichen Kontakts eingeschränkt haben (Versorger, VNB, Verbraucherschutzverbände, ÖSHZ ...), ebenso wie andere Mediatoren, und dass diese sicherlich mehr auf die Dienste der CWaPE und des SRME verweisen. Zusätzlich zur Anzahl der eingehenden Beschwerden und Fragen geht diese Arbeitsüberlastung mit einer **zunehmenden Komplexität der behandelten Materien** einher, die auf die zahlreichen Umwälzungen zurückzuführen ist, die in den letzten Jahren auf den Energiemärkten stattgefunden haben (zahlreiche vorübergehende Maßnahmen der Regierung, Anpassungen der Elektrizitäts- und Gasdekrete usw.).

Orientierung der Verbraucher beim Verständnis der Elektrizitäts- und Gasmärkte

Parallel zur Bearbeitung von Beschwerden misst der SRME der Bearbeitung von Fragen in seiner Rolle als Verbraucherinformationsstelle einen hohen Stellenwert bei und achtet darauf, den Verteilernetznutzern (VNN) in Bezug auf bestimmte Problemstellungen, denen sie bei ihren Interaktionen mit den Akteuren und Marktteilnehmern begegnen, Unterstützung zu bieten. Seit einigen Jahren erhält der SRME eine exponentiell steigende Anzahl Fragen. Diese betreffen zum großen Teil den Prosumer-Tarif, den Mechanismus des photovoltaischen Ausgleichs, die Verträge und die Preisangebote der Energieversorger, den Status der geschützten Kunden, den Sozialtarif oder auch die befristeten Beihilfen. **Obwohl die Zahlen in einigen dieser Kategorien buchstäblich explodiert sind, stellt der SRME fest, dass die Anzahl Fragen in allen Kategorien zugenommen hat.** Es ist daher bezeichnend für die große Aufmerksamkeit, die die Verbraucher Fragen im Energiebereich und ihren Rechnungen schenken.

Unbekannte und wenig genutzte Entschädigungsmechanismen

Erneut zeigen die Daten für 2022, dass die Verbraucher die pauschalen Entschädigungsmechanismen und die damit verbundenen Widerspruchsverfahren kaum nutzen. Dies unterstreicht insbesondere, **wie wichtig es ist, den SRME bei allen Verbrauchern bekannt zu machen.**

Der SRME zögert nicht, für pauschale Entschädigungen zu werben, die bisher bei den Antworten auf die Fragen oder auch im Rahmen von Mediationsdossiers nicht von großem Interesse waren, wie beispielsweise Entschädigungen bei verspätetem Wechsel des Versorgers oder bei verspäteter Rechnungsstellung.

Diese Probleme sind seit der Einrichtung des MIG 6 im letzten Quartal 2021 häufiger anzutreffen und die Entschädigungen könnten – mittelfristig und gestützt auf eine Anpassung der Dekrete – als Hebel fungieren, um sicherzustellen, dass die Akteure die ihnen obliegenden gesetzlichen Verpflichtungen einhalten, und um geschädigte Verbraucher zu entschädigen.

Präsenz vor Ort: eine Gelegenheit, die in der ersten Reihe tätigen Akteure und die Bürger zu treffen

Im zweiten Halbjahr konnten öffentliche Veranstaltungen aufgrund der gesundheitlichen Situation wieder mit größerer Gelassenheit organisiert werden. Gemeinden und ÖSHZ haben deshalb wieder aktiv lokale Fachmessen ins Leben gerufen, um Fragen und Anliegen der Bürger angesichts der Energiekrise zu beantworten. Der SRME hat in diesem Rahmen Veranstaltungen besucht, die in Soumagne, Ham-sur-Heure, Profondeville, Couvin und Blegny organisiert wurden. Der SRME wurde auch an einer vom Verband der ÖSHZ organisierten Verwaltungsgrundausbildung im Bereich Energie für Sozialarbeiter beteiligt.

Die Nichtinanspruchnahme von Rechten bekämpfen und ein unverzichtbarer Verbündeter der Akteure vor Ort sein

Zur Erinnerung: Der SRME möchte wieder mit den Akteuren vor Ort zusammenarbeiten, um es ihnen zu ermöglichen, ihre Rolle als primäre Experten bei Bedarf mit Unterstützung des SRME fortzusetzen, die Kommunikation/Schulungen, die sie in diesem Rahmen für nützlich halten, gezielt zu gestalten und den Dienst so bürgernah wie möglich bekannt zu machen, um die Nichtinanspruchnahme der Rechte möglichst gering zu halten.

Um dieses Ziel zu erreichen, hat die CWaPE einen öffentlichen Auftrag lanciert, um bei der Identifizierung aller primären Akteure, bei der Definition der Bedürfnisse der primären Akteure und bei der Umsetzung einer Strategie zur Erreichung der oben genannten Ziele begleitet zu werden. So wurden bereits realisiert:

- eine Kartierung aller Akteure vor Ort (ÖSHZ, PCS, Energiedienste, Verbraucherschutzvereinigungen, AIS, Wohnungsbaugesellschaften, Friedensgerichte usw.) mit ihren Kontaktdaten;
- eine Identifizierung der Art und Weise, wie die in erster Reihe tätigen Akteure nach Informationen über Energie suchen und wer ihre Relaiseinheiten sind;
- ein qualitativer und quantitativer Fragebogen zur Ermittlung ihres Bedarfs und ihrer Kenntnis oder Nichtkenntnis des SRME;
- eine Kommunikationsstrategie, die darauf abzielt, die Akteure vor Ort zu erreichen, indem diesen die bestmöglichen Instrumente an die Hand gegeben werden, und die Verbraucher zu erreichen, um die Bekämpfung der Nichtinanspruchnahme der Rechte auszuweiten.

Die wichtigsten Elemente, die sich aus dieser qualitativen und quantitativen Analyse ergeben haben, waren eine Unkenntnis des SRME und seiner Aufgaben, aber eine erhebliche Zufriedenheit mit der Arbeit des SRME, wenn der SRME bekannt war und genutzt wurde, sowie Schwierigkeiten bei der Suche nach Informationen auf der Website oder auch der fehlende regelmäßige Kontakt mit dem SRME. Die erste Herausforderung der Kommunikationsstrategie besteht daher darin, den Dienst besser bekannt zu machen, indem man sein Markenimage stärkt und seine Integration in die Website der CWaPE besser definiert. Darüber hinaus müssen die Inhalte für die verschiedenen Arten von Akteuren vor Ort auf der Website bekannt gemacht und besser eingesetzt werden, damit sie einfacher genutzt werden können. Erst dann kann die Anzahl der verfügbaren Inhalte erhöht werden, können Informationspakete erstellt werden, Nachrichten für die Akteure vor Ort erstellt werden (z. B. Newsletter usw.) oder können umfassendere Kommunikationskampagnen in die Wege geleitet werden. Zunächst müssen die Basiswerkzeuge für die genannten spezifischen Zielgruppen korrekt kalibriert und funktionsfähig sein.

Diese Projekte spiegeln den Willen des SRME wider, seine Verwaltung zu modernisieren, noch zugänglicher zu werden, indem er besser bekannt wird, und die Nichtinanspruchnahme von Rechten in den Griff zu bekommen. Diese Dynamik zielt auch darauf ab, die Akteure der ersten Reihe mit angemessen bemessenen und nützlichen Tools für ihre tägliche Betreuung der Bürger auszustatten, sodass diese echte Sprachrohre des SRME sein können und nur besonders komplexe Fragen direkt an den SRME gerichtet werden. Dies kann nur fortgesetzt werden, wenn ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden, um den Erwartungen der wallonischen Verbraucher, die häufig verwirrt sind, wenn es um die Energiemärkte geht, gerecht zu werden. Diese Vision ermöglicht jedoch eine korrekte Zuteilung des Budgets, indem die Ausgaben in der Reihenfolge festgelegt werden, in der die Auswirkungen auf die Akteure vor Ort am stärksten ausfallen werden und in der letztendlich die Bekämpfung der Nichtinanspruchnahme von Rechten fortgesetzt werden kann, ohne dass die Zahl der Mitarbeiter des SRME explodiert.

Digitalisierung zur Unterstützung der Mitarbeiter des SRME im Hinblick auf eine höhere Effizienz und Dienstleistungsqualität

In Bezug auf die interne Funktionsweise nutzt der SRME seit 2022 ein neues Beschwerdemanagementtool (CRM). Dieses Werkzeug ermöglicht bereits einige Verbesserungen gegenüber dem alten System, insbesondere die Einrichtung eines persönlichen Dashboards, mit dem jeder Mitarbeiter einen Überblick über die laufenden Dossiers und die erwarteten Aktionen erhalten kann, sowie einige Verbesserungen bei der Eingabe am Eingangspunkt. Da in dieser ersten Version keine besonderen Fehler aufgetaucht sind, dürfte 2023 eine zweite Phase der Entwicklung stattfinden, um zusätzliche Funktionen wie die Einrichtung eines Management-Dashboards, die Automatisierung bestimmter Aufgaben, die Öffnung der Kundendatei bei einem telefonischen Kontakt mit einer Person usw. bereitzustellen, um den Service noch effizienter zu gestalten, indem bestimmte Abläufe beschleunigt und die Anfragen und ihre tägliche Bearbeitung besser überwacht werden.

Die Herausforderung des Personalmanagements

Infolge des freiwilligen Ausscheidens mancher Mitarbeiter hat der SRME in den letzten Jahren einen großen Teil seines Teams erneuert, ohne jedoch seine Belegschaft entsprechend der Anzahl eingehender Anfragen zu erhöhen. Sowohl die oben dargelegte Realität des Marktes als auch diese Veränderungen im Team hatten erhebliche Auswirkungen auf die Mitarbeiter, die den gesamten Arbeitsaufwand mit geringerer Personalstärke bewältigen und gleichzeitig die Schulung der neu eingestellten Kollegen gewährleisten mussten.

Angesichts der Zahlen des Jahres 2022 und der Perspektive für das Jahr 2023 ist die Fortsetzung einer korrekt ausgelegten Einstellungspolitik unausweichlich, um allen Wallonen einen hochwertigen Service zu bieten und gleichzeitig die Digitalisierungsanstrengungen fortzusetzen.

2023, eine besorgniserregende Zunahme...

Im Jahr 2023 wird sich das Kontinuum des exponentiellen Wachstums von 2022 fortsetzen und werden die Zahlen weiter signifikant ansteigen. **Ende Mai 2023 hatte der SRME schon mehr zulässige Beschwerden erhalten als im Laufe des ganzen Jahres 2022.** Der SRME stellt jetzt bereits fest, dass seine Teams über das Jahr 2023 hinaus verstärkt werden müssen. Diesbezüglich erinnert der SRME an den bereits in der Vergangenheit vorgebrachten Vorschlag, die Finanzierungsquellen des SRME zu diversifizieren, indem ein Teil des Budgets im Verhältnis zur Anzahl der Beschwerden des Vorjahres zulasten bestimmter Akteure gelegt wird.

Das Team des SRME tut alles, um den Kurs zu halten. Allerdings lässt das kaum Platz für proaktives Handeln bei grundlegenden Projekten. Der SRME wird nicht akzeptieren können, dass die Marktprozesse auch nach 2023 noch so schlecht funktionieren. Der SRME fordert eine Verstärkung der Kontrollen und der verfügbaren Mittel, um die aufgetretenen Schwierigkeiten, die erhebliche Auswirkungen auf den Markt und die Verbraucher haben, in den Griff zu bekommen.

Ende April 2023 hat der SRME auch eine Revision seines EWR vorgeschlagen, um insbesondere die Antwortfristen der Marktteilnehmer im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens zu verkürzen, damit die interne Bearbeitung dieser Beschwerden effizienter abläuft und eine flexible Beurteilung der Zulässigkeit im Falle einer schutzbedürftigen Person, die die vorausgehenden Schritte nicht erledigen kann, zu ermöglichen.

Der SRME hofft, dass es durch alle vorgebrachten Anpassungsvorschläge in Bezug auf seine Personalressourcen, seine Arbeitsinstrumente und seine Verfahren (sofern diese Vorschläge in die Tat umgesetzt werden) möglich sein wird, an Effizienz zu gewinnen und mehr Zeit darauf zu verwenden, zur Verbesserung der Funktionsweise des Marktes beizutragen, indem konstruktive Vorschläge unterbreitet, Kontakte zu den Akteuren der ersten Reihe intensiviert und zusammen mit den Marktteilnehmern spezifischere Problemstellungen (z. B. Begriff des Betrugs, Bösgläubigkeit usw.) bearbeitet werden.

1. Allgemeines

1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen

Die in der Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **Normale Mediation:** Mediation, bei der der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Dringende Mediation:** Mediation, bei der der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Frage:** jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber in Bezug auf die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags;
- **Schlichtung:** Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWaPE). Das Verfahren sieht auch die Möglichkeit vor, ein Gutachten einzuholen. Die Kosten dafür trägt die anfordernde Partei. Die Schlichtung ist üblicherweise für Geschäftskunden und nicht für Privatkunden vorgesehen;
- **Bitte um Stellungnahme:** konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen der Ombudsstelle für Energie auf föderaler Ebene (SME), dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

Die Verfahren für die Mediation, den Widerspruch in Sachen Entschädigung und die Schlichtung werden weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.

Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2022 hat der SRME insgesamt **3.347 schriftliche Anfragen** erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

- 1.904 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 68 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- 1.352 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- 20 Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- 0 Schlichtungsanfragen;
- 3 Bitten um Stellungnahme an den SRME durch die Ombudsstelle für Energie (SME).

