

DIE AUSFÜHRUNG DER DEN VERSORGERN UND NETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES

JAHRESSONDERBERICHT 2012

Erstellt in Anwendung von Artikel 44 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt und in Anwendung von Artikel 43 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt.



CWAPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie



INHALTSVERZEICHNIS

1. GEGENSTAND	4
2. ANALYSE DER DATEN ZU DEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES, DIE DEN VERSORGERN UND DEN VNB OBLIEGEN	5
2.1. Gesetzlicher Rahmen	5
2.2. Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB	5
2.3. Geschützte Kunden und Sozialtarif.....	6
2.4. Zahlungssäumige Kunden	11
2.5. Das Verfahren bei Nichtzahlung der aktiven Kunden	12
2.5.1. <i>Erinnerungs- und Mahnschreiben</i>	13
2.5.2. <i>Die Erklärung der Nichtzahlung</i>	15
2.5.3. <i>Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden</i>	17
2.6. Der Budgetzähler	18
2.6.1. <i>Der Einbau der Strom-Budgetzähler</i>	18
2.6.2. <i>Der Einbau der Gas-Budgetzähler</i>	20
2.6.3. <i>Der Einbau der Budgetzähler beim ersten oder beim zweiten Besuch und die Frist für den Einbau</i>	21
2.6.4. <i>Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers</i>	22
2.6.5. <i>Aufladen der Budgetzähler</i>	23
2.6.6. <i>Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler</i>	26
2.7. Sperrungen der Strom-/Gasversorgung.....	27
2.7.1. <i>Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers</i>	27
2.7.2. <i>Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs</i>	29
2.7.3. <i>Sperrung nach Beendigung des Vertrages</i>	31
2.7.4. <i>Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrug</i>	31
2.8. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorgung“).....	31
2.9. Zahlungspläne	33
2.10. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE).....	36
2.10.1. <i>CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom</i>	36
2.10.2. <i>CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit</i>	38
2.10.3. <i>CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde</i>	39
3. ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER.....	40
4. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	42
4.1. Rechnungsstellungsdienste	42
4.2. Informationsdienste.....	44
5. KONTROLLE DER EINHALTUNG DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN	46
6. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN	48
7. SCHLUSSFOLGERUNG	50
8. LISTE DER DIAGRAMME	52
9. LISTE DER TABELLEN	53

1. GEGENSTAND

Für die Kontrolle der Anwendung und der Einhaltung der „Verpflichtungen öffentlichen Dienstes“ (nachstehend als VöD bezeichnet), wie sie in den Erlassen der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gas- und Elektrizitätsmarkt festgelegt sind, ist bei der CWAPE die sozio-ökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen zuständig.

Die den Versorgern und Netzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sind verschiedener Art und betreffen insbesondere:

- den Schutz der Privatkunden und insbesondere der am stärksten gefährdeten Kunden durch die so genannten VöD mit sozialem Charakter (geschützte Kunden, Verfahren zur Erklärung der Nichtzahlung, Einbau von Budgetzählern...);
- die Verwaltung von besonderen Situationen wie problematische Umzüge und/oder auslaufende Verträge durch VöD betreffend die Funktionsweise des Marktes;
- die Information und Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie und für erneuerbare Energien (Verteilung von Dokumenten, Gewährung von Prämien, Verarbeitung von Akten zu photovoltaischen Anlagen);
- die Dienstleistungen für Nutzer und/oder Kunden anhand von VöD, die die Gewährleistung eines effizienten Dienstes zur Verwaltung der Beschwerden vorschreiben, aber auch die Einhaltung der Leistungszielsetzungen, die von der CWAPE in Absprache mit den Marktteilnehmern festgelegt wurden;
- die Instandhaltung und Verbesserung der Energieeffizienz der kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Eine der Aufgaben, die der CWAPE von der wallonischen Regierung anvertraut worden sind, besteht darin, auf die Einhaltung und die effektive Anwendung dieser VöD durch die Markakteure zu achten. Dies ermöglicht es auch, gegebenenfalls die Behörden darüber zu informieren, ob diese Verpflichtungen den angestrebten Zielen und den Sachverhalten vor Ort entsprechen.

Die Durchführung dieser Mission wird durch die nachfolgenden Aktionen sichergestellt:

- Kontrolle der verschiedenen, ihnen obliegenden VöD bei den betroffenen Akteuren;
- Austausch und Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren des Sektors (Lieferant, VNB, soziale und Verbraucherverbände, ÖSHZ...), um einen notwendigen Dialog zu eröffnen und mit ihnen über die quantitative und qualitative Wirksamkeit der Maßnahmen zu debattieren;
- Die Analyse der Kosten, um die einer bestimmten VöD zugewiesenen Beträge zu dem durch die Maßnahme verfolgten Ziel in Bezug zu setzen;
- Die Entwicklung von Leistungsindikatoren bezüglich bestimmter VöD, die den Akteuren obliegen, in Zusammenarbeit mit diesen Akteuren.

Diesbezüglich ist Artikel 43 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie in Artikel 42 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt (nachfolgend als „EWR VöD“ bezeichnet) vorgesehen, dass die CWAPE jährlich „einen ausführlichen Bericht zur Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, zu welchen die Versorger und die Netzbetreiber verpflichtet sind“ erstellt.

Der vorliegende Bericht stützt sich sowohl auf die statistischen Angaben, die von den Versorgern und Netzbetreibern übermittelt wurden, als auch auf Elemente, die der CWAPE im Laufe des Jahres 2012 im Rahmen ihrer Prüfungsmission zur Kenntnis gebracht worden sind. Der Bericht behandelt vorrangig die Evaluierung der VöD mit sozialem Charakter und deren Anwendung durch die Versorger und VNB im Jahr 2012.

Die VöD mit sozialem Charakter bestehen aus Maßnahmen, die vom Gesetzgeber eingerichtet wurden, um die Energieversorgung von Haushaltskunden gesetzlich einzubetten, da das Recht auf den Zugang zu Energie sich als grundlegendes und für die Menschenwürde unabdingbares Recht herausstellt.

Diese Schutzmaßnahmen fußen auf mehreren Prinzipien, darunter:

- Die Möglichkeit bestimmter Kundenkategorien, in den Genuss des Status des geschützten Kunden und der damit verbundenen ergänzenden Schutzmaßnahmen zu gelangen;
- Die Verwaltung der mit dem Energieverbrauch verbundenen Ausgaben durch die Nutzung eines Budgetzählers.

In diesem Rahmen geht die CWAPE ebenfalls auf die Entwicklungsperspektiven dieser VöD im Lichte des Dekretentwurfs zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets vom 12. April 2001 und der von der CWAPE infolge der Anfrage des zuständigen Ministers abgegebenen Stellungnahme und der zu diesem Anlass formulierten Änderungsvorschläge ein.

Sodann werden die Servicequalität der verschiedenen Versorger, die im Segment der Haushaltkunden aktiv sind, sowie die anhand der Leistungsindikatoren erhaltenen Messdaten vorgestellt.

Dann behandelt der Bericht die effektive Ausübung der Prüfungsmision bei diesen Akteuren.

Abschließend werden die mit diesen VöD verfolgten Ziele mit einer Evaluierung der Kosten, die die VöD bei den Akteuren und insbesondere bei den VNB verursachen, in Zusammenhang gesetzt.

2. ANALYSE DER DATEN ZU DEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES, DIE DEN VERSORGERN UND DEN VNB OBLIEGEN.

2.1. Gesetzlicher Rahmen

Gemäß Artikel 43 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie Artikel 42 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt sind die Versorger und Netzbetreiber verpflichtet, der CWAPE jährlich eine Reihe von statistischen Daten zu übermitteln, die sich auf die VöD und deren Anwendung beziehen. Auf der Grundlage der Analyse der gesammelten Daten – einschließlich des Vergleichs zwischen Akteuren und im Verhältnis zu den vorausgegangenen Jahren – erstellt die CWAPE einen detaillierten Bericht, in dem die Feststellungen, Trends und/oder Entwicklungen bezüglich des Energiemarktes hervorgehoben werden, insbesondere in Bezug auf die Ergebnisse der Maßnahmen zum Schutz der gefährdeten Kundschaft und/oder der Kunden in prekärer Lage.

Die Analyse dieser Daten erfolgt weiter unten in diesem Bericht.

2.2. Verteilung der wallonischen Haushaltkunden auf die Versorger und die VNB

Die Versorgung der Haushaltkunden mit Strom und Gas verteilt sich auf die kommerziellen Versorger und die Verteilernetzbetreiber (oder VNB). Die Letztgenannten können zur Versorgung von Haushaltkunden herangezogen werden, entweder als sozialer Versorger (Versorgung der geschützten Kunden) oder als X-Versorger (vorübergehende Versorgung der Kunden in spezifischen Fällen, die in der wallonischen Gesetzgebung vorgesehen sind)¹.

Zurzeit sind in der Wallonischen Region neun kommerzielle Anbieter auf dem Elektrizitätsmarkt für Haushaltkunden und sieben Anbieter auf dem Gasmarkt für Haushaltkunden aktiv.

Im Stromsegment versorgen folgende Versorger die Haushaltkunden: BELPOWER, ECS (Electrabel Customer Solutions) EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+.

Im Gassegment sind sieben kommerzielle Anbieter, nämlich ECS, EDF LUMINUS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+ auf dem Markt für Haushaltkunden aktiv.

¹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie weiter unten in diesem Bericht.

Die VNB können in verschiedene Kategorien unterteilt werden:

1. Die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, IEH, INTEROST, INTERMOSANE, PBE und die Régie de Wavre
2. Die ausschließlich auf dem Gasmarkt aktiven VNB: IGH
3. Die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, IDEG, INTERLUX, SEDILEC, SIMOGEL und RESA TECTEO.

Anzumerken ist für den nachfolgenden Bericht, dass die VNB häufig Teil von „gemischten VNB“ sind: GASELWEST, IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC und SIMOGEL.

Die folgenden VNB werden allgemein als „reine VNB“ bezeichnet: AIEG, AIESH, PBE, RESA TECTEO und die Régie de Wavre.

Ende 2012 gab es in Wallonien insgesamt 1.533.000 Haushaltskunden für Strom und 596.500 Haushaltskunden für Gas. Von diesen Kunden wurden 2,16 % im Stromsegment und 3,56 % im Gassegment von den VNB versorgt. Diese Haushaltskunden, die von ihrem VNB versorgt werden, wurden entweder von gemischten VNB (66 % bei Strom und 41 % bei Gas) oder von reinen VNB versorgt. Die VNB versorgten hauptsächlich geschützte Kunden als soziale Versorger (71 % im Stromsegment und 69 % im Gassegment), während die vorübergehende Versorgung als X-Versorger wesentlich geringer ausfiel (29 % im Stromsegment und 31 % im Gassegment).

Obwohl es spürbare Unterschiede zwischen den VNB geben kann, ist doch festzustellen, dass der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der von den VNB versorgten Kunden 2012 im Vergleich zu 2011 gestiegen ist (um 7 bis 9 %).

Zwischen den verschiedenen kommerziellen Versorgern und den VNB teilen sich die Marktanteile bei wallonischen Haushaltskunden wie folgt auf:

Diagramm 1 – Aufteilung der Marktanteile der Haushaltskunden im Stromsegment

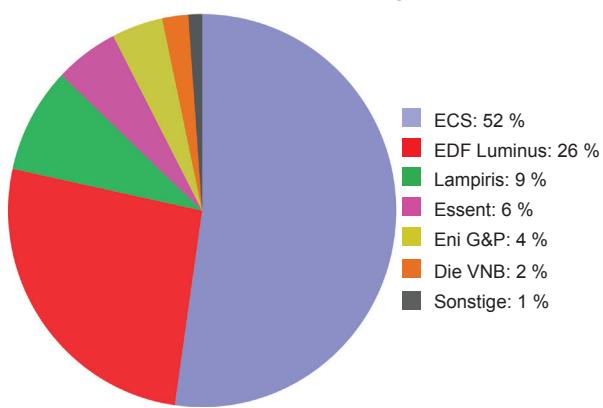
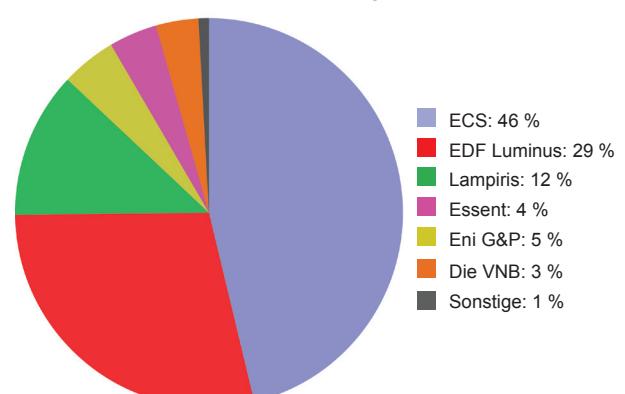


Diagramm 2 – Aufteilung der Marktanteile der Haushaltskunden im Gassegment



2.3. Geschützte Kunden und Sozialtarif

Um bestimmte Kunden zu schützen, die als Kunden in prekärer Lage angesehen werden, hat der Gesetzgeber Kategorien von „geschützten Kunden“ festgelegt, die in den Genuss ergänzender Schutzmaßnahmen gelangen.