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2022 ERHALTEN HAT

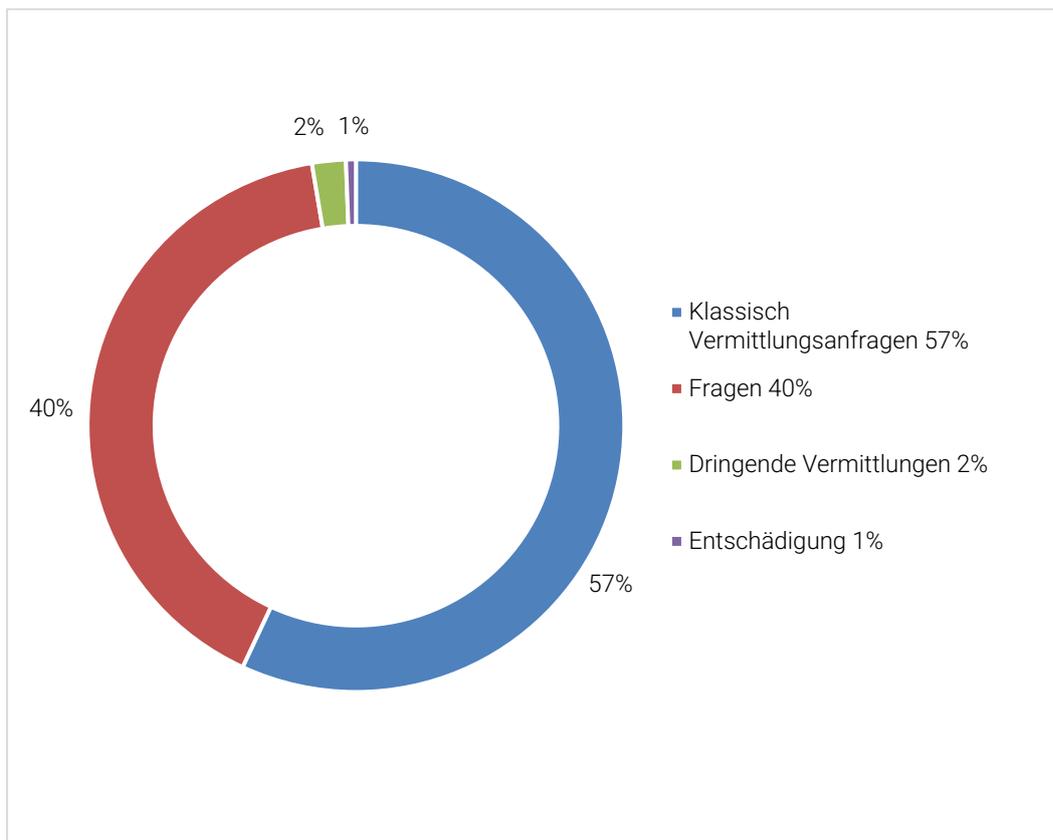
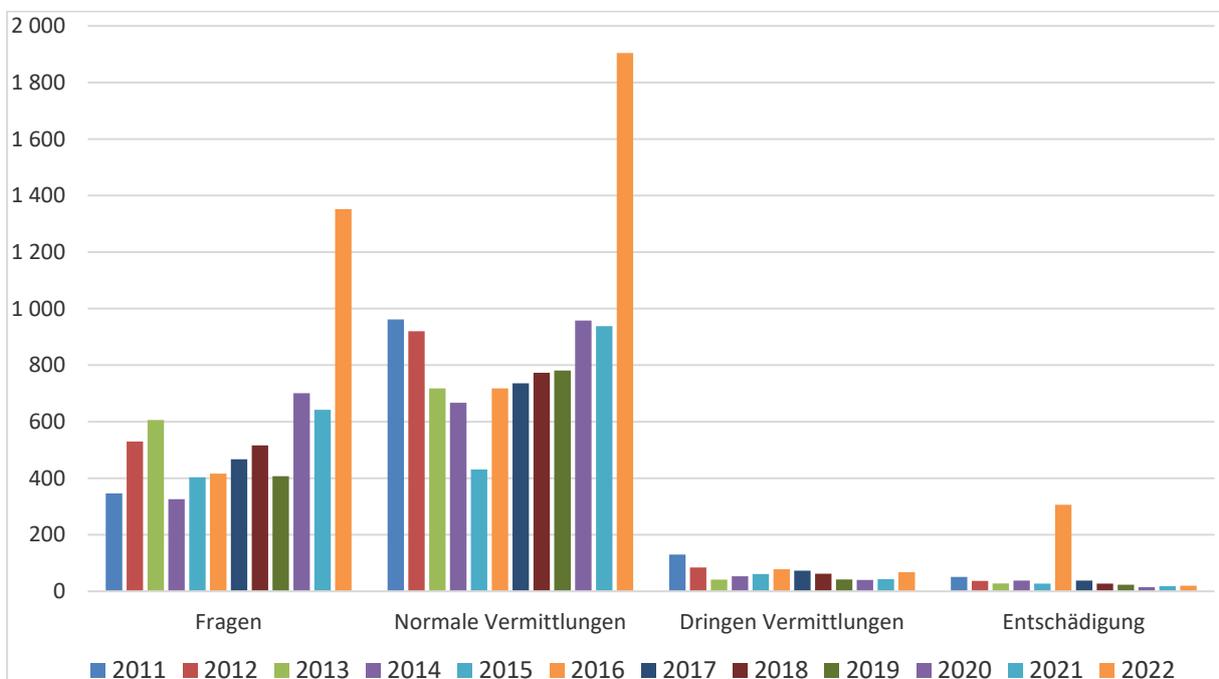


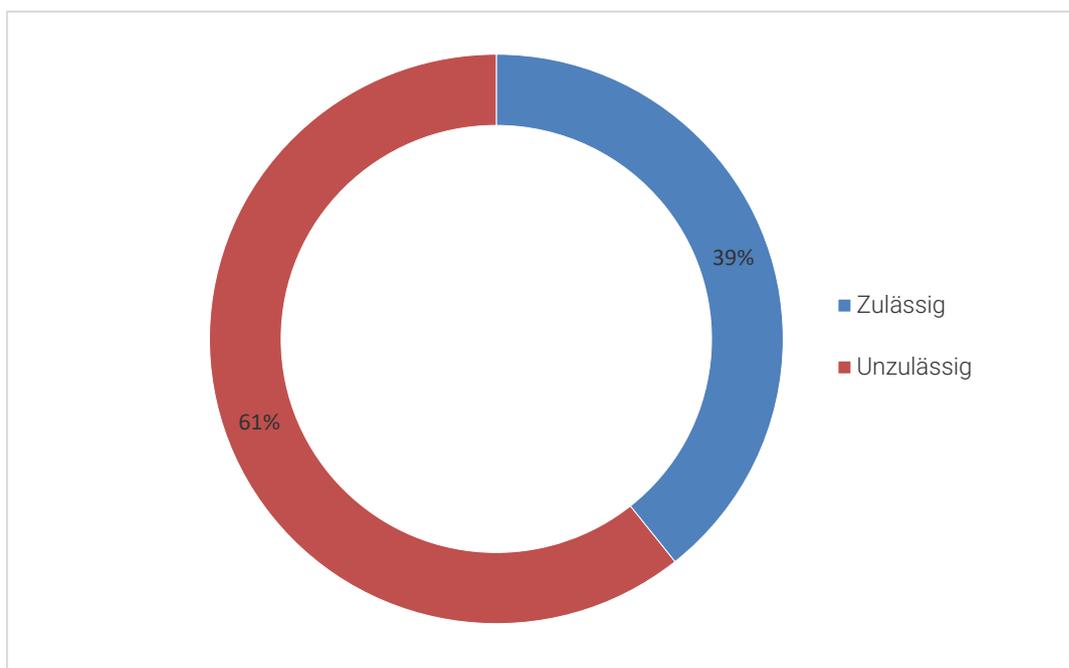
DIAGRAMM 2 ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND



2. Mediation

Die Gesamtzahl der 2022 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 1.972 Anträge auf Tätigwerden. Von der Gesamtzahl dieser Anträge wurden 39 % für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Anfragen an die von der Beschwerde betroffenen Akteure. Die anderen Anfragen, also 61 % der Gesamtzahl, betreffen im Allgemeinen Beschwerden, die „noch nicht zulässig“ geblieben sind (Beilegung des Streitfalls direkt mit dem betroffenen Marktteilnehmer oder Aufgabe des Verfahrens durch die Beschwerdeführer), die außerhalb der Zuständigkeit liegen oder die sich von Anfang an als unzulässig, unbegründet usw. erwiesen haben. Es kann festgestellt werden, dass die Verbraucher im Rahmen dieser Anträge, die nicht zu einem Mediationsverfahren geführt haben, dennoch Beratung und nützliche Informationen im dargelegten Kontext erhalten konnten. So wird eine Beschwerde, die für unzulässig oder unbegründet erklärt wurde, vom SRME übernommen, auch wenn das Dossier nicht fortgesetzt wird.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER 2022 EINGEGANGENEN BESCHWERDEN



Des Weiteren wird die Beschwerde zu Beginn des Mediationsverfahrens durch den Sachbearbeitenden als begründet, teilweise begründet oder unbegründet eingestuft. In diesem Kontext muss klargestellt werden, dass es sich bei den als nicht begründet erfassten Beschwerden um komplexe Situationen handeln kann, bei denen schlussendlich keine spezifischen Korrekturen nötig waren, oder die keinen Verstoß seitens eines betroffenen Akteurs ans Licht gebracht haben, die aber nichtsdestoweniger Nachforschungen und genaue Erklärungen erforderlich machten, damit der Kunde die aufgetretene Situation uneingeschränkt verstehen und möglichst auch akzeptieren kann.

DIAGRAMM 4 GRUNDLAGEN DER „KLASSISCHEN“ BESCHWERDEN

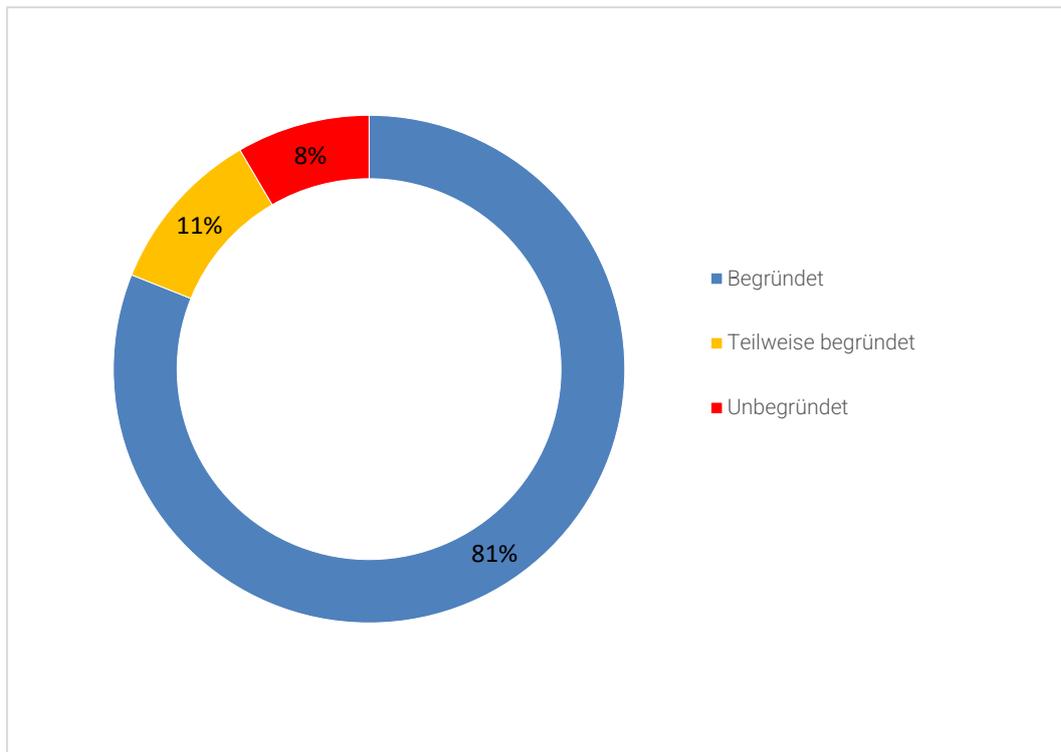
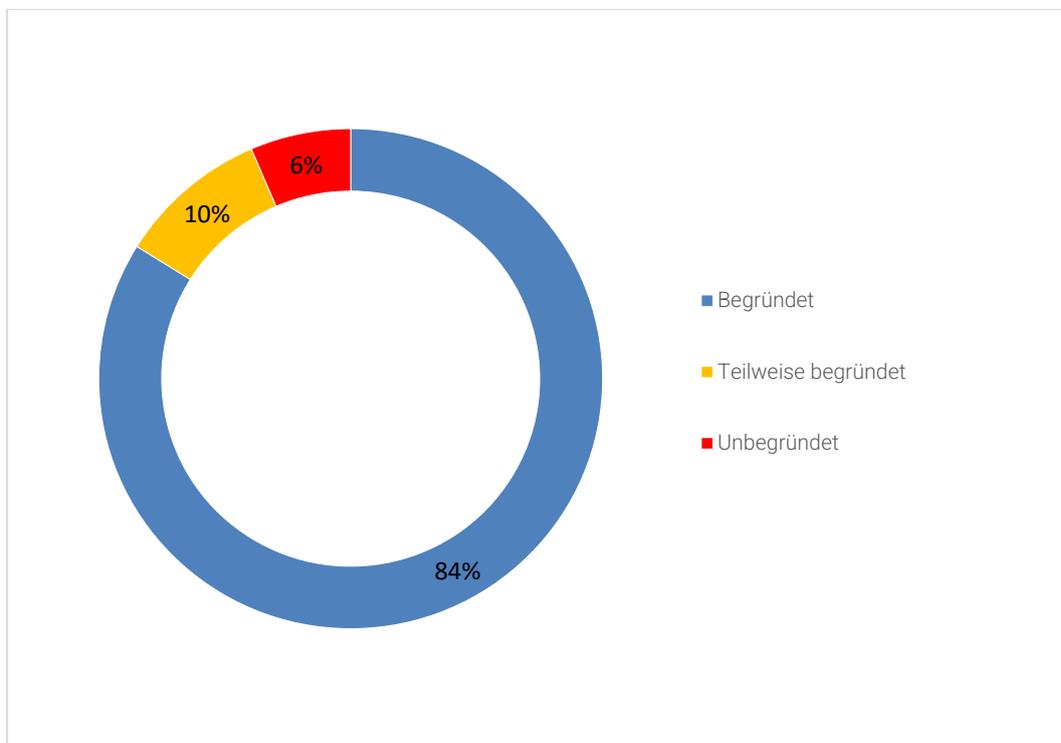


DIAGRAMM 5 GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



2.1. Beschwerdekategorien

Nach Bearbeitung einer Beschwerde oder einer Frage registriert der SRME nur eine einzige Hauptkategorie, obwohl sich ein Antrag häufig auf mehrere Themenbereiche bezieht. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Aufteilung der bearbeiteten Dossiers nach Kategorien. In einer zweiten Phase werden einige wichtige Beschwerdekategorien detailliert beschrieben.