Der wichtigste Vorteil, der dem geschützten Kunden gewährt wird, besteht darin, dass er zum Sozialtarif mit Strom und/oder Gas versorgt wird. Der Sozialtarif wurde 2004 geschaffen. Es handelt sich um einen günstigeren Tarif als der herkömmliche Handelstarif. Er wird zweimal jährlich von der Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission CREG auf der Grundlage der niedrigsten kommerziellen Tarife, die von den Erdgas- und Stromversorgern angeboten werden, berechnet. Der Sozialtarif ist bei allen Energielieferanten und Netzbetreibern derselbe.

In der Wallonischen Region wird der Sozialtarif für Erdgas und/oder Elektrizität jenen Personen gewährt, die zu einer der nachstehend angeführten fünf Kategorien zählen.

Die **erste Kategorie** betrifft die Personen oder Familien, von denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen eines ÖSHZ genießt:

- die Eingliederungsbeihilfe;
- eine mit der Eingliederungsbeihilfe gleichgestellte finanzielle Sozialhilfe;
- eine ganz oder teilweise vom Föderalstaat übernommene Unterstützungsleistung;
- einen Vorschuss auf:
 - * das garantierte Einkommen für Betagte oder das garantierte Mindesteinkommen für Betagte;
 - * eine Beihilfe für Personen mit Behinderung.

Die **zweite Kategorie** betrifft die Personen oder Familien, von denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit (ehemals „Vierge Noire“) genießt:

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer ständigen Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 %;
- Einkommensersatzbeihilfe für Personen mit Behinderung;
- Integrationsbeihilfe zur Unterstützung von Personen mit Behinderung;
- Beihilfe zur Unterstützung von betagten Personen mit Behinderung;
- Beihilfe für die Hilfe einer Drittperson;
- einen Zuschlag zu den Familienzulagen für Kinder, die unter einer (körperlichen oder geistigen) Behinderung von mindestens 66 % leiden.

Die **dritte Kategorie** betrifft die Personen oder Familien, von denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Landespensionsamts genießt:

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer ständigen Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 %;
- die Einkommensgarantie für Betagte (GRAPA) oder das garantierte Einkommen für Betagte (RGPA);
- eine Beihilfe für die Hilfe einer Drittperson.

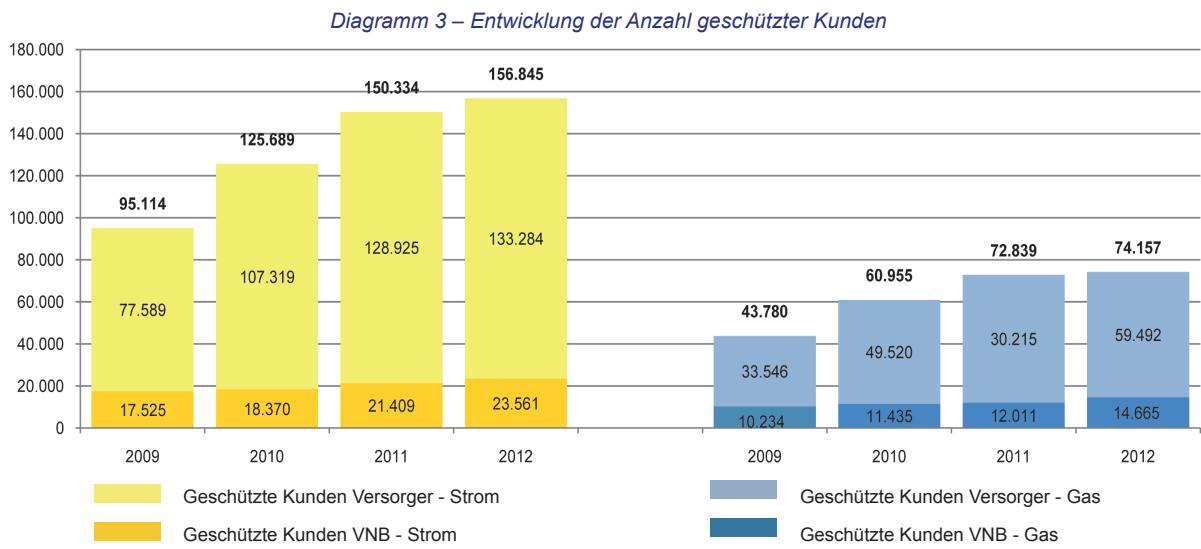
Die **vierte Kategorie** betrifft Mieter eines Appartements, das in einem Gebäude liegt, welches zu sozialen Zwecken vermietet wird und dessen Erdgasheizung durch eine gemeinsame Anlage sichergestellt wird. Der Sozialtarif gilt in diesem Fall nur für das Erdgas.

Die **fünfte Kategorie** betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

- einer Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung;
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum;
- einer kollektiven Schuldenregelung.

Es sei darauf hingewiesen, dass die vier erstgenannten Kategorien sowohl in den föderalen als auch in den regionalen Texten genannt werden. Man bezeichnet sie daher als föderale Kategorien geschützter Kunden oder als „föderal geschützte Kunden“. Die fünfte Kategorie hingegen ist ausschließlich in den regionalen Texten erwähnt und betrifft daher ausschließlich die in der Wallonischen Region wohnhaften Personen. Diese letzte Kategorie wird gemeinhin als Kategorie der ausschließlich regional geschützten Kunden bezeichnet.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden.



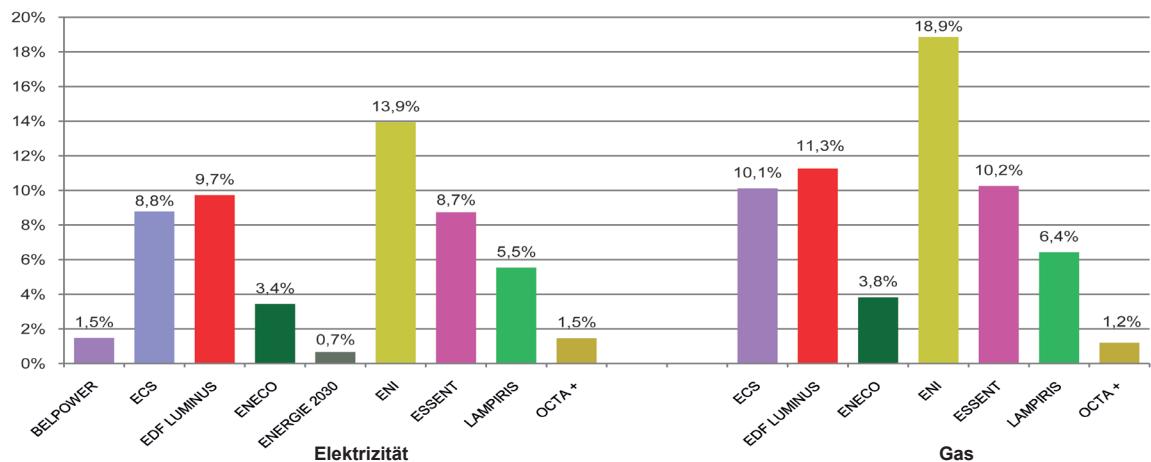
Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden ist 2012 weiter gestiegen uns hat im Vergleich zu 2011 um 4,3 % (Strom) bzw. 1,8 % (Gas) zugenommen. Dieser Anstieg ist jedenfalls deutlich gemäßiger als in den zwei vorausgegangenen Jahren. Am Ende des Jahres 2012 belief sich die Gesamtzahl der (föderal oder regional) geschützten Kunden auf 156.845 im Stromsegment, das heißt 10,2 % der gesamten mit Strom versorgten Haushaltkundschaft, und 74.157 Kunden im Gassegment, das heißt 12,4 % der gesamten mit Gas versorgten Haushaltkundschaft.

Insgesamt ist die Gesamtzahl geschützter Kunden im Gas- und Elektrizitätssegment in den vergangenen fünf Jahren um 85 % gestiegen. Die Zahl ist vergleichbar für die zwei Energieträger.

Bei einem Vergleich der von den Versorgern bereitgestellten Zahlen werden Unterschiede in Bezug auf den Anteil der geschützten Kundschaft an der gesamten Haushaltkundschaft deutlich. Wie im Jahr 2011 zeichnet sich der Versorger ENI durch den relativ hohen Anteil an geschützten Kunden aus, die von diesem Versorger beliefert werden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht den relativen Anteil der geschützten Kundschaft an der gesamten Haushaltkundschaft der kommerziellen Versorger.

*Diagramm 4 – Prozentsatz der geschützten Kundschaft im Elektrizitäts- und Gassegment
(in % der versorgten Haushaltkundschaft ausgedrückt)*

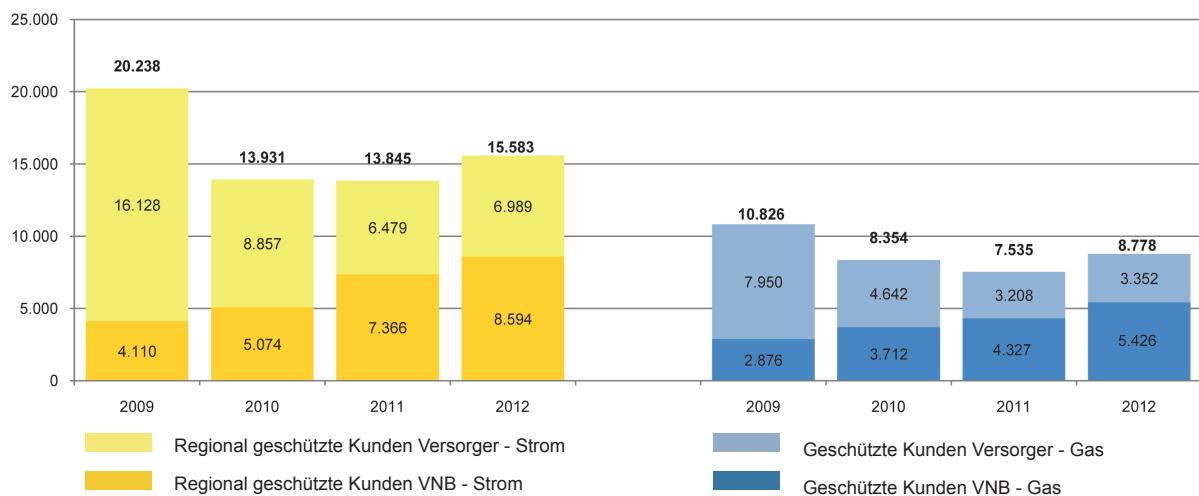


Der Anstieg der Gesamtzahl geschützter Kunden ist insbesondere auf die beträchtliche Zunahme der Anzahl ausschließlich regional geschützter Kunden im Jahr 2012 zurückzuführen. So ist die Anzahl der regional geschützten Kunden 2012 im Verhältnis zu 2011 um 12,6 % im Elektrizitätssegment angestiegen, während sie von 2010 bis 2011 konstant geblieben war.

Im Gassegment ist derselbe Trend zu erkennen: 2012 stieg die Anzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden um 16,5 % an, während sie 2011 im Vergleich zu 2010 zurückgegangen war.

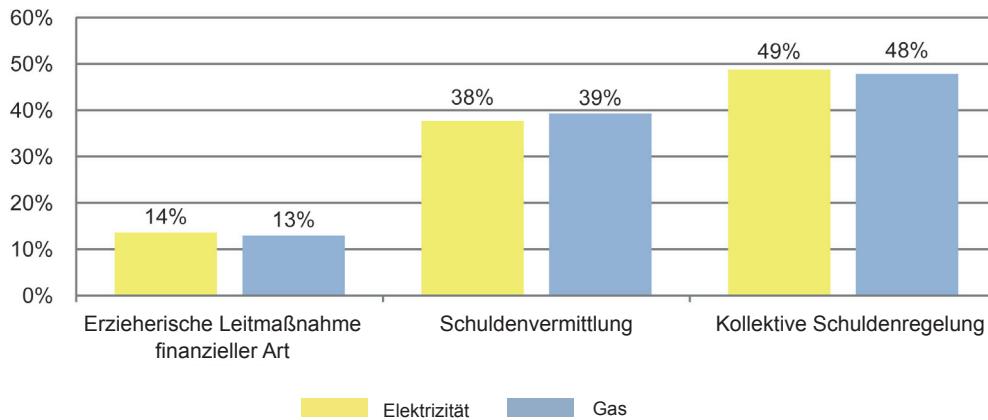
Es fällt auf, dass die Anzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden von 2008 bis 2012 im Elektrizitätssegment um 208 % und im Gassegment um 128,7 % angestiegen ist. Der größte Teil dieses Anstiegs war allerdings zwischen 2008 und 2010 zu verzeichnen.