DIAGRAMM 6 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2022

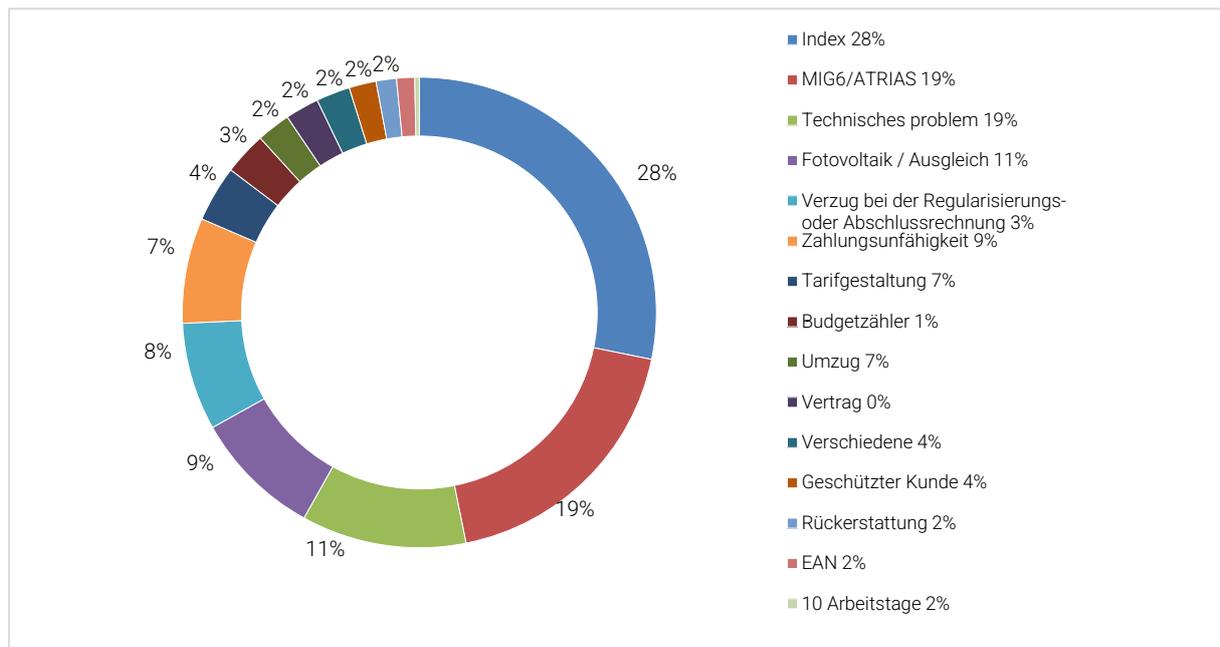
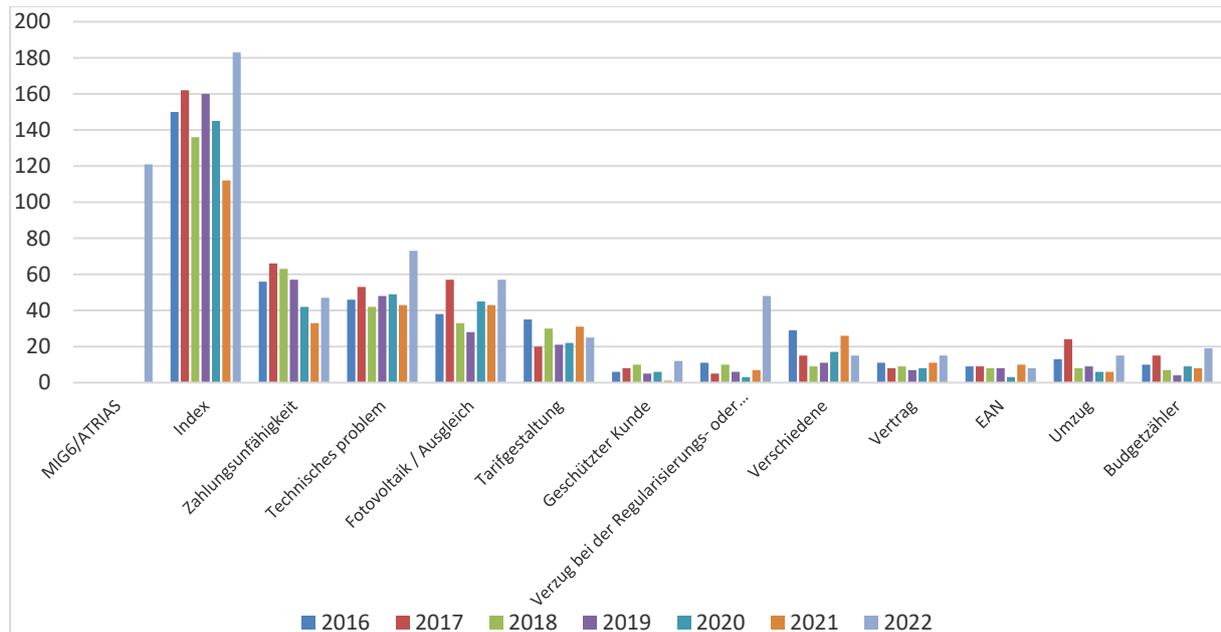


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2015



Von den am häufigsten auftretenden Beschwerden werden auch Unterkategorien erfasst, um einen genaueren Überblick über diese Probleme zu erhalten.

2.1.1. MIG 6/ATRIAS

Im November 2021 haben die Verteilnetzbetreiber eine neue Version der Plattform für den Austausch von Informationen und die Kommunikation mit den Energieversorgern implementiert und sind von MIG 4 auf MIG 6 gewechselt.

Diese Änderung hat verschiedene Funktionsstörungen verursacht. Für einige davon ist direkt der VNB verantwortlich, für andere die Energieversorger, manchmal beide, aber auch der für die Entwicklung der betreffenden IT-Plattform ATRIAS zuständige Dritte.

Die Auswirkungen auf den Energiemarkt und auf die damit verbundenen Beschwerden zeigten sich zunehmend im Jahr 2022.

Nach seinen ersten Warnungen an die Regulierungsbehörde wurde dem SRME geantwortet, dass die Anzahl der auf der Makroebene beobachteten Probleme nicht als signifikant problematisch eingestuft wurde (>5 %). Ab August haben sich die Rechtsstreitigkeiten deutlich gehäuft, und die Akteure wurden kontaktiert, um nähere Erläuterungen zu der Situation zu geben.

Es wurde anerkannt, dass es tatsächlich massiv zu Funktionsstörungen gekommen ist und dass Maßnahmen ergriffen wurden, um Lösungen zu finden, sowohl zur Beantwortung von Beschwerden als auch zur strukturellen Behandlung der Ursachen der massiven Funktionsstörungen.

Konkret wurden die folgenden Probleme am häufigsten beobachtet:

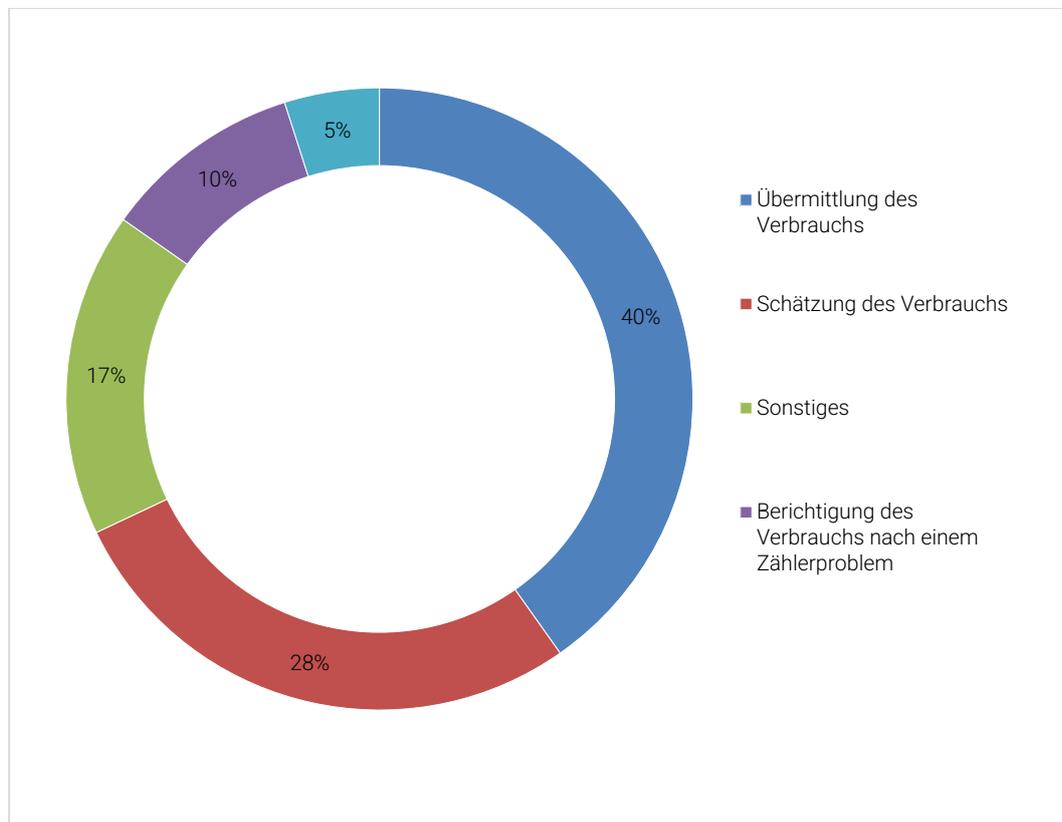
- Verzug bei der Übertragung des Zählerstands vom VNB an den Versorger,
- Verzug bei der Abrechnung und der Abschlussrechnung + Kaskadenprobleme (keine Neubewertung der Anzahlungen, ggf. keine Rückerstattung usw.),
- Verzug beim Inkrafttreten eines Vertrags, keine Rechnungsstellung oder doppelte Rechnungsstellung (alter und neuer Versorger),
- Verzug bei der Eingabe des Status neuer Prosumer und damit verbundene Probleme (keine Herabsetzung der Anzahlungen ...).
- Verzug beim Tarifwechsel (Einzeltarif, Doppeltarif).
- usw.

2022 hat der SRME mindestens 121 Fälle in diesem Bereich registriert. 48 weitere Dossiers hätten sicherlich in diese neue Kategorie betreffend MIG 6 aufgenommen werden können, wurden aber ursprünglich in die Kategorie „Verzug bei der Rechnungsstellung“ eingetragen (siehe 2.1.1.3 unten). Es kann auch sein, dass die Eingabe in die Datenbank des SRME weiterhin etwas unvollständig ist, da diese Thematik zu erheblicher Überlastung bei der Arbeit geführt hat.

2.1.2. Zählerstände

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2022 betrafen **mehr als 28 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich**. Es ist sinnvoll, daran zu erinnern, dass die Dossiers betreffend die Photovoltaik etwa 9 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und überwiegend Widersprüche gegen Zählerstände (Prinzip des Ausgleichs) betreffen. Die neue Beschwerdekategorie mit dem Titel MIG 6/ATRIAS (vgl. 2.1.1.1. MIG 6/ATRIAS) bezieht sich ebenfalls auf Zählerprobleme (insbesondere Verzögerungen bei der Datenverarbeitung und -übertragung).

DIAGRAMM 8 VERTEILUNG VON BESCHWERDEN BEZÜGLICH INDEX



2.13. Verzug bei der Rechnungsstellung

Die wallonische Energiegesetzgebung sieht insbesondere vor, dass den Verbrauchern mindestens einmal pro Jahr eine Abrechnung zugestellt werden muss und dass im Falle der Kündigung des Versorgungsvertrags eine Abschlussrechnung erstellt werden muss.

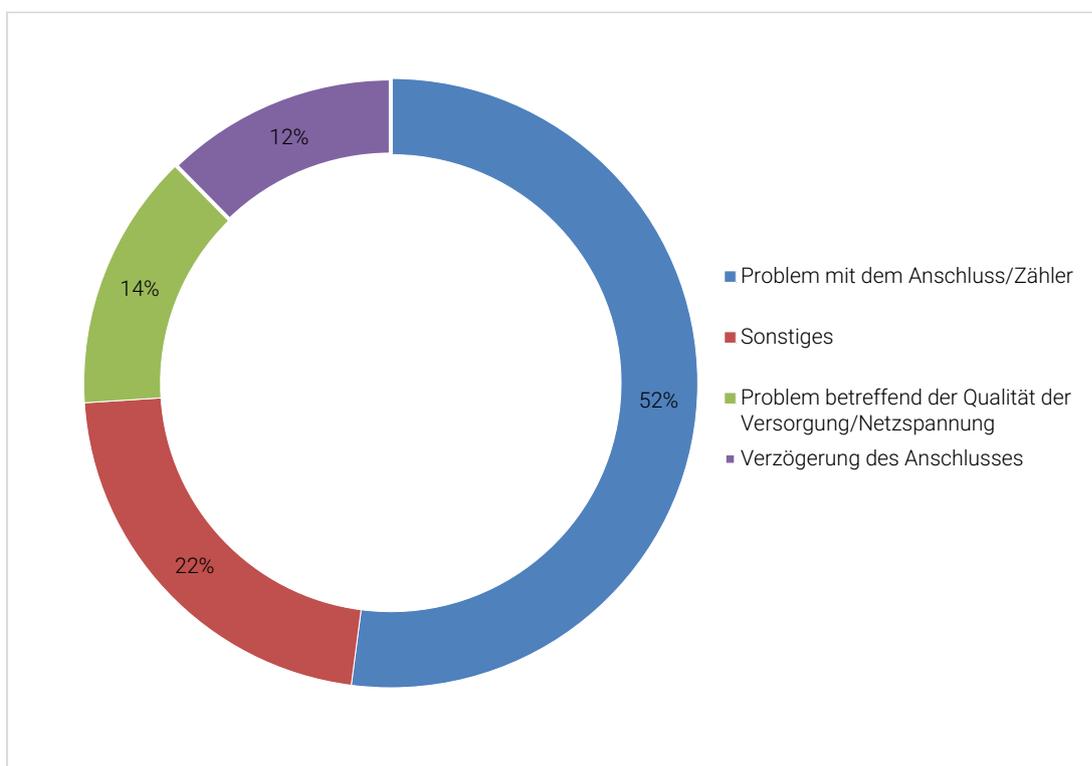
Außerdem müssen diese Abschlussrechnungen und Abrechnungen jeweils innerhalb einer Frist von höchstens 6 Wochen bzw. 60 Tagen nach dem Datum der Übermittlung der Daten aus der vom Netzbetreiber durchgeführten Zählerablesung an den Versorger erstellt werden. 2022 wurden gut 7 Prozent der Beschwerden in dieser eigenständigen Kategorie registriert. Zur Erinnerung: Diese Beschwerden finden sich auch in großer Zahl in der Kategorie MIG, die im Laufe des Jahres erstellt wurde und mehrere mögliche Problembereiche umfasst.

2.14. Technik

Technische Probleme stellen einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: Sie machen 11 % der im Jahr 2022 bearbeiteten Beschwerden aus. Die Anzahl der in diesem Zusammenhang im Jahr 2022 eingereichten Beschwerden entspricht dem Durchschnitt der Vorjahre. Bei diesen Beschwerden handelt es sich im Allgemeinen um Probleme mit dem Anschluss/Zähler, Verzögerungen beim Anschluss an das Netz und Problemen in Bezug auf die Qualität der Versorgung.

So stellt der SRME beispielsweise häufig den Defekt des Empfängers fest, der bei den mechanischen Doppeltarifzählern den Wechsel von einem Tarif zum anderen ermöglicht. Der SRME achtet ebenfalls auf die Einhaltung der Anschlussverfahren und versäumt nicht, den Zusammenhang mit dem in diesem Zusammenhang vorgesehenen Entschädigungsfall herzustellen (vgl. 3.2.4 Nichteinhaltung der Anschlussfrist und 3.4 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen, weiter unten). Weitere unter Punkt 3.1.1.3 Photovoltaik erwähnte Beschwerden kommen zu diesen technischen Problemen hinzu, d. h. Beschwerden von Prosumern, die immer häufiger ungewollte Abschaltungen ihres Wechselrichters beklagen (zu hohe Spannung im Netz während der sonnigsten Stunden), wodurch ihnen diverse finanzielle Schäden entstehen. Diese Problemfälle sind Gegenstand einer Beobachtung und Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE.

DIAGRAMM 9 AUFTEILUNG TECHNISCHER PROBLEME



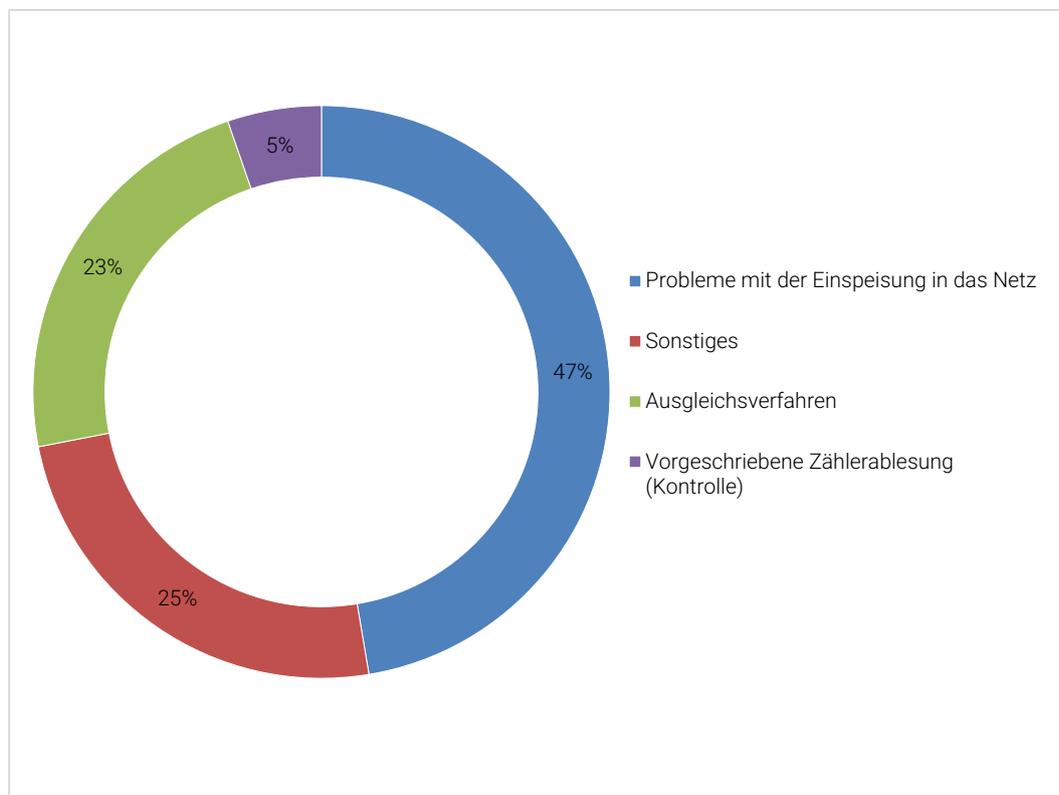
2.15. Photovoltaik

Dieser Themenkomplex betrifft im Wesentlichen die Schwierigkeiten der Eigenerzeuger, die über eine an das Verteilernetz angeschlossene Erzeugungseinheit für grüne Energie mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügen, d. h. Probleme im Zusammenhang mit dem Prinzip des Ausgleichs und mit Abschaltungen von Wechselrichtern.

Zur Erinnerung: Im Rahmen des Ausgleichs kann der Verbraucher seinen Verbrauch aus einem bestimmten Zeitraum von der in demselben Zeitraum ins Netz eingespeisten Energie in Abzug bringen, selbst wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Beim Ausgleichsverfahren wird das Netz also letztendlich als „Lager“ genutzt, in welches man einspeist und aus dem man wieder entnimmt, wobei die Bilanz pro Rechnungsstellungszeitraum erstellt wird. Der Ausgleich wird bis zum 31. Dezember 2030 für Selbsterzeuger aufrechterhalten, die über eine Anlage zur Stromerzeugung aus erneuerbaren Quellen mit einer entwickelbaren Nettoleistung von höchstens 10 kW verfügen, welche vor dem 1. Januar 2024 in Betrieb genommen wird.

2022 machen diese Dossiers bezüglich der Photovoltaik etwa 9 % der bearbeiteten Mediationsdossiers aus. Außerdem ist anzumerken, dass der SRME ebenfalls mindestens 109 Fragen zu diesem Thema beantwortet hat. Dies spiegelt die Tatsache wider, dass bestimmte eingereichte Beschwerden somit als Anfragen behandelt werden können, sodass der SRME direkt feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten im Dossier existieren und dass die Situation vor allem auf eine Unkenntnis des Entschädigungssystems vonseiten des Beschwerdeführers/Eigenerzeugers zurückzuführen ist. In diesen Fällen erteilt der SRME lediglich vollständige Informationen, damit der Beschwerdeführer seine Situation versteht und jegliches ähnlich gelagerte Problem in Zukunft vermeidet.

DIAGRAMM 10 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH PHOTOVOLTAIK



2.1.6. Nichtzahlung

2022 betraf die Einhaltung des bei Nichtzahlung angewandten Verfahrens etwa 7 % der bearbeiteten Beschwerden. In der Vergangenheit handelte es sich um die zweithäufigste vom SRME bearbeitete Beschwerdekategorie. Die Anzahl dieser Dossiers ist zwar stabil geblieben, doch sind andere Themenbereiche in den Vordergrund gerückt. Trotz der Gesundheits- und Energiekrise sind die Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsausfällen allerdings nicht gestiegen. Dies erklärt sich sicherlich durch die Tatsache, dass die verschiedenen staatlichen Maßnahmen (Mehrwertsteuersenkung, föderale Prämien, Erweiterung der Bedingungen für den Sozialtarif, Sperrungsverbote, Interventionen der ÖSHZ und anderer sozialer Akteure vor Ort usw.) diese problematischen Situationen eingedämmt haben. Durch das Ausbleiben einer Rechnungsstellung und Verzögerungen bei der Rechnungsstellung, die durch die Funktionsstörungen des MIG 6 verursacht wurden, konnten vielleicht auch Zahlungsausfälle vermieden werden.

Es ist wichtig anzumerken, dass fast die Hälfte dieser Beschwerden dennoch nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurde. Wir weisen darauf hin, dass 15 % der im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung eingereichten Beschwerden von Nicht-Haushaltskunden (Gewerbetreibenden, KMU usw.) eingereicht wurden, die weniger geschützt sind als die Haushaltskunden.

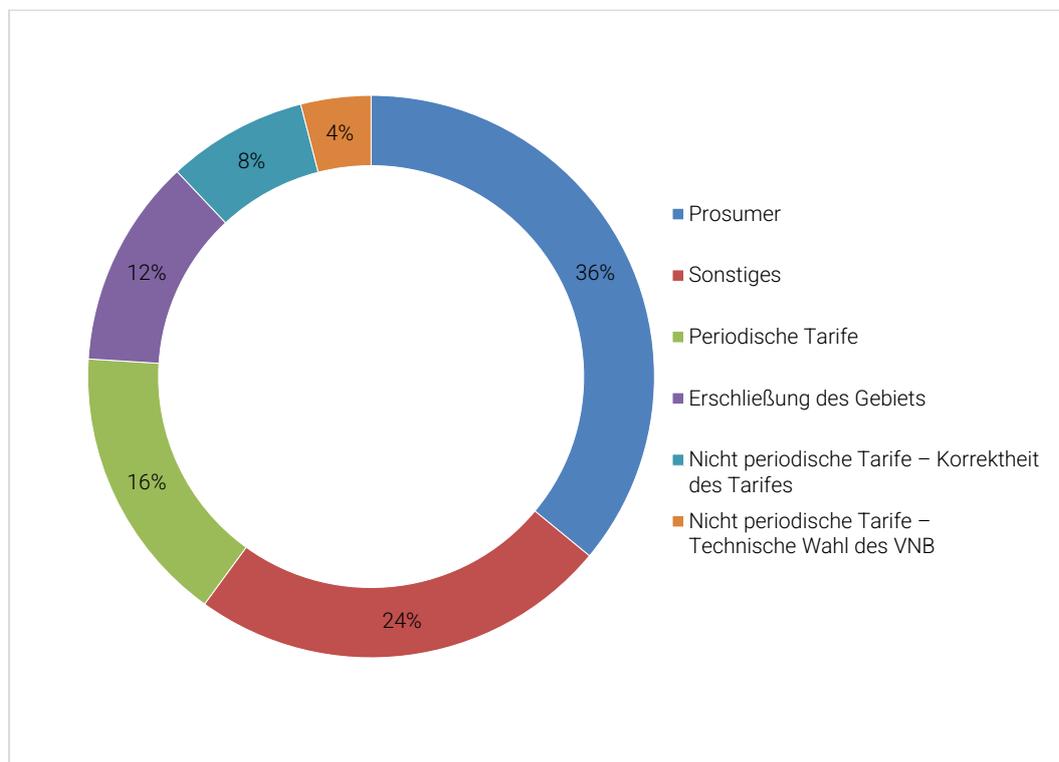
2.1.7. Kosten des Verteilernetzes

Der Anteil der Beschwerden in diesem Bereich beläuft sich auf **4 % der im Jahr 2022 bearbeiteten Beschwerden**. Der Anteil ist deutlich höher bei den Fragen (etwa 287 Fragen, d. h. 34 %), die häufig von Unzufriedenheit zeugen.

Das nachstehende Diagramm zeigt, dass der *Prosumer*-Tarif der Auslöser der meisten Beschwerden in diesem Zusammenhang war. Zur Erinnerung: Gemäß den von der CWaPE gebilligten Tarifen der VNB ist der *Prosumer*-Tarif seit dem 1. Januar 2020 anwendbar.

Der Tarif für die Erschließung hat weiterhin Beschwerden ausgelöst, die aufgrund einer mangelnden Kohärenz zwischen den Vorschriften, den von der CWaPE genehmigten Tarifen und den nicht von der CWaPE genehmigten, eigenen „Regelungen“ der VNB, welche die Auslegung der Bestimmungen im Bereich des Netzausbaus zu frei ausdehnten, noch immer sehr delikat zu behandeln waren.

DIAGRAMM 11 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH KOSTEN/TARIFE DES VERTEILNETZES



2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde hat der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur bestimmt. Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die folgenden Diagramme stellen den Prozentsatz der Beschwerden pro Versorger und pro Netzbetreiber dar, die vom SRME bearbeitet wurden.

Die Zahl der Beschwerden pro Netzbetreiber kann durch spezifische Faktoren des betroffenen Bereichs, zum Beispiel soziologische Faktoren (z.B. Zahl der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten) oder geografische Faktoren (z.B. technische Anfälligkeit des Netzes) beeinflusst sein.