Diagramm 5 – Entwicklung der Anzahl regional geschützter Kunden (Versorger und VNB)



Aus den Zahlen, die von den VNB und den kommerziellen Versorgern, die über die Informationen verfügen (das heißt: EDF LUMINUS, ENI ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+), mitgeteilt wurden, geht hervor, dass die Verteilung der regional geschützten Kunden durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht werden kann. Wie schon 2011 sind die Kunden mit kollektiver Schuldenregelung am stärksten vertreten.

Diagramm 6 – Verteilung der regional geschützten Kundschaft
(ausgedrückt in Prozent der Anzahl regional geschützter Kunden)



Wie zuvor bereits erwähnt, liegt der Hauptvorteil des Status eines geschützten Kunden in der Gewährung des Sozialtarifs. Seit 2009 wird der Sozialtarif in den meisten Fällen automatisch auf föderal geschützte Kunden angewendet (das heißt auf die Kunden, die zu den ersten vier der oben genannten Kategorien gehören). Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine „gedruckte Bescheinigung“ zukommen zu lassen. Diese automatische Anwendung führt dazu, dass die meisten der Anspruchsberechtigten den Sozialtarif erhalten, ohne dass sie ihrerseits eine besondere Initiative ergreifen müssen. Die föderal geschützten Kunden erhalten den Sozialtarif unabhängig davon, ob sie von einem kommerziellen Versorger oder von einem VNB versorgt werden.

Der FÖD Wirtschaft ist mit diesem Automatisierungsprozess beauftragt. Er teilt den Versorgern alle drei Monate anhand einer Datei namens „Fichier SOCTAR“ die Liste der Kunden mit, auf die sie den Sozialtarif anwenden müssen, für welche Anschlusspunkte und für welchen Zeitraum. In bestimmten Fällen konnte diese Automatisierung jedoch nicht stattfinden; in diesem Fall muss der Kunde bei der zuständigen Stelle (ÖSHZ, FÖD Soziale Sicherheit, LPA) eine Bescheinigung beantragen und diese an seinen Energielieferanten (oder seinen Netzbetreiber, falls er von diesem beliefert wird) übermitteln.

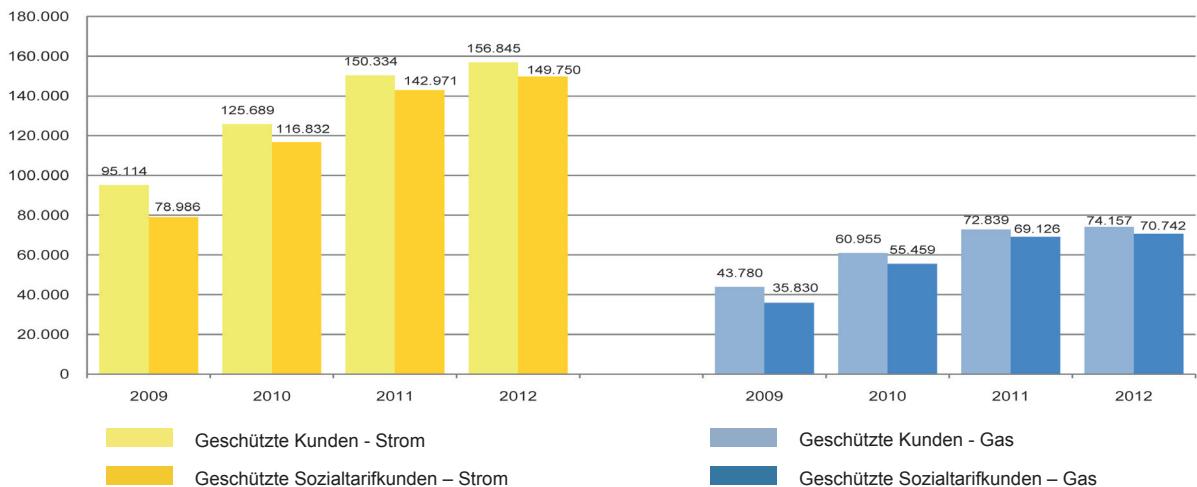
Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die ausschließlich regional geschützten Kunden (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt, die sich auf die föderalen Kategorien der geschützten Kunden beschränkt.

Um in den Genuss des Sozialtarifs zu gelangen, müssen die ausschließlich regional geschützten Kunden zwei Bedingungen erfüllen:

- Sie müssen von ihrem Verteilernetzbetreiber (VNB) versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren, da das Verfahren zum Ausgleich der Differenz zwischen dem kommerziellen Tarif des Vertrags, durch den sie mit dem Haushaltkunden verbunden sind, und dem Sozialtarif nur für die föderal geschützten Kunden greift. Jeder geschützte Kunde – ob er nun einer föderalen oder ausschließlich regionalen Kategorie angehört – kann hingegen von seinem VNB versorgt werden. Auf jeden Fall erfolgt die Versorgung durch den VNB zum Sozialtarif;
- Sie müssen ihrem VNB eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte Bescheinigung übermitteln.

Dadurch, dass sich die Kategorien der geschützten Kunden auf föderaler Ebene und auf regionaler Ebene unterscheiden, erklärt sich die Tatsache, dass die Zahl der geschützten Kunden und die der Sozialtarifkunden unterschiedlich hoch sind, da ein nur regional geschützter Kunde, der von einem kommerziellen Versorger beliefert wird, nicht in den Genuss des Sozialtarifs kommt. Diese Abweichung wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht.

Diagramm 7- Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden und der Zahl der Sozialtarifkunden



Es ist festzustellen, dass die Differenz zwischen der Anzahl der geschützten Kunden und der Anzahl der zum Sozialtarif versorgten Kunden 2012 im Vergleich zu 2011 geringfügig geschrumpft ist. Am Ende des Jahres 2012 wurden fast 95,5 % der gesamten geschützten Kunden zum Sozialtarif mit Strom und Gas versorgt.

Es gibt jedoch eine gewisse Anzahl geschützter Kunden, die nicht wissen, dass ihnen aufgrund ihres Status eigentlich der Sozialtarif zusteht. Die CWaPE ist der Ansicht, dass dieses Problem, das mit dem regionalen Schutz des Kunden zusammenhängt, durch eine systematische Übertragung der geschützten Kundschaft – zumindest der regionalen – zum VNB behoben werden könnte, so dass diese Kunden in den Genuss des Sozialtarifs gelangen.

Diese automatische und bedingungslose Versorgung der regional geschützten Kunden durch ihren VNB wurde im Übrigen von der CWaPE bereits in der Stellungnahme befürwortet, welche sie der wallonischen Regierung in Bezug auf den Entwurf des neuen Elektrizitätsdekrets übermittelt hat.

2.4. Zahlungssäumige Kunden

Bevor die verschiedenen Etappen des Verfahrens zur Einstufung als zahlungssäumiger Kunde näher erläutert werden, wird nachstehend zunächst ein Überblick der Zahlungsschwierigkeiten, mit denen Haushaltskunden konfrontiert sind, gegeben.

Die hier angegebenen Zahlen spiegeln die Situation der Begleichung von Strom- und Gasrechnungen am 31. Dezember 2012 sowohl für die von kommerziellen Versorgern belieferte Kundschaft als auch für die von den VNB belieferte Kundschaft wider.

Es wird unterschieden zwischen den Kunden, die vom betreffenden Marktteilnehmer zum Zeitpunkt der Messung noch versorgt werden („aktive Kunden“), und den Kunden, die zurzeit nicht mehr versorgt werden, von denen sie aber immer noch die Begleichung der ausstehenden Beträge erwarten („inaktive Kunden“).

Insgesamt weisen Ende 2012 178.000 aktive Stromkunden und 75.000 aktive Gaskunden einen Zahlungsverzug auf, unabhängig davon, in welchem Stadium des Verfahrens sie sich zu diesem Zeitpunkt befinden (von der Fälligkeit der Rechnung bis hin zum Einbau eines Budgetzählers). Im Vergleich zur Situation Ende 2011 sind die Zahlen ähnlich, mit Ausnahme der Anzahl zahlungssäumiger Gaskunden, die spürbar abgenommen hat.

Tabelle 1 – Aktive Kunden mit Zahlungsrückstand

		Versorger	Vers. (2011)	VNB	VNB (2011)	Insgesamt (2012)	Insgesamt (2011)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	165.645	174.283	12.483	5.389	178.128	179.672
	% Kundschaft	11 %	12 %	53 %	25 %	12 %	12 %
	Gesamtschuld	38.414.147 €	39.717.514 €	2.322.348 €	1.190.303 €	40.736.495 €	40.907.818 €
	Durchschn. Schuld	232 €	228 €	186 €	152 €	229 €	228 €
Gas	Zahlungssäumige Kunden	67.754	78.549	6.938	6.639	74.692	85.188
	% Kundschaft	12 %	14 %	47 %	55 %	13 %	15 %
	Gesamtschuld	20.371.329 €	20.560.850 €	1.891.511 €	823.434 €	22.262.840 €	21.384.284 €
	Durchschn. Schuld	301 €	262 €	273 €	86 €	298 €	251 €

In Prozenten ausgedrückt waren es 12 % der Strom- und 13 % der Gaskundschaft, die einen Zahlungsverzug aufwiesen, wobei es jedoch beträchtliche Unterschiede zwischen den Versorgern und VNB gab, wie aus obiger Tabelle ersichtlich wird.

Es sei angemerkt, dass für die VNB nur die geschützte Kundschaft berücksichtigt wurde, unter Ausschluss der Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden und deren Situation weiter unten erörtert wird.

Die wichtigste prägende Entwicklung ist bei der Kundschaft ebendieser VNB festzustellen: der Anteil der zahlungssäumigen Kundschaft erreicht oder übersteigt sogar je nach Fall 50 %, während er 2011 25 % (Strom) bzw. 55 % (Gas) erreichte.

Diese Entwicklung ist vermutlich auf das Zusammenspiel mehrerer Faktoren zurückzuführen, nämlich insbesondere: eine Anpassung der Rechnungsstellungssysteme der wichtigsten VNB, wodurch eine schnellere Rechnungsstellung, aber auch eine genauere Identifizierung der zahlungssäumigen Kunden möglich wird; die finanziellen Probleme, unter denen ein großer Teil der belieferten Kundschaft leidet (regional geschützte Kunden in einem Verfahren zur Schuldenvermittlung oder in einer kollektiven Schuldenregelung); und schließlich auch die relativ ungünstige konjunkturelle Lage.

Andererseits müssen die Versorger und VNB ebenfalls die mit inaktiven Kunden verbundenen Schulden eintreiben. Die Prozentsätze der „inaktiven“ Haushaltskunden in Zahlungsverzug belaufen sich auf 10 % im Stromsegment und 13 % im Gassegment. Diese Prozentsätze sind im Vergleich zur Situation im Vorjahr merklich gesunken.

Ein hoher Anteil der Haushaltskunden ist augenscheinlich sowohl bei den aktiven Kunden (mit Zahlungsverzug) als auch bei den inaktiven Kunden (deren Schulden gegenüber ihrem/ihren alten Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen sind) zu finden. Das Verfahren zur Eintreibung der Schulden ist deutlich verschieden, da die Schulden von inaktiven Kunden mit allen rechtlichen Mitteln eingetrieben werden und nicht durch Anwendung des in den EWR VöD beschriebenen Verfahrens.

Tabelle 2 – Inaktive Kunden mit Zahlungsrückstand

		Versorger	Vers. (2011)	VNB	VNB (2011)	Insgesamt (2012)	Insgesamt (2011)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	133.860	174.741	15.148	9.510	149.008	184.251
	Gesamtschuld	73.565.639 €	83.961.861 €	5.371.156 €	3.599.346 €	78.936.794 €	87.561.207 €
	Durchschn. Schuld	550 €	480 €	355 €	174 €	530 €	475 €
Gas	Zahlungssäumige Kunden	69.444	85.804	10.182	8.366	79.626	94.170
	Gesamtschuld	45.279.792 €	46.823.175 €	5.414.820 €	4.315.057 €	50.694.611 €	51.138.232 €
	Durchschn. Schuld	652 €	546 €	532 €	278 €	637 €	537 €

Bei den inaktiven Kunden stellt sich heraus, dass die Höhe der Gesamtschulden und der durchschnittlichen Schulden wesentlich höher ist als jene der aktiven Kunden. Im Vergleich zu 2011 sind jedoch bestimmte Unterschiede zwischen Versorgern und VNB in Bezug auf die Entwicklung der Zahlen festzustellen.

So sind bei den Versorgern die Anzahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsverzug sowie die Gesamtschulden mehr oder weniger stark gesunken, während die Höhe der durchschnittlichen Schulden spürbar ansteigt, und zwar sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment.

Bei den VNB hingegen liegen alle Indikatoren (Anzahl der inaktiven Kunden, Gesamtschulden und durchschnittliche Schulden) im Aufwärtstrend.

2.5. Das Verfahren bei Nichtzahlung der aktiven Kunden

Zunächst weist die CWAPE darauf hin, dass die Daten berücksichtigt worden sind, die sowohl von den kommerziellen Versorgern als auch von den VNB, die als sozialer Versorger handeln, (das heißt die Daten bezüglich der von ihnen versorgten geschützten Kunden) übermittelt wurden.

In Artikel 29 ff. (Strom) und 32 ff. (Gas) der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sind verschiedene Etappen und Mindestfristen festgelegt, die von den Versorgern eingehalten werden müssen, wenn einer ihrer Haushaltskunden mit Zahlungsschwierigkeiten in Bezug auf seine Strom- und/oder Gasrechnung zu kämpfen hat.

In diesem Verfahren ist insbesondere vorgesehen, dass der Versorger dem, der seine Rechnung nicht beglichen hat, ein Erinnerungsschreiben schickt, dessen Zahlungsfrist 10 Tage nicht unterschreiten darf. Falls der Kunde nicht reagiert und zu dem im Erinnerungsschreiben angegebenen Termin noch keine Zahlung erfolgt ist, schickt der Versorger dem Kunden per Einschreiben eine Mahnung, durch die dem Kunden eine Frist von 15 Tagen eingeräumt

wird, um seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Nach Ablauf der im Einschreiben genannten Frist kann der Versorger den Kunden zum Nichtzahler erklären und seinen Verteilernetzbetreiber um den Einbau eines Budgetzählers bitten. Handelt es sich um einen geschützten Kunden, leitet der Versorger ein Drop-Verfahren ein.

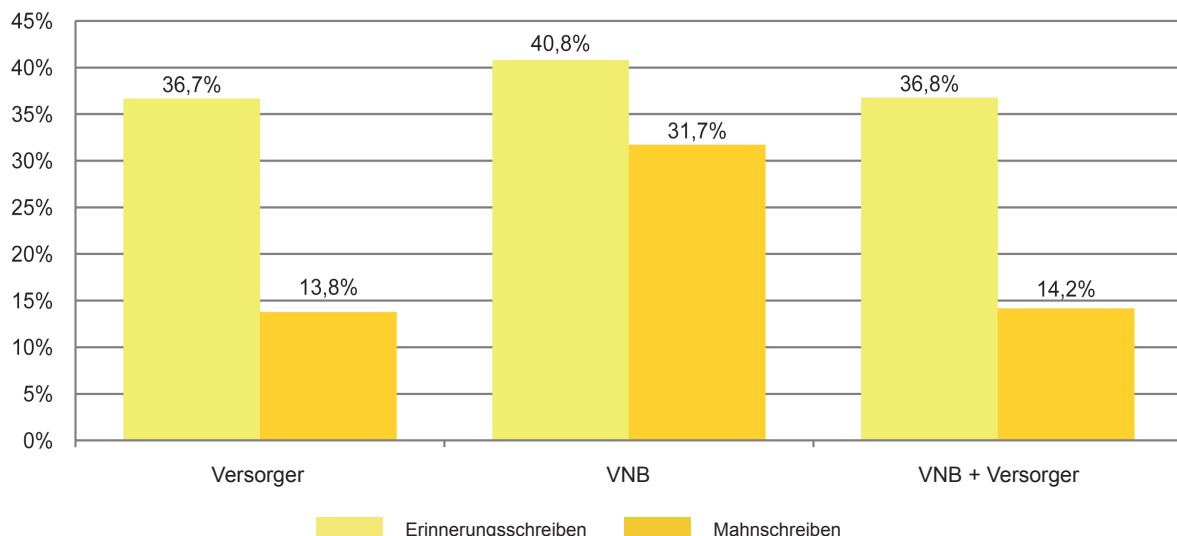
Der Versorger hat natürlich die Möglichkeit, dieses Verfahren anhand geeigneter Methoden abzuschließen, ob durch einen telefonischen Kontakt, den Versand eines zweiten Mahnschreibens, die Verlängerung der Zahlungsfrist oder die Aushandlung eines Zahlungsplans. Diese einzelnen Verfahren, auf die manche Versorger zurückgreifen, sollen es dem Haushaltkunden ermöglichen, seine Schulden zu begleichen bzw. mit seinem Versorger eine Einigung bezüglich der Begleichung seiner Rechnungen zu finden.

2.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

Im Laufe des Jahres 2012 haben 563.500 Kunden, das heißt 36,8 % der Privatkunden, mindestens ein **Erinnerungsschreiben** für Strom erhalten haben. Diese Zahl ist stabil im Vergleich zu den Werten in den vergangenen zwei Jahren. Allerdings ist der Prozentsatz der Kunden, die von einem VNB versorgt werden und die ein Erinnerungsschreiben erhalten haben (41 %) geringfügig höher als der Wert bei Kunden, die von einem kommerziellen Versorger versorgt werden (36,7 %). Es sei ebenfalls festgestellt, dass die Gesamtzahl der für Strom versandten Erinnerungsschreiben (d. h. 1.717.000 Erinnerungsschreiben) im Vergleich zum Jahr 2011, in dem mit 1.748.000 Erinnerungsschreiben ein Rekordwert erreicht wurde, geringfügig zurückgegangen ist.

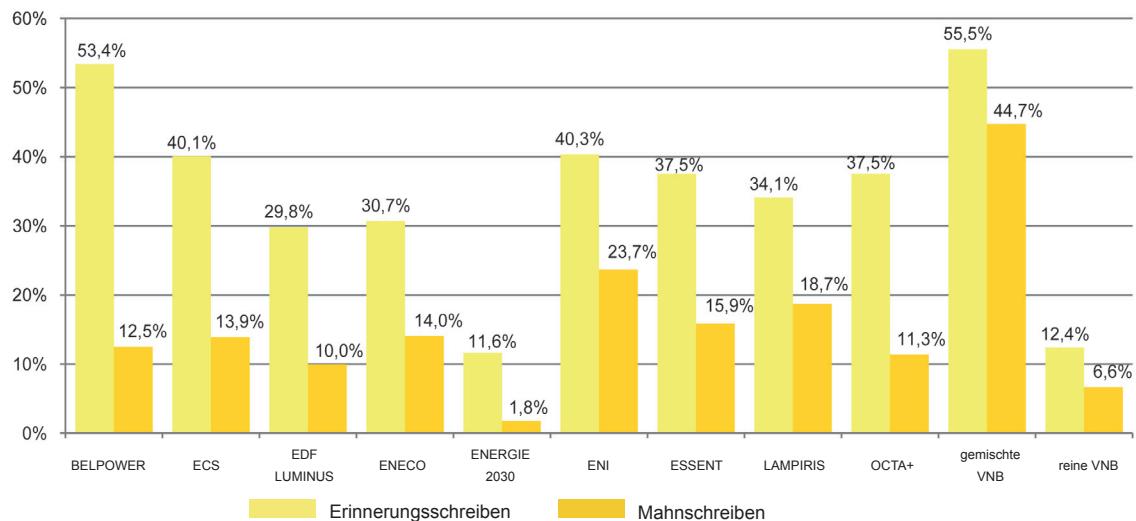
Im Schnitt haben 14,2 % der Privatkunden, das heißt 217.246 Kunden, mindestens ein **Mahnschreiben** für Strom erhalten. Diese Zahl entspricht in etwa jener, die im Jahr 2011 ermittelt wurde. Wie aus nachstehendem Diagramm ersichtlich wird, ist dieser Prozentsatz deutlich höher für Kunden, die von einem VNB versorgt werden (31,7 %) als für Kunden, die von einem kommerziellen Versorger versorgt werden (13,8 %). Die Gesamtzahl der verschickten Mahnschreiben steigt gegenüber dem Rekordwert des Jahres 2011 weiter an: 2012 wurden 412.450 Mahnungen verschickt.

Diagramm 8 – Prozentsatz der Privatkunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben



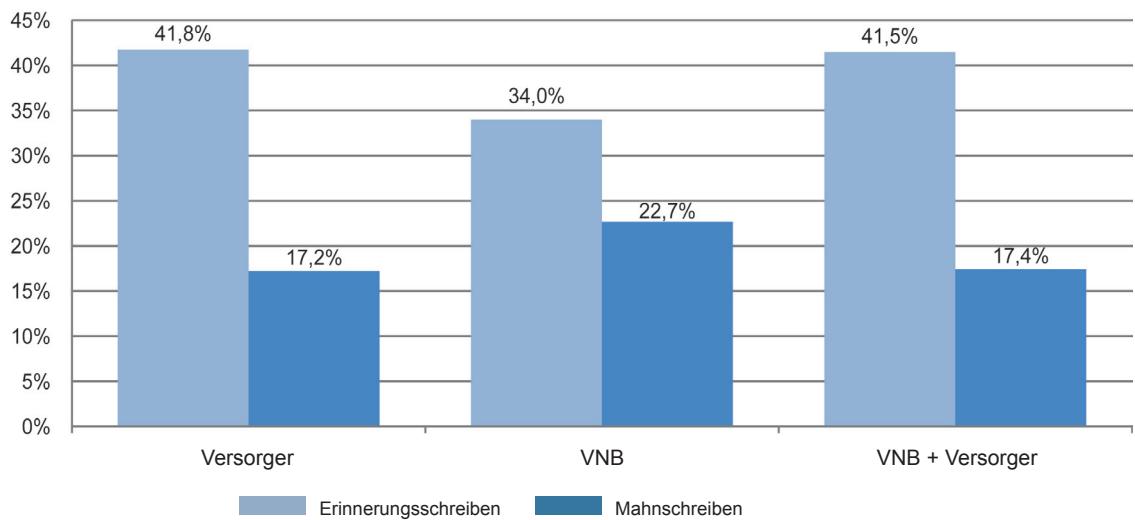
Im nachstehenden Diagramm wird nach Versorger und VNB der Prozentsatz der Kunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2012 mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben. Somit sind – zum Teil erhebliche – Unterschiede zwischen den Versorgern und den (gemischten und reinen) VNB festzustellen.

Abbildung 9 – Prozentsatz der Kunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben



In Anbetracht, dass die meisten Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Zahlungsrückstandsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Zahlungsrückstandssituationen für die eine dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Auch haben Kunden, die ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Gas erhalten haben, häufig auch ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten.

Diagramm 10 – Prozentsatz der Privatkunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Gas erhalten haben



2.5.2. Die Erklärung der Nichtzahlung

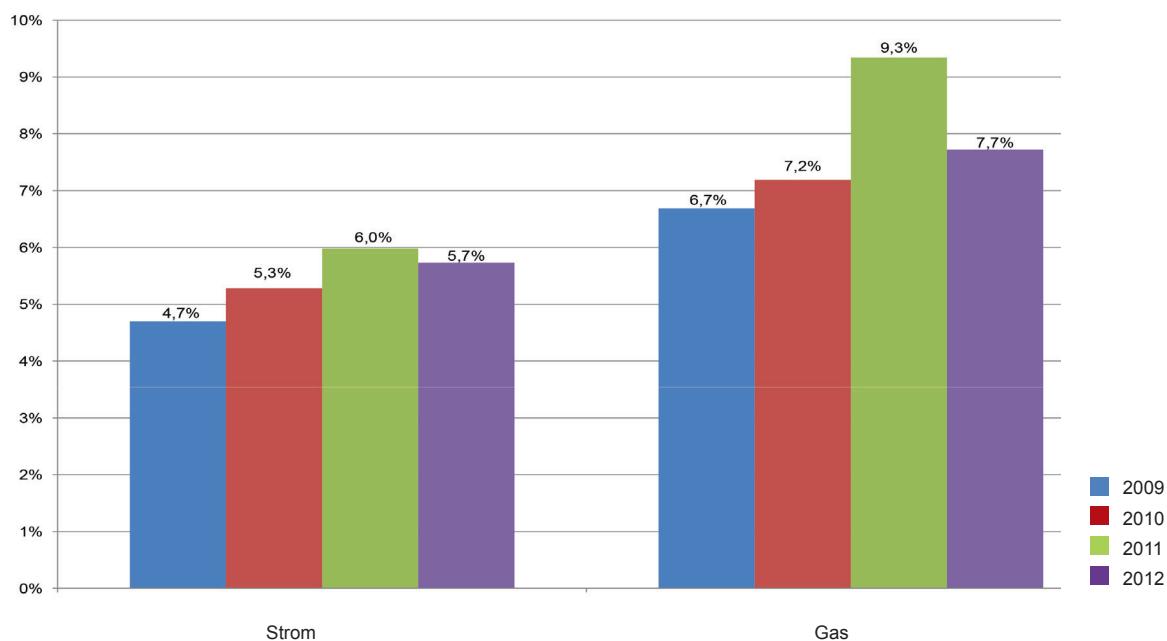
Falls der Kunde auch nach Versand von mindestens einem Erinnerungsschreiben und einer Mahnung nicht in der Lage war, seine Schulden zu begleichen, kann der Versorger den Kunden zum Nichtzahler erklären, sofern das in den EWR VöD vorgesehene Verfahren eingehalten worden ist.

2012 wurden fast 87.850 Haushaltkunden als Nichtzahler eingestuft, das heißt 5,7 % der Haushaltkunden für Strom. Diese Zahl ist wesentlich geringer als die des Vorjahres, in dem 6 % der Haushaltkunden als Nichtzahler für Strom eingestuft worden waren.