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB STROM

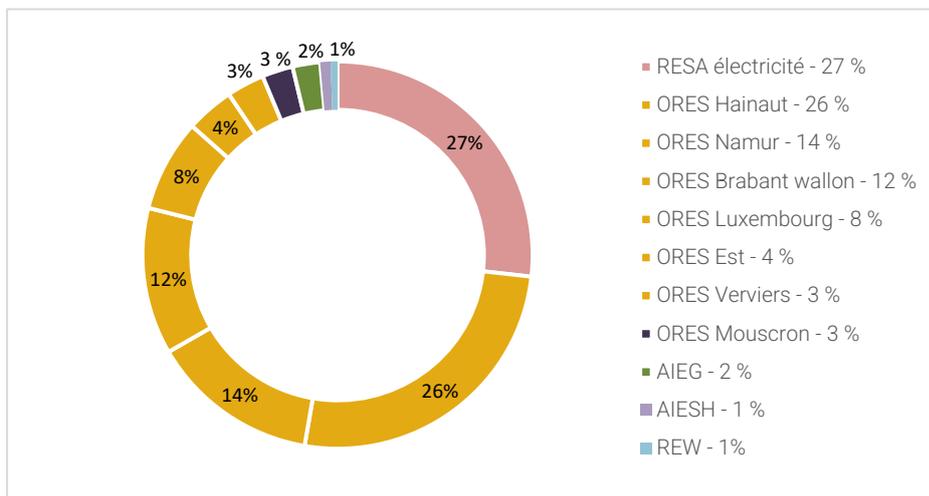


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

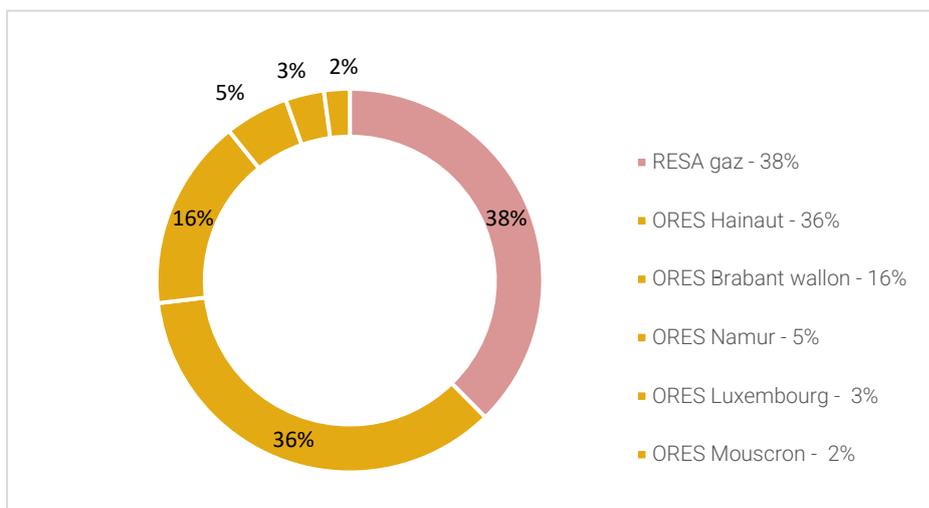
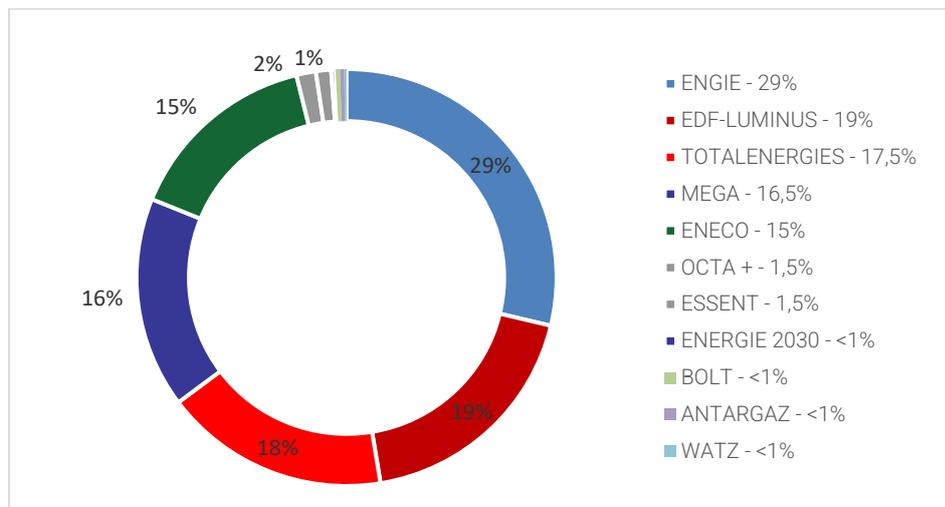


DIAGRAMM 14 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



2.3. Fragen

Bei den am häufigsten gestellten schriftlichen Fragen werden manchmal auch Unterkategorien registriert, um einen genaueren Blick auf diese Themen zu erhalten.

Seit 2019 sind in großem Umfang Fragen zum Prosumer-Tarif beim SRME eingegangen. Die Medienberichterstattung über dieses umstrittene Thema hat zu umfangreichen Fragestellungen zu verschiedenen Schlüsselzeitpunkten geführt. Der SRME setzt seine Bemühungen fort, auf alle eingegangenen Anfragen vollständig und individuell zu antworten.

Der SRME muss auch klarstellen, dass die Fragen zu den Kosten des Verteilernetzes oft Beschwerden ähneln, diese aber dennoch kein Tätigwerden vonseiten eines Netzbetreibers und/oder des Versorgers erfordern. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Fazit: Beim Großteil der in der Kategorie Verteilertarife erfassten Anfragen handelt es sich um „unbegründete“ Beschwerden.

Andererseits hat der SRME eine Vielzahl von Fragen bezüglich der Preisangebote der Energieversorger, der Verträge und der verschiedenen Fragestellungen, die sich aus den Umwälzungen des Marktes im Rahmen der Energiekrise ergeben haben, erhalten.

Es wurde auch eine Fülle von Fragen in Bezug auf den Status geschützter Kunden, den Sozialtarif und die befristeten Beihilfen festgestellt.

Der SRME stellt fest, dass in alle Kategorien mehr Fragen gestellt werden, was eine bessere Sichtbarkeit des SRME und den Nutzen dieser Informationsaufgabe für die verschiedenen Marktteilnehmer aufzeigt.