Im Gassegment wurden 46.000 Haushaltkunden als Nichtzahler eingestuft, das heißt 7,7 % der Haushaltkunden. Es ist festzustellen, dass die Gesamtzahl der als Nichtzahler eingestuften Gaskunden im Vergleich zu 2011 um 1,6 % gesunken ist. Dieser Rückgang ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass der reine Gas-VNB, der seine Computerprogramme anpassen musste, im Jahr 2012 nicht das gesamte Verfahren bei Nichtzahlung hat umsetzen können und daher in diesem Jahr keine Kunden als Nichtzahler eingestuft hat.

Das untenstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Kunden, die als Nichtzahler (Gas und Strom) eingestuft wurden.

Diagramm 11 – Entwicklung der Anzahl Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden



Bedeutende Abweichungen sind zwischen den Akteuren in Bezug auf den Prozentsatz festzustellen, den sie als Nichtzahler einstufen. So ist insbesondere festzustellen, dass der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuften Kunden bei den VNB beträchtlich höher liegt. Im Schnitt haben die (gemischten und reinen) VNB 27,6 % ihrer Stromkunden und 16,1 % ihrer Gaskunden zu Nichtzahlern erklärt. Bei den kommerziellen Versorgern belaufen sich diese Prozentsätze nur auf 5,3 % (Strom) bzw. 7,4 % (Gas).

Diese Differenz erklärt sich hauptsächlich dadurch, dass es sich bei einem großen Teil (36,5 %) der geschützten Kunden, die von den VNB versorgt werden, um regional geschützte Kunden handelt, die sich meist in einem Schuldenvermittlungsverfahren oder einer kollektiven Schuldenregelung befinden und daher mit einer besonders schwierigen finanziellen Lage konfrontiert sind.

Die nachstehenden Diagramme zeigen – für die verschiedenen Marktteilnehmer – die Prozentsätze der Kunden, die als Nichtzahler (Gas und Strom) eingestuft wurden.

Diagramm 12 – Anzahl Haushaltkunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (Strom)

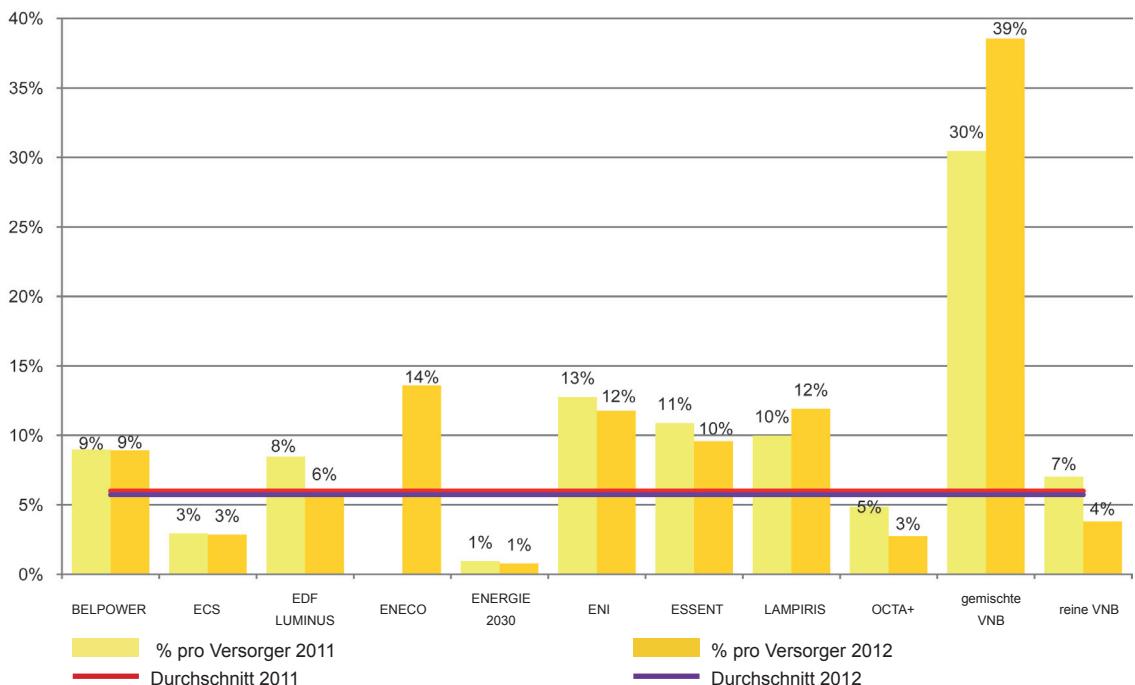
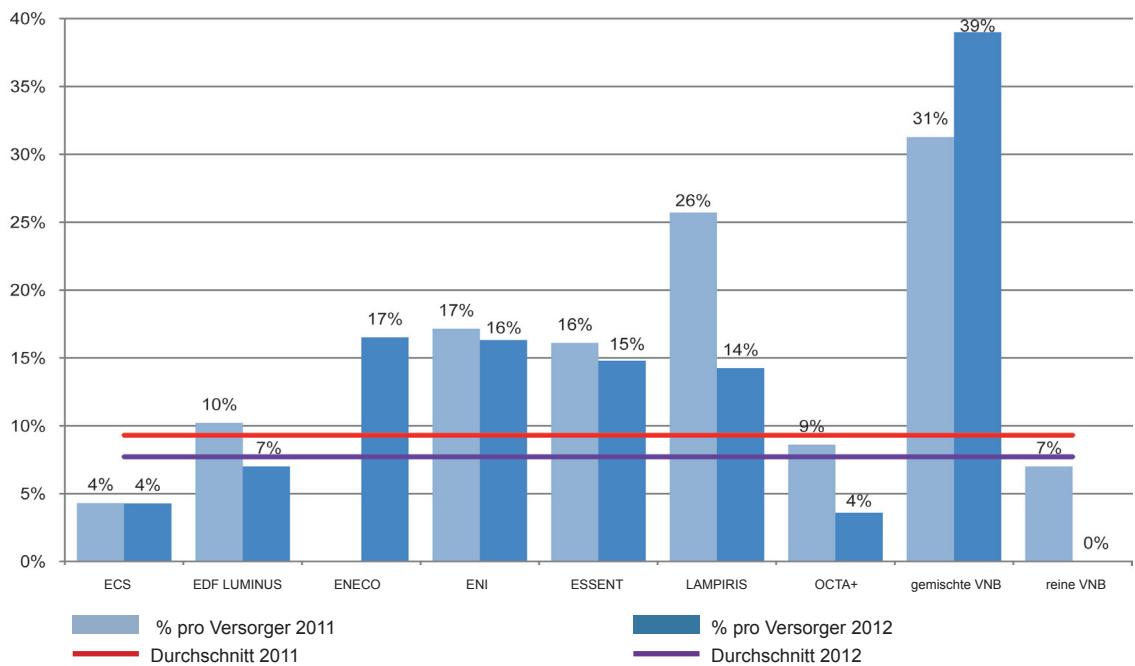


Diagramm 13 – Anzahl Haushaltkunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (Gas)



2.5.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.

Die Anzahl der als Nichtzahler eingestuften geschützten Kunden ist im Jahr 2012 weiterhin angestiegen, wie die verschiedenen Zahlen in der nachstehenden Tabelle zeigen.

Tabelle 3: Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.

Elektrizität	2012	2011	2010
Prozentsatz der zahlungssäumigen Kunden, die geschützt sind	23 %	19 %	12 %
Prozentsatz der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	13 %	11 %	8 %
Prozentsatz der zahlungssäumigen Kunden gegenüber einem Versorger, die geschützt sind	14 %	14 %	6 %
Prozentsatz der vom VNB versorgten, geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	38 %	22 %	20 %
Gas	2012	2011	2010
Prozentsatz der zahlungssäumigen Kunden, die geschützt sind	22 %	20 %	15 %
Prozentsatz der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	14 %	15 %	11 %
Prozentsatz der zahlungssäumigen Kunden gegenüber einem Versorger, die geschützt sind	16 %	16 %	7 %
Prozentsatz der vom VNB versorgten, geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	23 %	19 %	20 %

So belief sich der Anteil der Kunden, die 2012 als Nichtzahler eingestuft worden sind und die über das Statut des geschützten Kunden verfügten, auf 23 % (Strom) bzw. 22 % (Gas), was einen deutlichen Anstieg gegenüber den Zahlen des Vorjahres darstellt, als dieser Anteil sich auf 19 % (Strom) bzw. 20 % (Gas) belief.

Außerdem ist der Anteil der geschützten Kunden, die 2012 als Nichtzahler eingestuft wurden, (als Prozentsatz an der gesamten geschützten Kundschaft) weiterhin angestiegen, zumindest im Elektrizitätssegment. Am Ende des Jahres belief dieser Anteil sich auf 13 % (Strom) bzw. 14 % (Gas).

Schließlich ist noch festzuhalten, dass der Anteil der geschützten Kunden, die von den VNB versorgt werden und von diesen als Nichtzahler eingestuft wurden, sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment stark angestiegen ist.

Die Entwicklung der Anzahl geschützter Kunden, die mit Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert sind, ist zumindest ein Hinweis auf die zunehmenden Schwierigkeiten, mit denen die Kunden – und insbesondere die geschützten Kunden – zu kämpfen haben. Allerdings ist die Mehrzahl der zahlungssäumigen Kunden nicht geschützt, was zu der Frage führt, ob die derzeitigen Kategorien der geschützten Kunden tatsächlich sämtliche sozialen Kategorien in prekärer Lage abdecken.

Diesbezüglich bleibt die CWAPE bei ihrer Einschätzung, dass Mittel eingesetzt werden könnten, um nicht nur eine bessere Ausrichtung auf die zu schützenden Kunden zu ermöglichen, sondern auch eine bessere Betreuung dieser Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten. Eine Ausweitung der Kategorien von geschützten Kunden auf der Grundlage des Einkommens, wie sie im Entwurf zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets vom 12. April 2001 vorgeschlagen wurde, könnte dazu beitragen.

Eine Alternative wäre ein Verfahren zur Betreuung von Kunden, wenn diese mit Zahlungsschwierigkeiten zu kämpfen haben, so beispielsweise der Vorschlag zu einem „konjunkturbedingten regionalen Schutz“, der im Rahmen der Studie über die Sozialmaßnahmen formuliert wurde und von den verschiedenen Akteuren unterstützt wird. Zur Erinnerung: dieses Verfahren soll es dem Kunden ermöglichen, seine Schuld gegenüber seinem Versorger anhand eines angepassten Zahlungsplans zu tilgen und seine Rechnungsbeträge vorübergehend zu verringern, indem er vorübergehend vom VNB versorgt und der Sozialtarif auf seinen Gas- und Stromverbrauch angewendet wird.

2.6. Der Budgetzähler

Wenn der Kunde als Nichtzahler eingestuft worden ist, richtet sein Versorger einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers an den VNB des Kunden. In Artikel 31 ff. (Strom) und 34 ff. (Gas) der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sind die verschiedenen Etappen und Mindestfristen festgelegt, die beim Einbau eines Budgetzählers eingehalten werden müssen.

Durch den Einbau eines Budgetzählers soll die Überschuldung des Kunden eingeschränkt werden, dem Kunde aber auch bei seinem Schuldenmanagement geholfen werden, da er die Karte seines Budgetzählers im Voraus wieder aufladen muss, bevor er Strom und/oder Gas verbrauchen kann. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte, wird der Budgetzähler abgeschaltet, so dass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen.

Es muss jedoch unterschieden werden je nachdem, ob der als Nichtzahler eingestufte Kunde geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, wird dieser nach dem Einbau des Budgetzählers weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert.

Wenn der Kunde jedoch ein geschützter Kunde ist, wird er „gedropppt“, d. h. an seinen VNB übertragen, der nach dem Drop und dem Einbau des Budgetzählers die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

Geschützte zahlungssäumige Kunden genießen ebenfalls weitere Vorteile und Schutzmaßnahmen in Verbindung mit dem Budgetzähler, wie:

- Kostenloser Einbau des Budgetzählers sowohl für Gas wie auch für Strom;
- Einbau eines Budgetzählers mit einem Leistungsbegrenzer für Strom, der eine Mindestversorgung mit Elektrizität gewährleistet (begrenzt auf 10 Ampere), falls der Kunde nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen (weitere Informationen zu diesem Thema, siehe Punkt 2.6.1);
- Wenn er über einen Gas-Budgetzähler verfügt, hat der Kunde die Möglichkeit, sich an seinen VNB zu wenden, um während der Winterperiode die „Gas-Karte“ zu erhalten (weitere Informationen hierzu, siehe Punkt 2.6.2).

Ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers verfügt der VNB über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. Andernfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt und übernimmt der VNB vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Belieferung des Kunden durch den VNB als X-Versorger (weitere Informationen zu diesem Thema in Punkt 2.8). Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB wird dem Kunden zum Höchsttarif gemäß den föderalen Ministerialerlassen vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) in Rechnung gestellt.