DIAGRAMM 15 AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2022

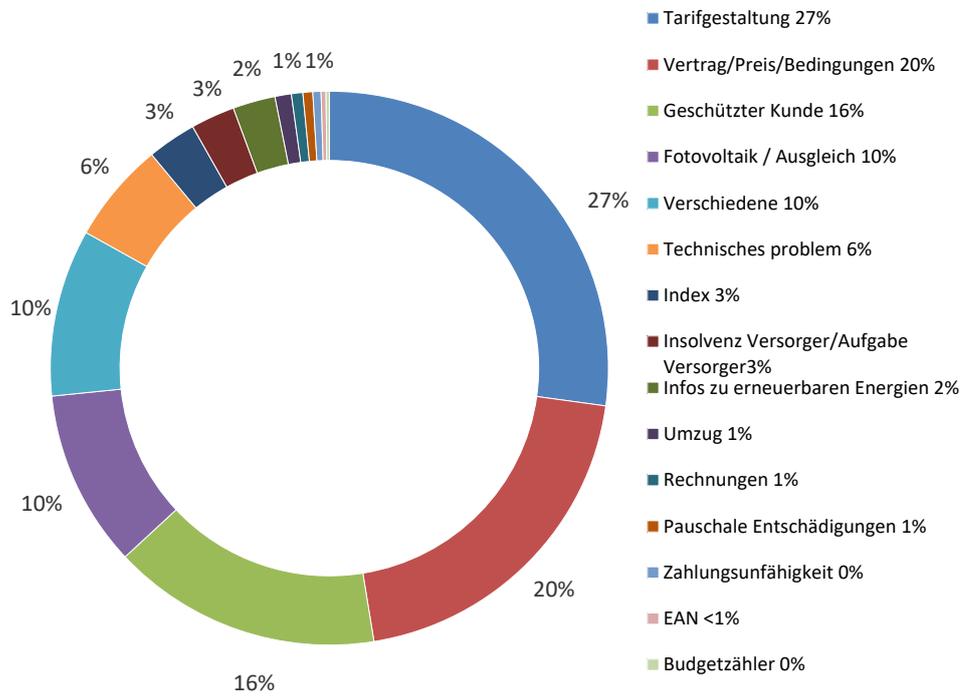


DIAGRAMM 16 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2015

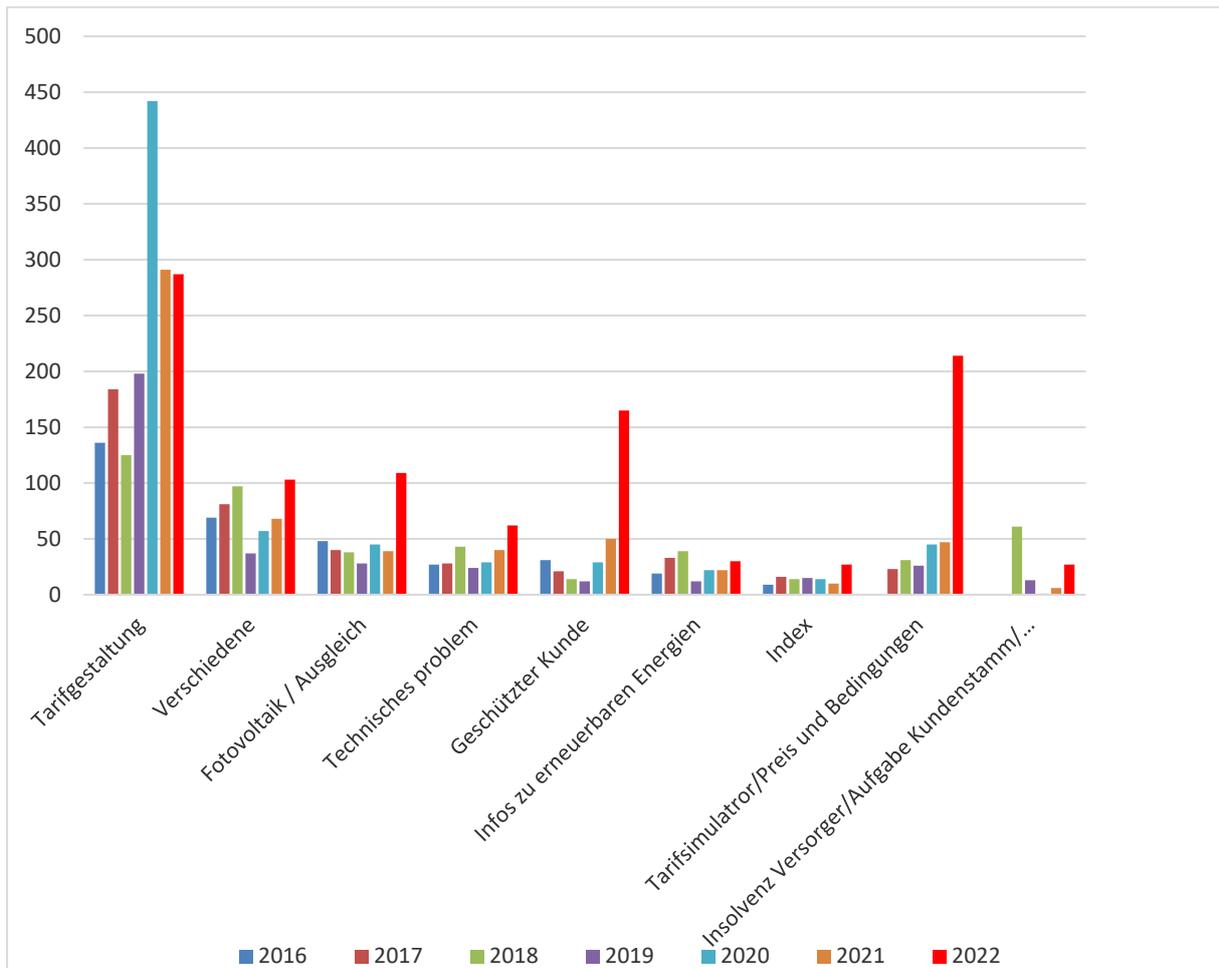


DIAGRAMM 17 AUFTEILUNG DER FRAGEN BEZÜGLICH KOSTEN/TARIFE DES VERTEILNETZES

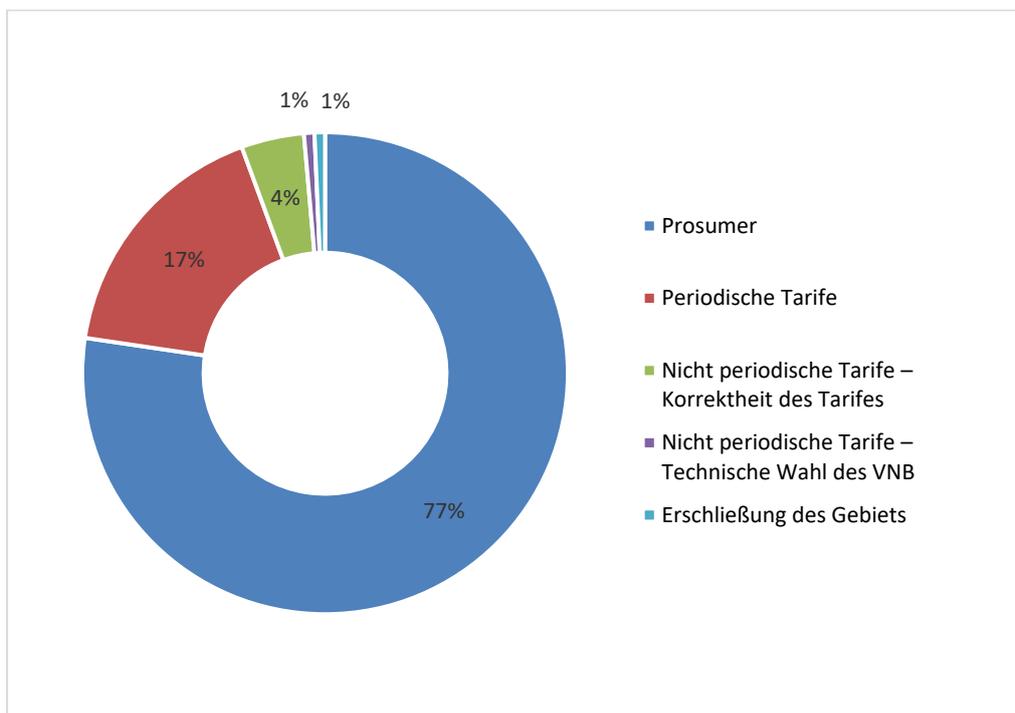


DIAGRAMM 18 TECHNISCHE FRAGEN

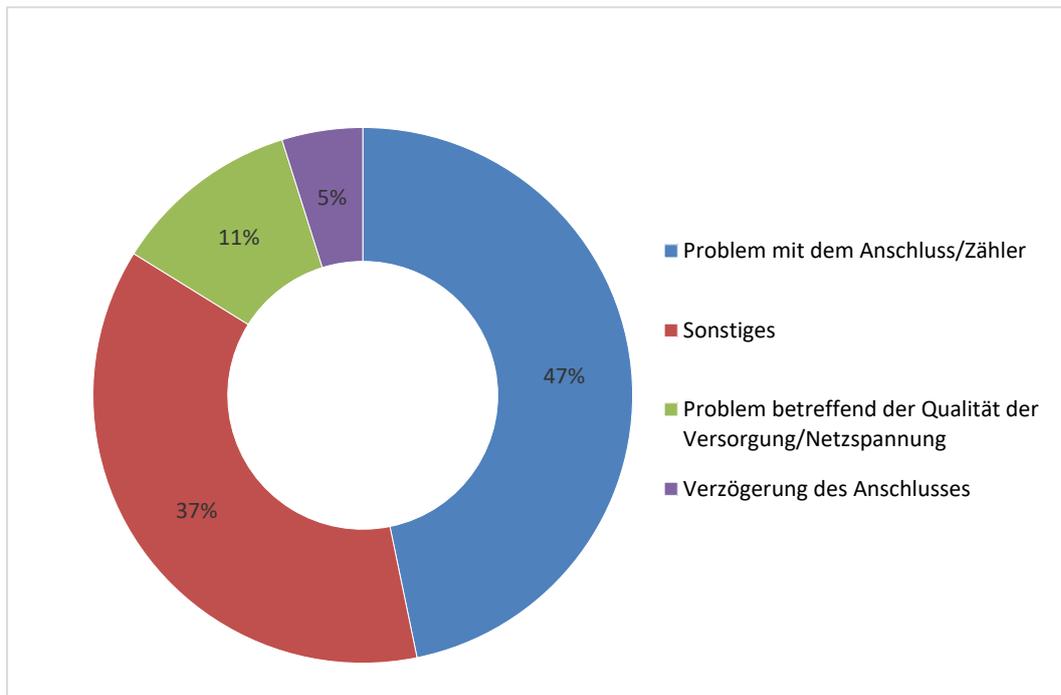
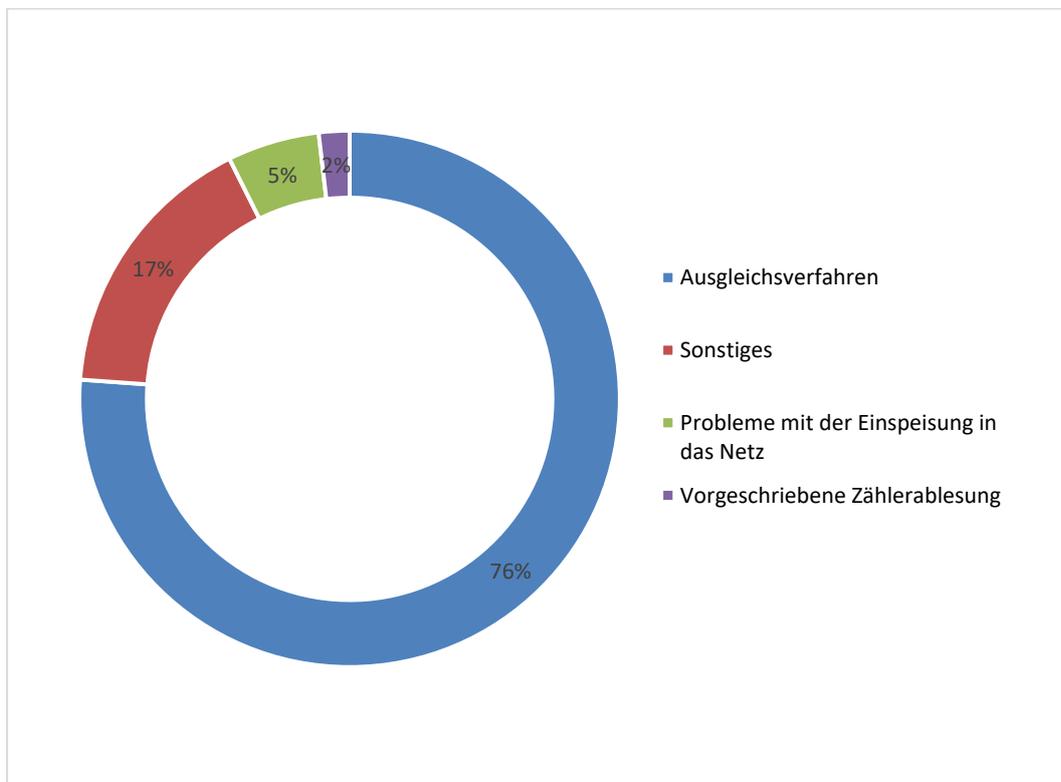


DIAGRAMM 19 FRAGEN BEZÜGLICH PHOTOVOLTAIK



3. Entschädigungen

3.1. Einleitung

Im Elektrizitäts- und im Gasdekret sind mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vorgesehen, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese Kunden mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses Entschädigungsverfahren ist seit 2009 in Kraft. Die wallonischen Bestimmungen über die Entschädigungsmechanismen, wie sie 2008 in das Gas- und Stromdekret eingefügt wurden, tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall das Ergreifen – zur Abgabe eines Gutachtens oder einer zwingenden Entscheidung – eines außergerichtlichen Weges: den SRME.

Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung¹.

Die (am 11. April 2014 erfolgte) Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 hat zu einigen Änderungen geführt, insbesondere was die Fristen angeht. In bestimmten Entschädigungsfällen verfügt der Antragsteller nun über eine längere Frist (sechzig Tage statt der früher vorgesehenen dreißig Tage), um seinen Antrag beim betroffenen Akteur einzureichen.

Diese Zahlen zu den verschiedenen in den Dekreten vorgesehenen Fällen, die nachstehend aufgeführt werden, wurden von den Netzbetreibern und den Energieversorgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur jährlichen Berichterstattung angegeben.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2022 auf 890.248,36 EUR belief. Die Gasnetzbetreiber haben 28.591,71 EUR ausgezahlt, davon 2.090,61 EUR im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 8.948,51 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur ENGIE, MEGA, TOTALENERGIES und ENECO haben Entschädigungen gezahlt.

¹ Die indexierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden (www.cwape.be).

DIAGRAMM 20 VON DEN VNB STROM 2022 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

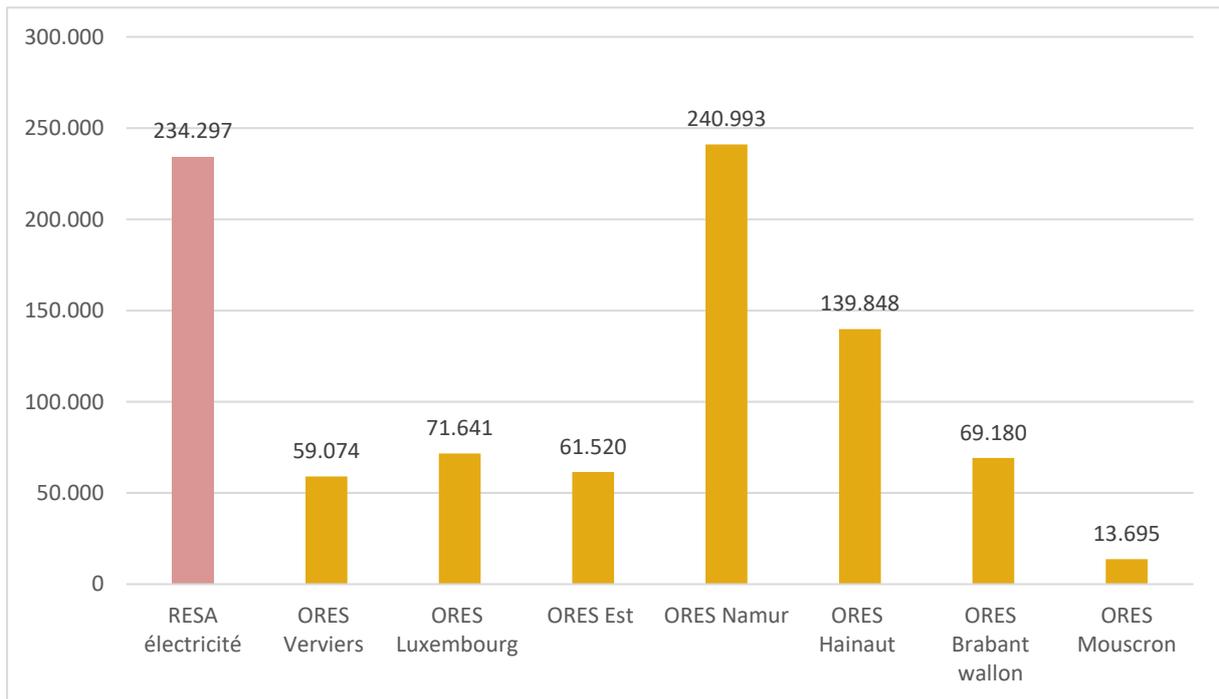
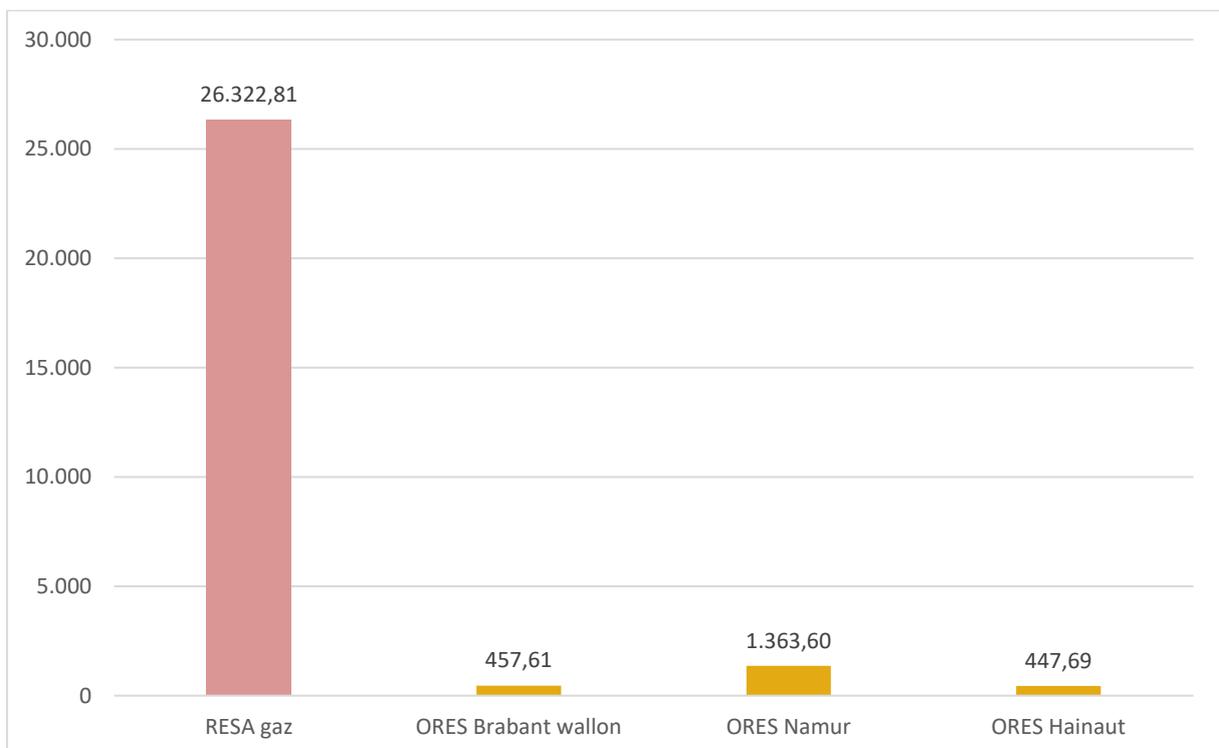
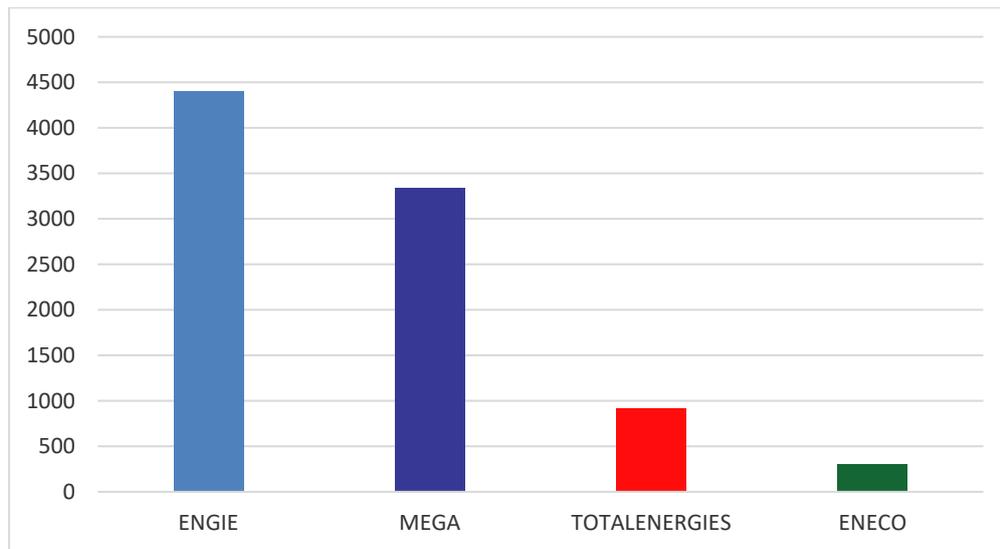


DIAGRAMM 21 VON DEN VNB GAS 2022 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN





3.2. Detaillierte Zahlen

3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden²

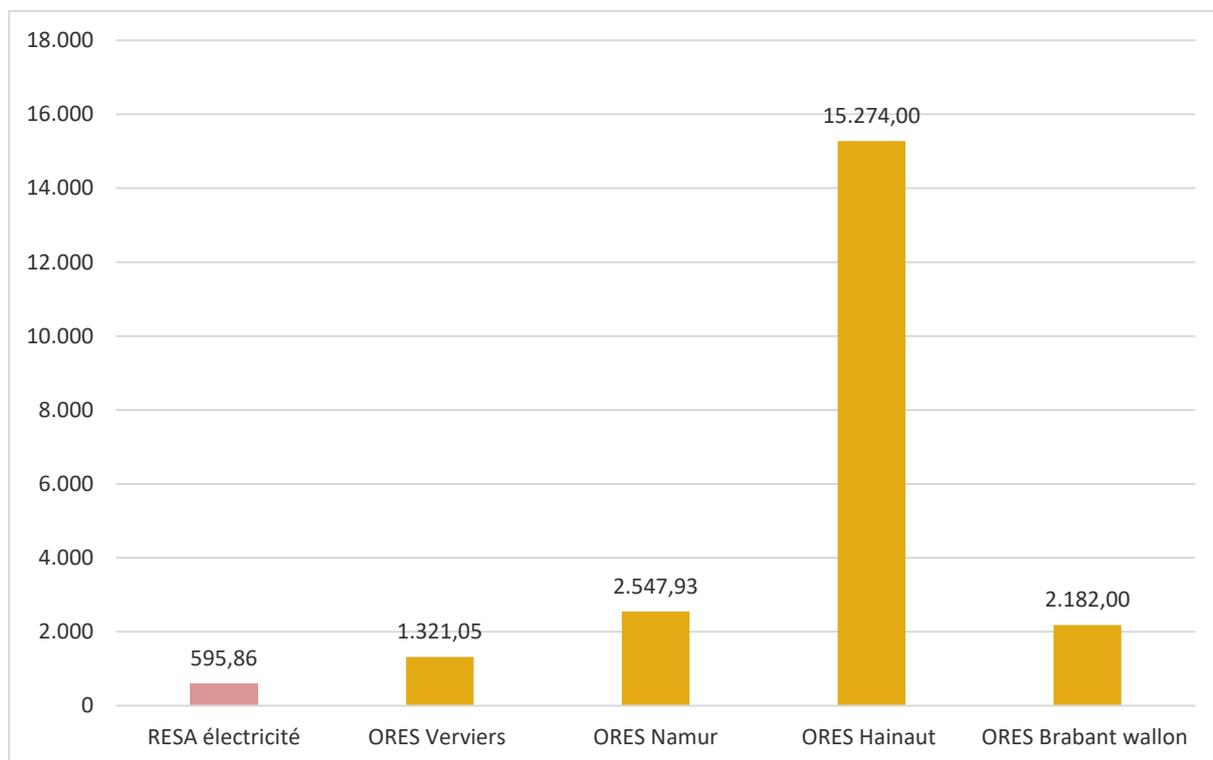
Diese Entschädigung beträgt 100 EUR (nicht indexiert) pro Zeitraum von sechs Stunden für Kunden, die an das Verteilernetz angeschlossen sind, und geht zulasten des Netzbetreibers, der die Unterbrechung bzw. deren Fortdauer verursacht hat. Die Entschädigung wird nicht fällig, wenn die Abschaltung geplant war und die Kunden rechtzeitig informiert wurden bzw. die Abschaltung und ihre Fortdauer auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Einige Zahlen

2022 wurden 197 Anfragen von 571 von den VNB akzeptiert und es wurden 24.588,160 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. ORES Hennegau scheint durch eine größere Anzahl von Dossiers als üblich hervorstechen.

² Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 23 *ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUFEINANDER FOLGENDEN STUNDEN*



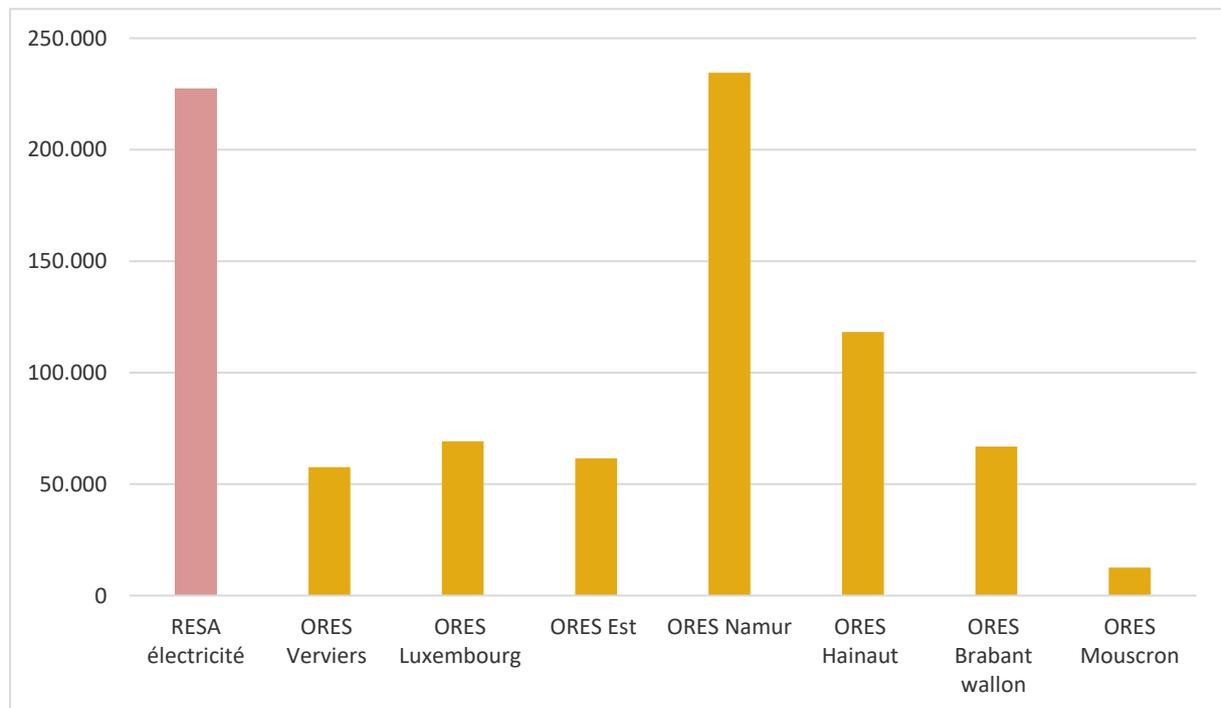
3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge³

Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Diese Selbstbehalte und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

Einige Zahlen

Im Jahr 2022 wurden 506 von insgesamt 2557 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 847.863,18 EUR.

DIAGRAMM 24 *ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/NICHT MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄßIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST*



Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“⁴ sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Die Gas-VNB haben im Jahr 2022 12 Anträge verzeichnet. Davon wurden 6 mit einem Gesamtbetrag von 2.090,61 EUR angenommen.

³ Artikel 25quinquies und 25sexies des Dekrets vom 12. April 2001

⁴ Artikel 25quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

3.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers⁵

Es handelt sich dabei um einen Entschädigungsfall, der in einem Kontext des liberalisierten Marktes von beträchtlichem Interesse in der Praxis ist. Die Entschädigung von materiellen Fehlern, die auf technische Zwischenfälle zurückzuführen sind, gibt es schon seit jeher, ob direkt oder über einen Feuerversicherungsvertrag. Dies trifft zumindest für die hier ins Auge gefassten Hypothesen zu, die häufig aus der mit der Liberalisierung des Marktes und der Vielzahl der Akteure einhergehenden Komplexität entstehen.

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeführten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei um den VNB handelt, bzw. bis zum Antrag auf Wiederaufnahme der Versorgung, wenn es sich hierbei um den Versorger handelt, mit einem Höchst-Entschädigungsbetrag von 1.875 EUR. Die Abschaltung nach einem Verwaltungsfehler des Versorgers ist nicht nur mit dem Verfahren bei Nichtzahlung verbunden. Der SRME ist der Ansicht, dass diese Hypothese die Abschaltung der Stromversorgung oder der Gasversorgung betrifft:

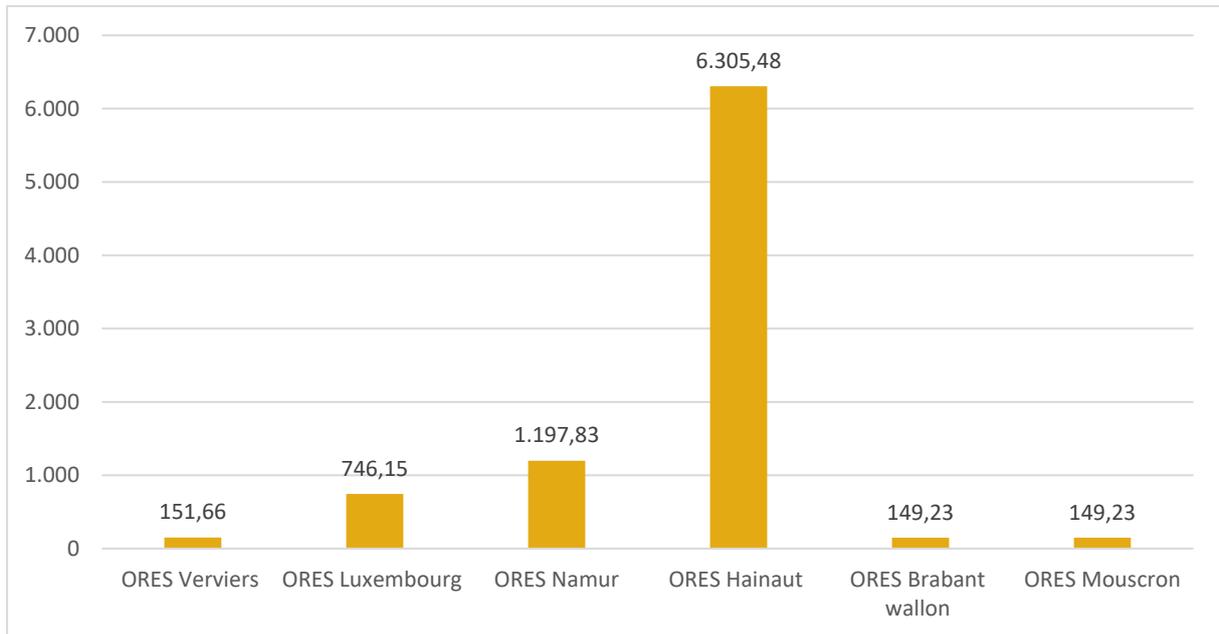
- die entgegen den Vorschriften des Dekrets oder dessen Ausführungserlassen vorgenommen wird (zum Beispiel: die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag ordnungswidrig beendet hat, ohne dass ein anderer Versorger sich für die Wiederaufnahme der Versorgung zu erkennen gegeben hat, wobei die Abschaltung auf die ungerechtfertigte Einleitung des Verfahrens bei einem problematischen Umzug auf Antrag des Versorgers erfolgt ist);
- die infolge eines Verwaltungs- oder Rechnungsstellungsfehlers des Versorgers erfolgt.

Einige Zahlen

2022 wurden 35 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, davon wurden **25 für einen Gesamtbetrag von 8.699,58 EUR angenommen**. Obwohl die Zahl der VNN für diese beiden Sektoren höher ist, zeigen die Berichte von ORES Hennegau und ORES Namur höhere Zahlen als die anderen in diesem Zusammenhang.

⁵ Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

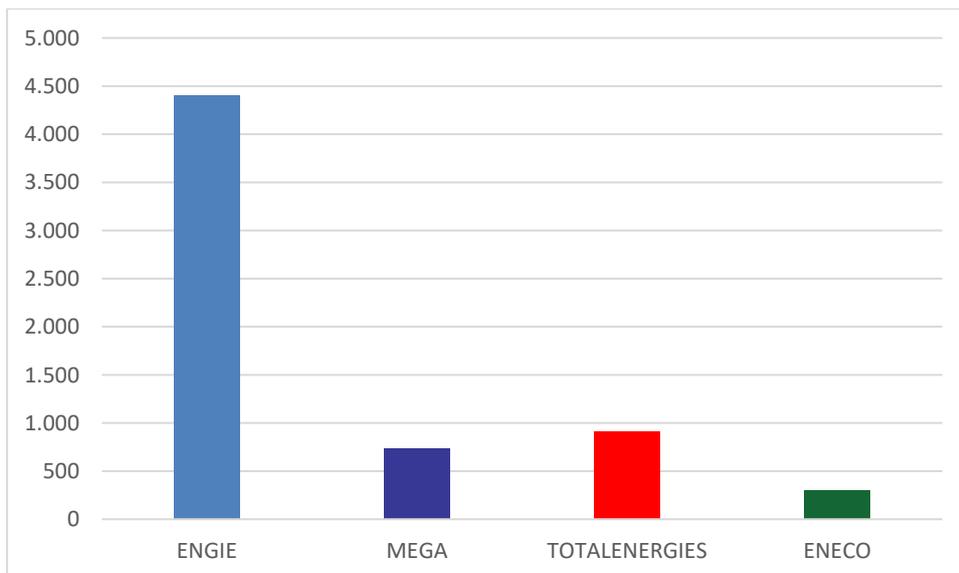
DIAGRAMM 25 *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS - VNB*



Im Gassegment wurden von ORES Hennegau nur **2 Anträge angenommen** mit einem Gesamtbetrag von 447,69 EUR.

Bei den Energieversorgern haben nur ENGIE, MEGA, TOTALENERGIES und ENECO Entschädigungen in Höhe von 6.348,78 EUR für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt.

DIAGRAMM 26 *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS - VERSORGER*



3.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen⁶

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR (nicht indexiert) pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen VNB, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann. Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilernetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist.

2022 haben die Elektrizitätsnetzbetreiber 7 der insgesamt 45 eingegangenen Entschädigungsanträgen stattgegeben und haben 8.437,44 EUR ausgezahlt. Diese Entschädigungen wurden von RESA und ORES Namur ausgezahlt. Von den 45 eingegangenen Anträgen werden 27 noch bearbeitet und 11 wurden abgelehnt.

*
* *

Für die Gasversorgung wurden von RESA und ORES Namur vier Entschädigungen in Höhe von 26.053,41 EUR wegen einer Anschlussverzögerung gezahlt. Von insgesamt neun eingegangenen Anträgen befanden sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch drei in Bearbeitung.

Obwohl diese Zahlen zu diesem Entschädigungsfall sehr gering erscheinen können, scheinen sie nur den sichtbaren Teil des Eisbergs auszumachen und angesichts der vom SRME in anderen Verfahren erhaltenen Rückmeldungen nicht die Realität vor Ort widerzuspiegeln.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt. Der SRME könnte allerdings im Rahmen eines Mediationsverfahrens angerufen werden, damit das Angebot innerhalb der gesetzlichen Fristen verschickt wird.

Im Übrigen sind manchmal Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag des Bürgers vom VNB für vollständig befunden wird, und der Beantragung der kommunalen Genehmigungen durch den VNB festzustellen, obwohl die Anschlussfrist erst zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Genehmigungen beginnt. Folglich ist die globale Anschlussfrist manchmal wesentlich verlängert, ohne dass eine Verzögerung festzustellen wäre, die zu einer Entschädigung Anlass gäbe.

Schließlich ist es angebracht, diese Informationen differenziert zu betrachten, da die Antragsteller manchmal selbst zu den Verzögerungen beitragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden, Änderungen an ihrem ursprünglichen Antrag vornehmen (z. B. Anschlussleistung) oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

3.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers⁷

Die Bestimmungen der Dekrete sehen eine pauschale Entschädigung in Höhe von 100 EUR (nicht indexiert) pro Monat Verzug bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers zulasten des hierfür haftbaren VNB bzw. Versorgers vor.

2022 gingen nur bei RESA fünf Entschädigungsanträge in diesem Zusammenhang ein, von denen nur einer zu einer Zahlung in Höhe von 660 EUR geführt hat. Bei den Energieversorgern melden nur MEGA, ENECO und ENGIE, dass sie derartige Anträge erhalten haben, von denen aber keiner zur Zahlung einer Entschädigung geführt hat.

3.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung⁸

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler (für eine strittige Rechnung, deren Betrag bezahlt wurde) feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet. Falls die Ausstellung der berichtigten Rechnung eine Änderung der Verbrauchsdaten erforderlich macht, ist der Versorger dazu angehalten, seine Rechnungsstellung innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab Erhalt der Berichtigungen vom Netzbetreiber zu korrigieren und die Rückerstattung innerhalb von dreißig Kalendertagen ab der berichtigten Rechnung zu zahlen.

In diesem Fall hat der betreffende Versorger eine pauschale Entschädigung in Höhe des Betrags der Zwischenrechnung des Kunden für einen Monatsverbrauch im laufenden Jahr zu zahlen. Diese Entschädigung ist dann nicht zu zahlen, wenn der Fehler durch den Kunden verursacht wurde.