Es sei ebenfalls darauf hingewiesen, dass das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ausgesetzt wird, falls der Kunde den Gesamtbetrag seiner Schulden gegenüber seinem Versorger begleicht und diesem den Beleg seiner Zahlung innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen zukommen lässt.

2.6.1. Der Einbau der Strom-Budgetzähler

2012 wurden von den Versorgern und den VNB als Sozialversorger nahezu 88.400 **Anträge auf Einbau** eines Strom-Budgetzählers gestellt. Somit wurde für 4,3 % der geschützten Kunden und 5,9 % der nicht geschützten Kunden ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers gestellt. Insgesamt wurde für 5,8 % der gesamten Haushaltkschaft, die mit Strom versorgt wird, der Einbau eines Strom-Budgetzählers beantragt.

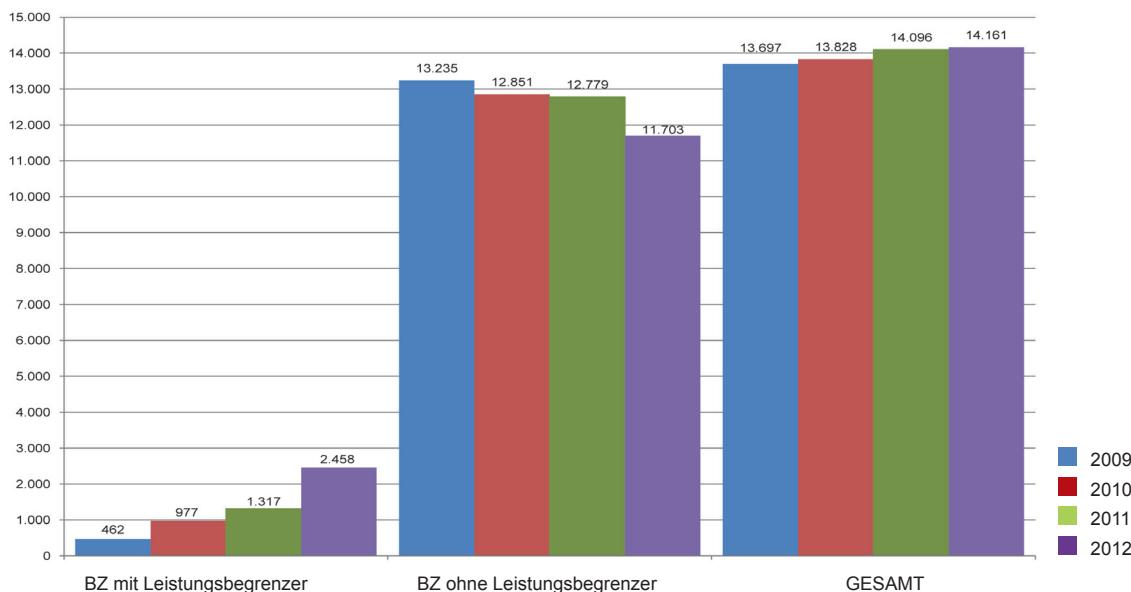
Im Vergleich zu 2011 ist festzustellen, dass die Anzahl der von den VNB eingereichten Anträge für die von ihnen versorgten Kunden rückläufig ist, da sie von 5.200 (2011) auf 3.400 (2012) zurückgegangen ist.

Von den 88.400 Anträgen, die von den Versorgern und den VNB in die Wege geleitet wurden, haben nur 16 % letztlich zum Einbau eines Strom-Budgetzählers geführt. So zählt man 2.458 Budgetzähler mit einem Leistungsbegrenzer bei den geschützten Kunden (d. h. bei 1,6 % der gesamten geschützten Kundschaft) und 11.703 „klassische“ Budgetzähler bei nicht geschützten Kunden (d. h. bei 0,9 % der gesamten nicht geschützten Kundschaft).

Zwar kann man eine Verringerung der Anzahl Anträge auf Einbau eines Strom-Budgetzählers im Vergleich zum Jahr 2011 feststellen (2011 waren 96.000 Anträge eingereicht worden), doch fällt auch auf, dass die Anzahl tatsächlich eingebauter Strom-Budgetzähler im Vergleich zum Vorjahr relativ stabil geblieben ist (2012 wurden 14.161 Budgetzähler eingebaut).

Dieser Trend ist die Folge von zwei gegenläufigen Entwicklungen: zum einen wurden weniger Budgetzähler bei nicht geschützten Kunden eingebaut (-8,4 % im Vergleich zu 2011), zum anderen wurden wesentlich mehr Budgetzähler bei geschützten Kunden eingebaut (+86,6 % im Vergleich zu 2011). Einige VNB erklären diese Zunahme durch eine striktere Verwaltung und Beobachtung der geschützten, zahlungssäumigen Kunden, die von ihnen versorgt werden. RESA TECTEO weist ebenfalls darauf hin, dass im Jahr 2012 viele 2011 eingeleitete Verfahren bei Zahlungsrückstand „aufgeholt“ werden konnten. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

Diagramm 14 – Entwicklung der Anzahl der eingebauten Strom-Budgetzähler



Im Übrigen ist die enorme Differenz zwischen der Anzahl Anträge auf Einbau von Budgetzählern und der tatsächlich eingebauten Anzahl auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, darunter insbesondere:

- Falls der Kunde seine Schulden innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger (oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert) die Annulierung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. Auf diese Weise wurden fast 39.500 Anträge aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden annulliert;
- Viele Kunden fürchten den Budgetzähler, besonders aufgrund des negativen Images und der damit verbundenen Zwänge, und verweigern daher dessen Einbau. Im Jahr 2012 wurde der Einbau eines Strom-Budgetzählers sowohl bei geschützten Kunden als auch bei nicht geschützten Kunden wesentlich häufiger verweigert: 2011 wurde der Einbau 20.300 Mal verweigert, 2012 hingegen 39.500² Mal (das heißt in 40 % aller beantragten Fälle). Die Anzahl verweigerter Budgetzählerinstallationen ist zwar 2012 rasant angestiegen, doch ist die Anzahl der Unterbrechungen der Stromversorgung infolge der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gegenüber 2011 relativ konstant geblieben (6.560 Stromabschaltungen infolge der Verweigerung der Budgetzählerinstallation im Jahr 2012, 6.200 im Jahr 2011).
- Der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers wird auch bei einem Umzug oder bei einem Wechsel des Versorgers meist storniert.
- Ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers kann mehrmals für ein und denselben Kunden gestellt werden.

² Es sei angemerkt, dass der VNB ORES uns diesbezüglich darauf hinweist, dass er anhand eines neuen Verwaltungswerkzeugs die Anzahl verweigerter Budgetzählerinstallationen genauer erfassen kann.

2.6.2. Der Einbau der Gas-Budgetzähler

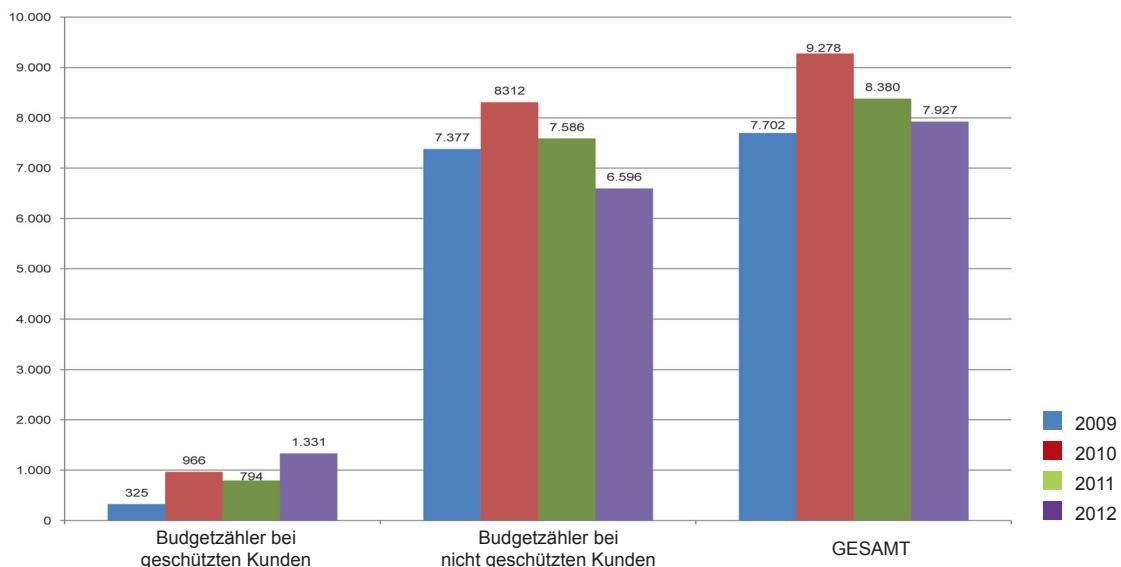
Die **Anzahl der Anträge** auf Einbau eines Gas-Budgetzählers ist ebenfalls 2012 zurückgegangen: die Versorger (und VNB als Sozialversorger) haben insgesamt 44.000 Anträge eingereicht. 2011 waren dies nur 46.700 Anträge. Somit wurde für 5,1 % der geschützten Kunden und 7,7 % der nicht geschützten Kunden ein Antrag auf Einbau eines Gas-Budgetzählers gestellt. Insgesamt wurde für 7,4 % der Haushaltskunden ein Antrag auf Einbau eines Gas-Budgetzählers gestellt.

Dieser Rückgang der Anzahl Anträge im Jahr 2012 ist vor allem darauf zurückzuführen, dass die VNB wesentlich weniger Anträge eingereicht haben (1.109 Anträge 2012, 3.620 Anträge 2011). Es sei diesbezüglich daran erinnert, dass der reine Gas-VNB angesichts der Einrichtung eines neuen EDV-Verwaltungssystems das in den Gesetzestexten vorgeschriebene Verfahren bei Nichtzahlung nicht vollständig hat umsetzen können, so dass 2012 kein Antrag auf Einbau eines Gas-Budgetzählers eingereicht wurde.

Der Abwärtstrend bei der Anzahl der **eingebauten Gas-Budgetzähler** hat sich 2012 ungebrochen fortgesetzt. Insgesamt wurden 7.927 Gas-Budgetzähler eingebaut (darunter 1.331 bei geschützten Kunden), was einem Rückgang um 5,4 % gegenüber 2011 darstellt. Wie schon beim Strom ist auch hier die Entwicklung auf zwei gegenläufige Entwicklungen zurückzuführen. Einerseits die im Jahr 2012 (im Vergleich zu 2011) stark gestiegene Anzahl geschützter Kunden, bei denen ein Gas-Budgetzähler eingebaut wurde (+ 67,6 %), und andererseits die geringere Anzahl von Gas-Budgetzählern, die bei nicht geschützten Kunden eingebaut wurden (-13,1 %).

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Gas-Budgetzähler, die jährlich seit ihrer Einführung auf dem Markt im Jahr 2008 eingebaut worden sind.

Diagramm 15 – Entwicklung der Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler



Bei lediglich 18 % der von den Versorgern eingereichten Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers ist es schließlich tatsächlich zum Einbau eines Gas-Budgetzählers gekommen. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2011 stabil geblieben. Für die Gasversorgung gelten dieselben Argumente zur Erklärung des geringen Anteils der tatsächlich durchgeführten Einbauten von Budgetzählern wie für den Stromsegment.

- Aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden gegenüber seinem Versorger oder VNB wurden über 20.750 Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers storniert (d. h. 47 % der eingereichten Anträge).
- Der Einbau eines Gas-Budgetzählers wurde wesentlich häufiger verweigert: in 6.100 Fällen 2011, aber in 19.370 Fällen 2012 (was 44 % der 2012 eingereichten Anträge entspricht). Paradoxerweise ist festzustellen, dass die Anzahl Fälle, in denen der Einbau eines Gas-Budgetzählers verweigert wird, 2012 stark angestiegen ist, zugleich aber die Gasversorgung in weniger Fällen eingestellt wurde – 2012 wurde die Versorgung von nur 2.771 Anschlüssen unterbrochen, während dies 2011 noch bei 3.440 Anschlüssen der Fall war.

2.6.3. Der Einbau der Budgetzähler beim ersten oder beim zweiten Besuch und die Frist für den Einbau

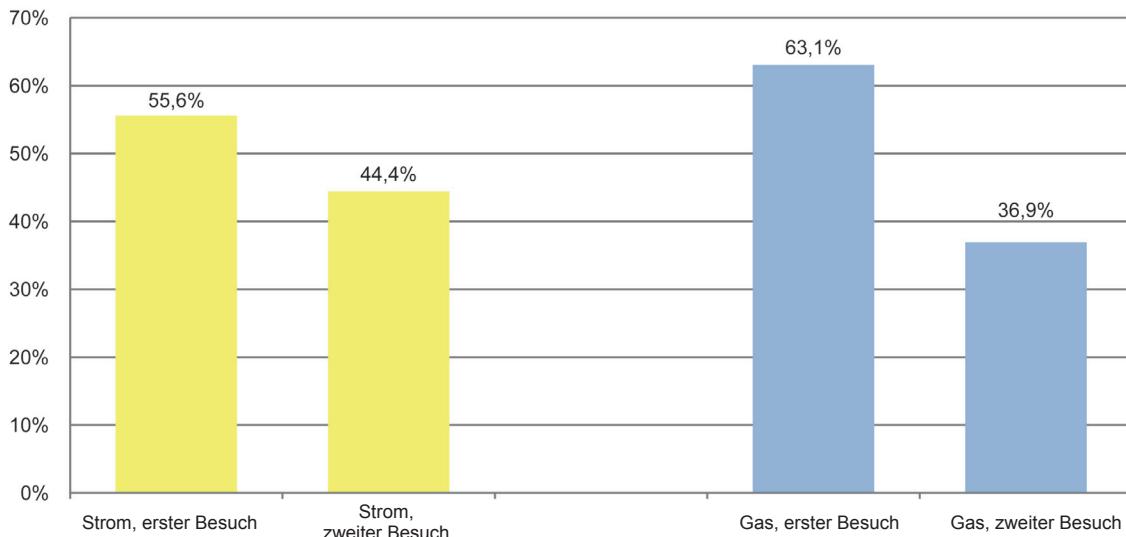
In den Ministerialerlassen vom 03. März 2008 zur Festlegung der Verfahren zum Einbau eines Gas- und Strom-Budgetzählers und zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion ist vorgesehen, dass der VNB den Kunden ein erstes Mal an dessen Wohnsitz besucht, um den Budgetzähler einzubauen. Vor diesem ersten Besuch verschickt der VNB ein Schreiben, in welchem er das Datum und die ungefähre Uhrzeit seines Besuchs nennt. In diesem Schreiben werden dem Kunden ebenfalls die Kontaktangaben der zuständigen Stelle beim VNB mitgeteilt, an die der Kunde sich wenden kann, falls er das Datum oder die Uhrzeit des Besuchs ändern möchte.

Wenn der Budgetzähler aufgrund der Verweigerung des Kunden (ausdrückliche Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim vereinbarten Termin) beim Besuch des VNB nicht eingebaut werden kann, schickt der VNB dem Kunden ein Einschreiben mit Angabe des Datums der Sperrung seiner Energieversorgung.

In der Praxis akzeptieren jedoch die meisten VNB den Einbau des Budgetzählers bei einem zweiten Besuch beim Kunden anstelle einer Sperrung des Anschlusses.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht das Verhältnis der 2012 eingebauten Budgetzähler beim ersten bzw. beim zweiten Besuch des VNB. Daraus geht hervor, dass mehr Budgetzähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut werden, und zwar sowohl für Strom als auch für Gas, wobei der Prozentsatz der Einbauten beim ersten Besuch im Gassegment – relativ gesehen – höher ist als im Stromsegment.

Diagramm 16 – Einbau der Budgetzähler beim ersten oder zweiten Besuch des VNB



In der Gesetzgebung ist vorgesehen, dass der VNB ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers über eine Frist von vierzig Tagen verfügt, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. In der Praxis werden jedoch nur 28,8 % der Strom-Budgetzähler und 21,7 % der Gas-Budgetzähler innerhalb der vorgesehenen Frist eingebaut. Im Jahr 2012 betrug die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Budgetzählers 84 Tage (Strom) bzw. 110 Tage (Gas).

Es sei jedoch angemerkt, dass große Unterschiede zwischen den VNB bestehen und dass bestimmte kleinere Strom-VNB (AIEG, AIESH und die Régie de Wavre) das gesamte Einbauverfahren innerhalb der Frist von 40 Tagen zum Abschluss bringen können. Außerdem sind die langen Fristen, die bei den anderen VNB festzustellen sind, a priori die Folge von technischen und Organisationsproblemen infolge der sehr hohen Anzahl von Anträgen auf Einbau eines Budgetzählers, die von den Versorgern übermittelt werden.

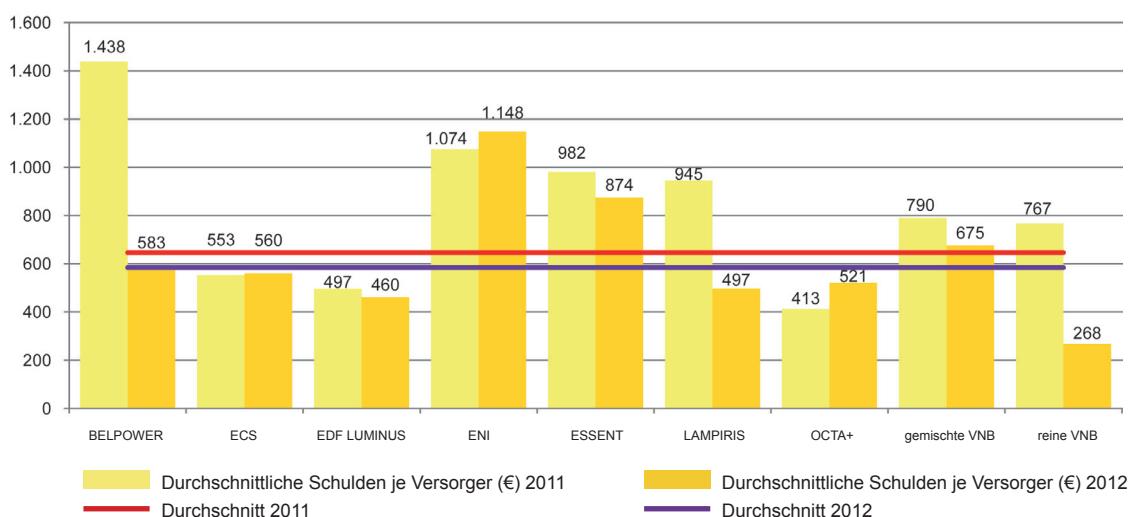
Diese Überschreitung der Fristen für den Einbau der Budgetzähler ist nicht ohne Folgen für die nicht geschützten zahlungssäumigen Kunden, da deren Energieversorgung vorübergehend – in Erwartung des Einbaus des Budgetzählers – vom X-Versorger übernommen wird. Diese Versorgung wird ihnen zum Höchstpreis vom VNB in Rechnung gestellt, wodurch die finanziellen Schwierigkeiten dieser Kunden noch größer werden.

2.6.4. Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers

In den VöD-Erlassen ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Budgetzählers über die Aufladungen der Karte des Budgetzählers eingetrieben werden.

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers ist 2012 geringfügig gesunken und beläuft sich 2012 auf 548 Euro gegenüber 646 Euro im Jahr 2011. Wie aus dem nachstehenden Diagramm ersichtlich wird, gibt es teils große Unterschiede zwischen den Akteuren, aber auch bei einem Versorger oder einem VNB von einem Jahr zum anderen. Einige Versorger erklären den beträchtlichen Rückgang des durchschnittlichen Schuldenbetrags ihrer Kundschaft durch ein kürzeres oder intensiveres Verfahren bei Nichtzahlung, was dazu führt, dass die Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus de facto geringer ausfallen.

Diagramm 17 – Höhe des Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers – Strom

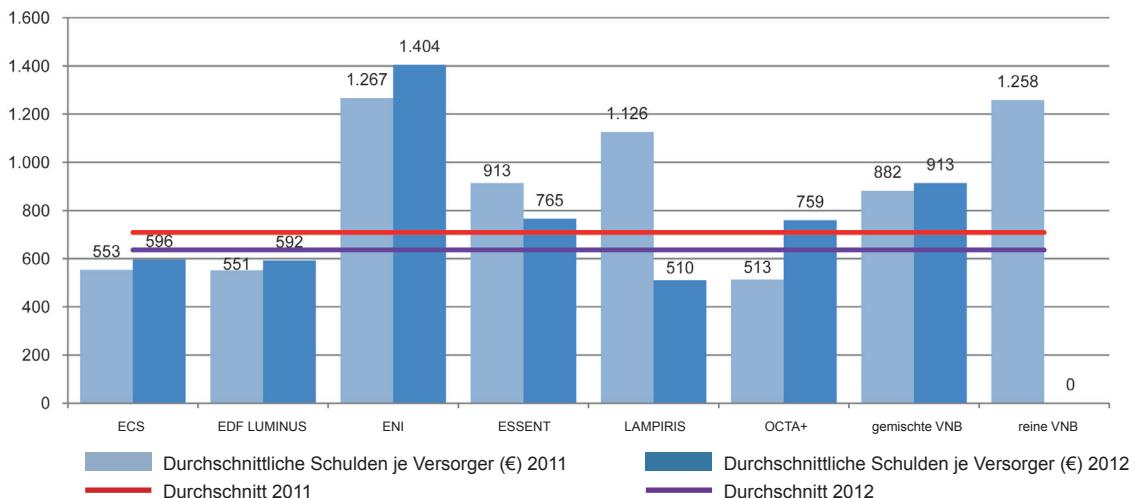


Da verschiedene Schuldenstände zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers berücksichtigt werden, ergibt die Aufschlüsselung der Kunden für Strom folgendes Bild:

- 50 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand von höchstens 250 Euro auf;
- 24 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand zwischen 250 und 500 Euro auf;
- 14 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand zwischen 500 und 1000 Euro auf;
- 12 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand von mehr als 1000 Euro auf.

Wie beim Strom ist der durchschnittliche Schuldenbetrag der Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers für Gas zurückgegangen. Er belief sich 2012 auf 636 Euro gegenüber 708 Euro im Jahr 2011. Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die beträchtlichen Unterschiede zwischen den Akteuren.³

Diagramm 18 – Höhe des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers – Gas



Da verschiedene Schuldenstände zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers berücksichtigt werden, ergibt die Aufschlüsselung der Kunden im Gassegment folgendes Bild:

- 42,6 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand von höchstens 250 Euro auf;
- 23,4 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand zwischen 250 und 500 Euro auf;
- 18,7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand zwischen 500 und 1000 Euro auf;
- 15,3 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers einen Schuldenstand von mehr als 1000 Euro auf.

Es ist anzumerken, dass die Angaben zur Aufschlüsselung der Kunden nach den verschiedenen Schuldenständen für die beiden Energieträger relativ ähnlich sind.

2.6.5. Aufladen der Budgetzähler

Der mit einem Budgetzähler ausgestattete Kunde muss seinen Verbrauch mittels einer aufladbaren Karte im Voraus bezahlen und kann anschließend die entsprechende Energiemenge verbrauchen (Gas/Strom).

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2012 über drei Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- eine öffentliche Telefonzelle von BELGACOM.

Sowohl für Strom als auch für Gas ist die Telefonzelle die Auflademöglichkeit, die von der Kundschaft bei Weitem am meisten genutzt wird. Fast 71 % der Aufladevorgänge für Strom und 74 % der Aufladevorgänge für Gas wurden mit dieser Methode durchgeführt.

³ Es sei daran erinnert, dass der reine VNB, der das Verfahren zum Einbau von Gas-Budgetzählern für die geschützten Kunden, die er versorgt, noch nicht eingeleitet hat, den durchschnittlichen Schuldenbetrag für das genannte Jahr nicht mitgeteilt hat.

Die zweite Wahl der Nutzer im Jahr 2012 war die Auskunftsstelle der VNB, wo 21 bis 22 % der Aufladevorgänge der Karten durchgeführt wurden.

Die übrigen Aufladevorgänge (7 % für Strom, 5 % für Gas) wurden in den hierzu ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Strom- und Gas-Budgetzähler an den verschiedenen Aufladeorten.