Einige Zahlen

2022 wurden insgesamt 12 Entschädigungsanträge aus diesem Grund registriert, von denen 11 von MEGA angenommen wurden. Dies hat zu einer Zahlung von insgesamt 2.599,73 EUR geführt.

3.2.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle⁹

Jeder Erzeuger, der eine Photovoltaikanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVa an das Niederspannungs-Verteilernetz angeschlossen und ein Formular für den Inbetriebsetzungsantrag für diese Anlage eingereicht hat, hat Anspruch auf eine pauschale tägliche Entschädigung von zehn Euro¹⁰ pro Tag der Verzögerung zu Lasten des Netzbetreibers, wenn dieser das Dossier nicht in die entsprechende Datenbank eingegeben hat, seine Erlaubnis zur Inbetriebsetzung der Anlage gegeben hat und gegebenenfalls das Recht auf den Ausgleich für den Erzeuger innerhalb von 45 Kalendertagen ab Vorliegen des ausgefüllten Formulars gewährt hat.

Es wird keine Entschädigung geschuldet, wenn der Nutzer des Netzes die Vorbedingungen der Inbetriebsetzung der Anlage nicht erfüllt hat, oder wenn der Antrag nicht zulässig ist.

Bisher wurde kein Widerspruch in diesem Zusammenhang eingereicht.

⁶ Artikel 25^{quater} des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25^{ter} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁷ Artikel 25^{ter} und 31^{bis} des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25^{bis} und 30^{ter} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁸ Artikel 31^{ter} des Dekrets vom 12. April 2001 und 30^{quater} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

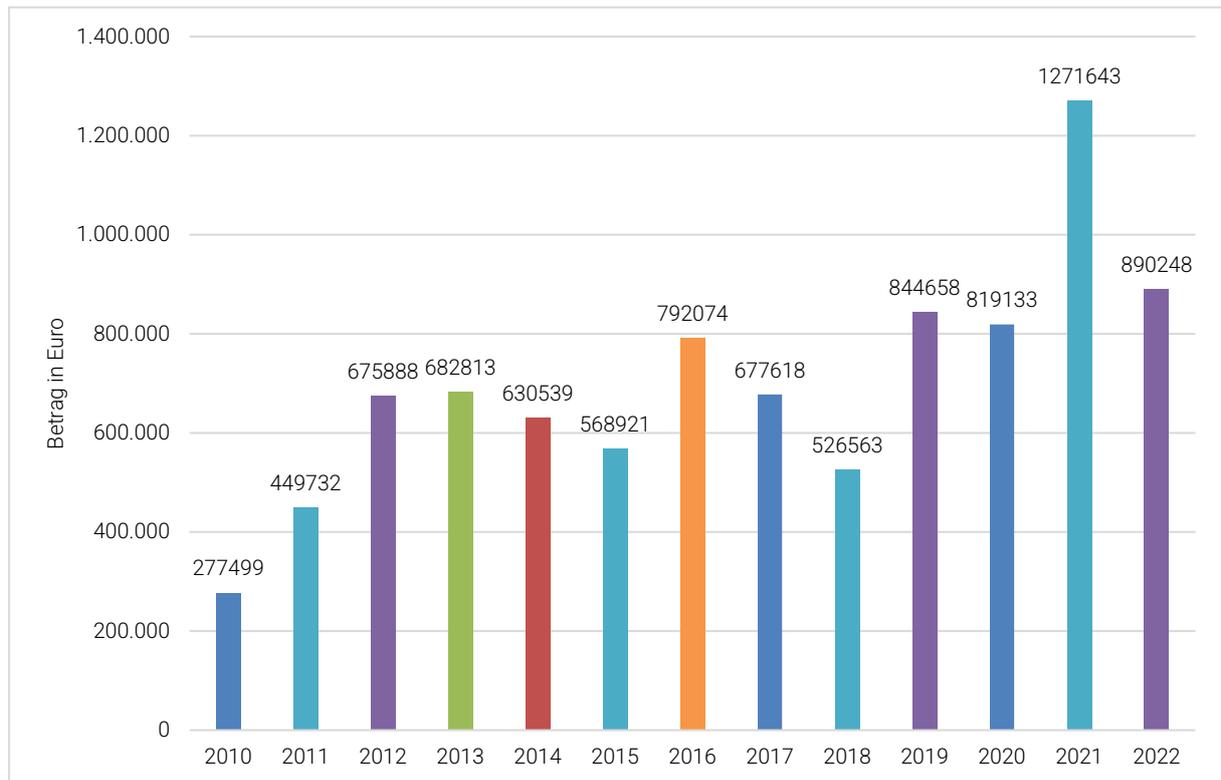
⁹ Artikel 25^{quater}/1 des Dekrets vom 12. April 2001

¹⁰ Der Betrag der pauschalen Entschädigung wird jährlich an den Verbraucherpreisindex angepasst, indem er mit dem Verbraucherpreisindex für den Monat Dezember des Jahres n-1 multipliziert und dann durch den Verbraucherpreisindex des Monats Dezember 2017 dividiert wird.

3.3. Entwicklung seit 2010

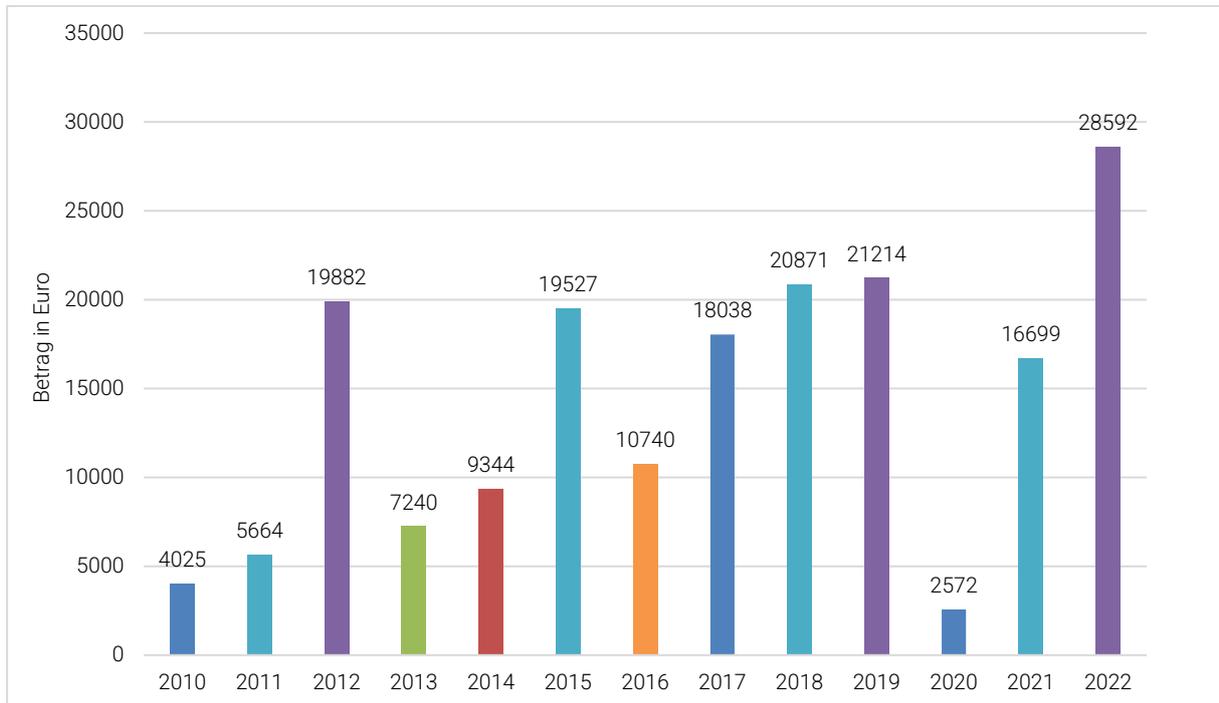
3.3.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 27 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



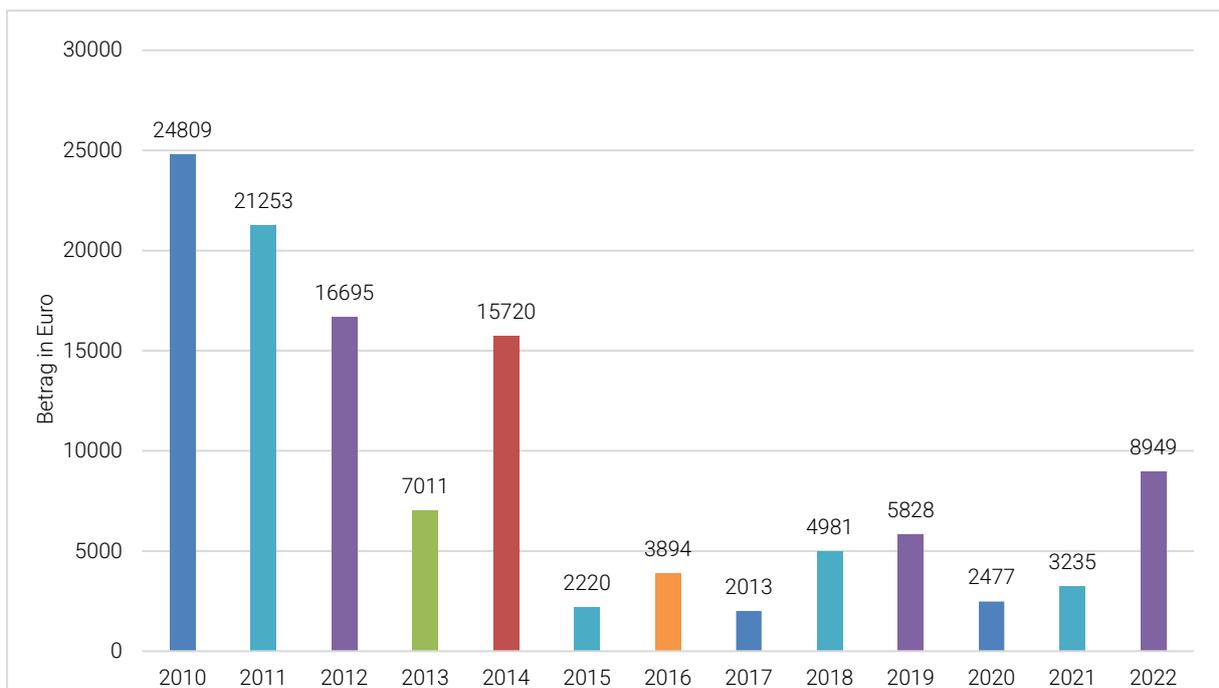
3.3.2. Gasnetzbetreiber

DIAGRAMM 28 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.3.3. Versorger

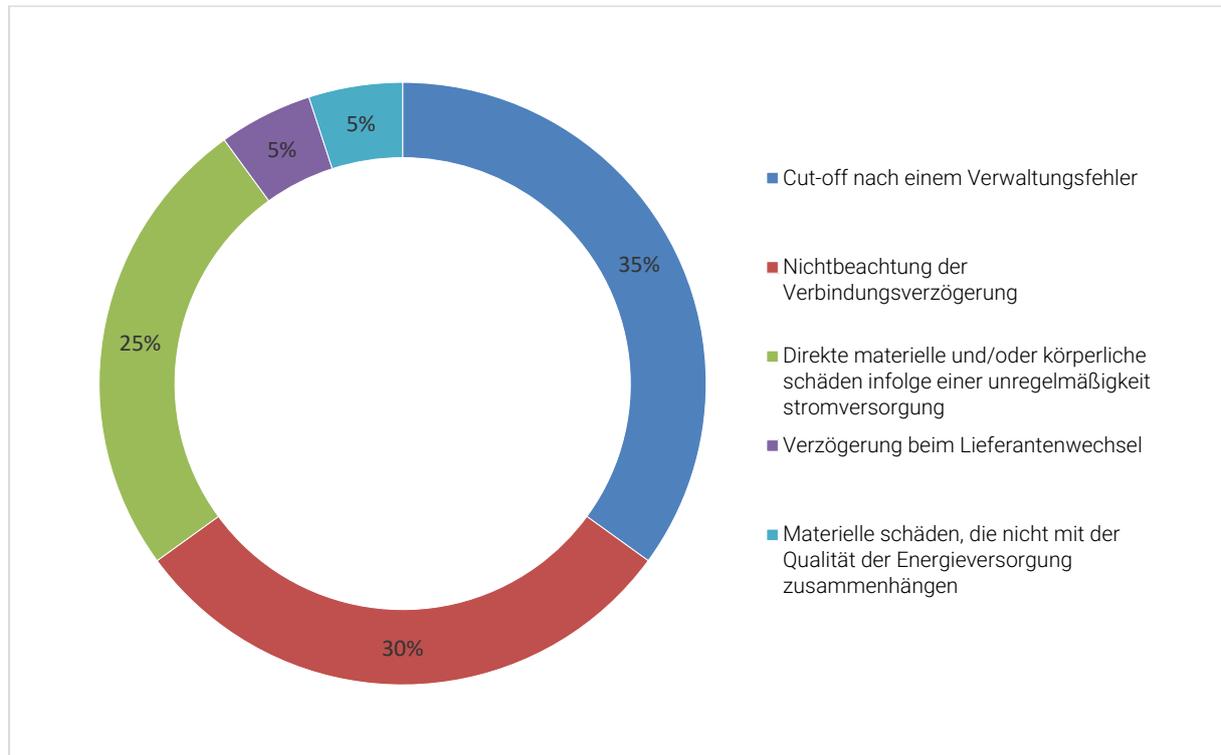
DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIELIEFERANTEN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 20 zulässige Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.

DIAGRAMM 30 VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN, DIE 2022 EINGEGANGEN SIND



4. Schlichtung

Das in den Artikeln 18 ff. des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie vorgesehene Schlichtungsverfahren ist weitaus weniger geläufig als das Vermittlungsverfahren. Üblicherweise wird das Schlichtungsverfahren von Fachleuten eingeleitet, die dieses Verfahren nutzen, um komplexe Streitfälle und/oder Streitfälle mit hohem Streitwert zu entscheiden, zum Beispiel mit Bezug auf Probleme in Verbindung mit dem Zugang zum Verteilernetz für (künftige) Grünstromerzeuger oder in Verbindung mit den technischen Normen bezüglich der Versorgung oder der Einspeisung von Strom.

Diese vom SRME organisierte Schlichtung umfasst die Abhaltung von Verhandlungen unter dem Vorsitz des Schlichters in den Räumen des SRME. Der Schlichter hört die Parteien an und macht Vorschläge für eine außergerichtliche Einigung, die gegebenenfalls Gegenstand eines Schlichtungsprotokolls für die Parteien ist.

2022 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.