Diagramm 19 – Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Strom-Budgetzähler nach Aufladeort

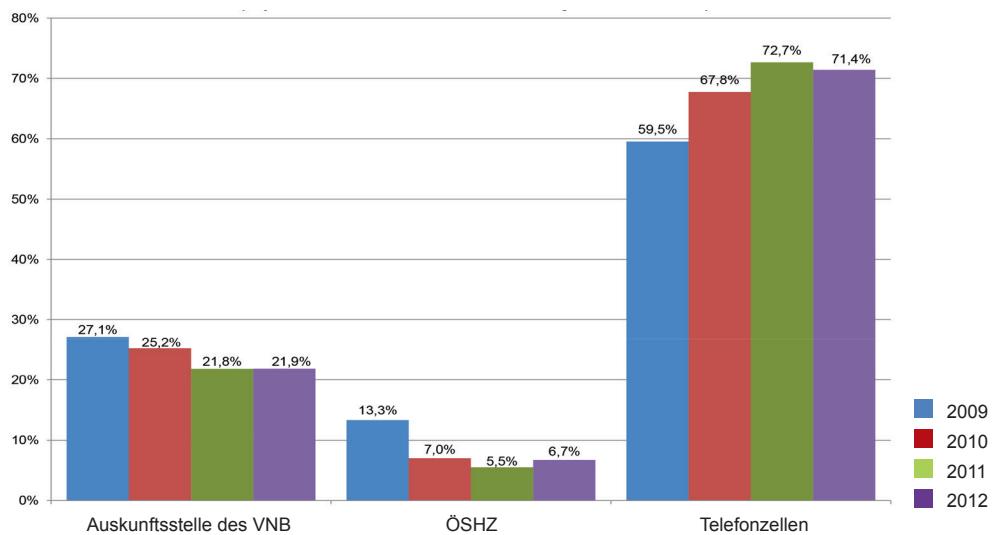
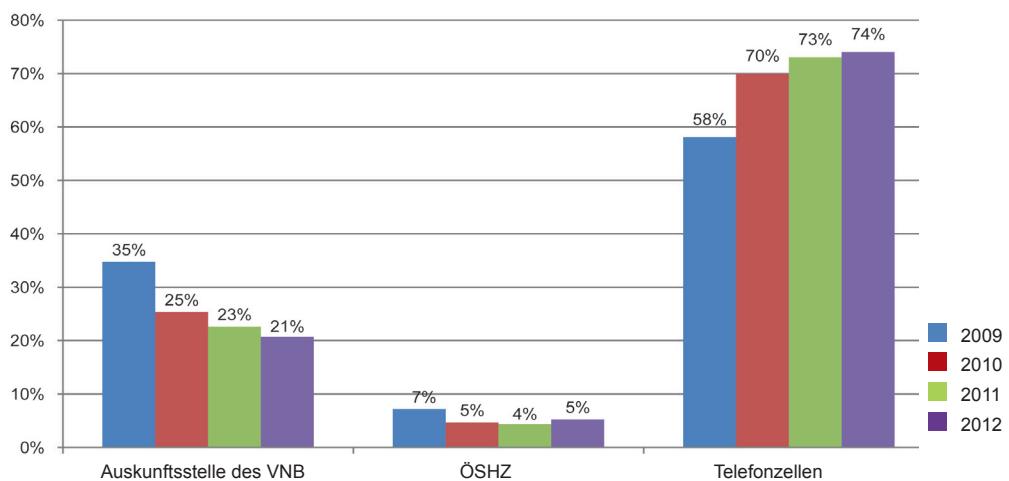


Diagramm 20 – Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Gas-Budgetzähler nach Aufladeort



Da der Vertrag zwischen den VNB und Belgacom, durch den Belgacom sich verpflichtete, öffentliche Telefonzellen zur Verfügung zu stellen, Ende 2013 ausläuft, haben die VNB gemeinsam an der Einrichtung einer alternativen Lösung gearbeitet. Die Suche nach dieser Alternativlösung ist von größter Bedeutung, da in den vergangenen Jahren die meisten Aufladevorgänge der Karten für Budgetzähler in diesen Telefonzellen durchgeführt wurden.

Um auf den Ende 2013 anstehenden Wegfall der Technologie der Aufladestationen in den Telefonzellen zu reagieren, haben die VNB sich dafür entschieden, sowohl in den Auskunftsstellen der VNB und den Räumlichkeiten der hiermit einverstandenen ÖSHZ als auch an öffentlich zugänglichen Orten „Xenta“-Terminals bereitzustellen.

Die Bereitstellung von Terminals in den Auskunftsstellen der VNB und den Räumlichkeiten der ÖSHZ wird es ermöglichen, die Karte des Budgetzählers autonom mit Hilfe einer Bankkarte aufzuladen. Der nicht zu vernachlässigende Teil der gefährdeten Kunden (16 % im Stromsegment, 15 % im Gassegment), der weiterhin die Aufladevorgänge der Karte des Budgetzählers in bar erledigt, müsste jedoch weiterhin an bestimmten Aufladestellen in bar bezahlen können. In Ermangelung würde dies für die am stärksten gefährdeten Personen den Zugang zu Energie erneut erschweren.

An Terminals an öffentlichen Orten (hier sind hauptsächlich Bibliotheken, Tante-Emma-Läden, kleine und größere Supermärkte... gemeint) kann die Karte jedoch nur mit Unterstützung aufgeladen werden, d. h. der Inhaber des Geschäfts muss das Terminal in den Modus „Karte für Budgetzähler aufladen“ versetzen.

In Bezug auf die geografische Abdeckung des alternativen Aufladesystems muss gemäß Artikel 17 des EWR VöD jede Gemeinde (nach Fusion) auf ihrem Gebiet über mindestens eine Aufladestelle verfügen. Insgesamt sollten der betroffenen Kundschaft bis Ende 2013 etwa 750 öffentliche Orte für das Aufladen der Karte für ihren Budgetzähler zugänglich sein. Außerdem gibt es keinerlei geografische Einschränkung für den Kunden, der auf gleich welches Terminal in der Wallonischen Region zurückgreifen kann.

Die Einrichtung des neuen Systems wird ebenfalls Gegenstand eines Plans zur Kommunikation mit Kunden sein, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen. Auf diesem Weg wird der Kunde die unbedingt notwendigen Informationen und die erforderlichen Erläuterungen erhalten, die den Übergang zur Nutzung der neuen Aufladeterminals erleichtern sollten.

In Bezug auf die Gewohnheiten beim Aufladen des Strom- oder Gas-Budgetzählers bildet die nachstehende Tabelle die Entwicklung der jährlichen Aufladehäufigkeit sowie des durchschnittlich von den geschützten Kunden und den nicht geschützten Kunden aufgeladenen Betrags ab.

Tabelle 4 - Entwicklung der jährlichen Aufladehäufigkeit sowie des durchschnittlich von den geschützten Kunden und den nicht geschützten Kunden aufgeladenen Betrags

Elektrizität	geschützte Kunden				nicht geschützte Kunden			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Anzahl wiederaufgeladener BZ	3.715	4.697	6.019	8.700	44.500	46.100	48.602	53.819
Durchschnittliche Aufladehäufigkeit	11,0	12,0	15,3	13,9	12,5	16,6	18,0	18,9
Durchschnittlicher Aufladebetrag	€ 34,7	€ 36,0	€ 36,6	€ 35,0	€ 35,9	€ 36,0	€ 35,8	€ 36,4
Gas	geschützte Kunden				nicht geschützte Kunden			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Anzahl wiederaufgeladener BZ	900	2.150	2.973	4.431	14.100	16.100	19.562	21.861
Durchschnittliche Aufladehäufigkeit	6,0	8,3	9,2	10,59	7,0	13,0	11,8	13,0
Durchschnittlicher Aufladebetrag	€ 37,6	€ 39,0	€ 38,0	€ 39,3	€ 41,7	€ 42,0	€ 41,4	€ 43,3

Aus dieser Tabelle geht hervor, dass:

- der durchschnittliche Aufladebetrag bei Strom in den vergangenen vier Jahren relativ stabil geblieben ist (36 €) und nicht durch den Status des Kunden (geschützt oder nicht) beeinflusst wird. Allerdings ist die durchschnittliche Aufladehäufigkeit für Strom im Jahr 2012 bei den geschützten Kunden gesunken, während sie bei den nicht geschützten Kunden angestiegen ist.
- Bei Gas hingegen haben sowohl der durchschnittliche Aufladebetrag als auch die durchschnittliche Aufladehäufigkeit im Jahr 2012 sowohl bei den geschützten Kunden als auch bei den nicht geschützten Kunden zugenommen. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass das Jahr 2012 kälter war als das Jahr 2011. Die Anzahl der Aufladevorgänge der Gas-Budgetzähler und der durchschnittliche Aufladebetrag sind daher logischerweise angestiegen.

2.6.6. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler

In den Artikeln 36 (Strom) und 38 (Gas) der EWR VöD ist Folgendes vorgesehen: „Wenn ein Kunde die Schulden in Zusammenhang mit seinem Stromverbrauch beglichen hat, kann er seinen Lieferanten ersuchen, das Prepaid-System kostenlos zu deaktivieren.“

Faktisch können auch andere Situationen zur Deaktivierung eines Budgetzählers führen, beispielsweise der Wechsel des Versorgers oder der Umzug eines Kunden zu einem Anschluss, der mit einem Budgetzähler ausgestattet ist.

Im Laufe des Jahres 2012 haben die VNB 12.889 Strom-Budgetzähler und 5.579 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Aus den gesammelten Informationen geht jedoch hervor, dass ein großer Anteil der Deaktivierungen von Budgetzählern (nämlich 86,5 % im Stromsegment und 62,2 % im Gassegment) nicht auf die Rückzahlung der anfänglichen Schulden des Kunden zurückzuführen war, sondern auf einen Switch⁴, wobei dieser Anteil sowohl für Strom als auch für Gas im Verhältnis zum Jahr 2011 konstant geblieben ist.

Es stellt sich heraus, dass nach diesen zahlreichen Deaktivierungen nur 51,2 % der 112.381 Strom-Budgetzähler, die am 31.12.2012 auf den 13 Gebieten der VNB eingebaut waren, tatsächlich aktiviert waren.

Vor ihrer Deaktivierung waren die im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler jedoch während eines Zeitraums von 1.000 Tagen aktiv, also fast drei Jahre lang. Diese Zahl ähnelt derjenigen des Jahres 2011, in dem die im Laufe des Jahres deaktivierten Strom-Budgetzähler im Schnitt während eines Zeitraums von 1.086 Tagen aktiv gewesen waren.

Da verschiedene Stufen bei den Aktivierungsperioden berücksichtigt werden, ergibt die Aufschlüsselung der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Zähler für Strom folgendes Bild:

- 7 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 19,1 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 17,2 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 23,6 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 33,1 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Seit ihrer Einführung auf dem Markt Ende 2008 wurden rund 35.850 Gas-Budgetzähler (Stand: 31.12.2012) auf dem Gebiet der verschiedenen Gas-VNB in der Wallonischen Region eingebaut. Am selben Datum belief sich der Prozentsatz der aktivierten Gas-Budgetzähler nur auf 66 % der Gesamtzahl.

Die im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 503 Tagen aktiv (2011: 400 Tage). Dieser Anstieg der durchschnittlichen Dauer über mehrere Jahre hinweg sowie der Unterschied zu den Strom-Budgetzählern erklären sich vermutlich dadurch, dass die Gas-Budgetzähler erst später auf dem Energiemarkt verfügbar waren.

Da verschiedene Stufen bei den Aktivierungsperioden berücksichtigt werden, ergibt die Aufschlüsselung der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Zähler für Gas folgendes Bild:

- 3,6 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 20 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 20 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 24 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 32,4 % der im Laufe des Jahres 2012 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Andererseits wurden auch Budgetzähler reaktiviert. Dies ist unter anderem der Fall für die Budgetzähler, die in deaktiviertem Zustand am Wohnsitz eines von seinem Versorger als Nichtzähler eingestuften Kunden vorhanden sind. Der Versorger bittet den VNB um die Reaktivierung des Budgetzählers. Bei dem Antrag auf Reaktivierung eines Budgetzählers müssen dieselben Etappen wie beim Verfahren zum Einbau eines noch nicht eingebauten Budgetzählers beachtet werden.

Im Laufe des Jahres 2012 haben die VNB 5.615 Strom-Budgetzähler und 1.173 Gas-Budgetzähler reaktiviert.

⁴ Als „Switch“ wird fachsprachlich der Umzug eines Kunden an eine andere Adresse, ein Wechsel von Kunden zu einer Adresse und/oder ein Wechsel des Versorgers bezeichnet

2.7. Sperrungen der Strom-/Gasversorgung

In der wallonischen Gesetzgebung sind bestimmte Situationen vorgesehen, in denen Sperrungen der Energieversorgung eines wallonischen Einwohners unter Wahrung eines festgelegten Verfahrens zulässig sind.

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

- Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers
- Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs
- Sperrung nach Beendigung des Vertrages
- Sperrung nach einem nachgewiesenen Betrug.

2.7.1. Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers

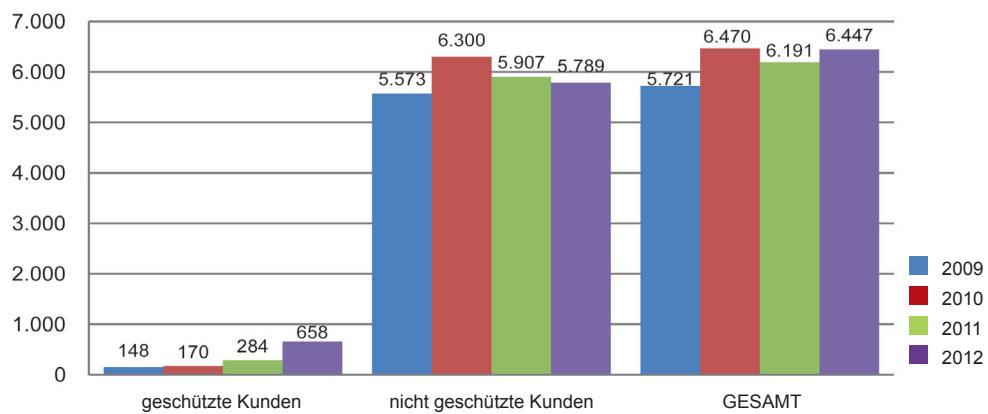
In den Ministerialerlassen vom 03. März 2008 zur Festlegung der Verfahren zum Einbau eines Gas- und Strom-Budgetzählers und zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion ist vorgesehen, dass der Versorger den VNB in Ermangelung einer Reaktion des Kunden im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung auffordert, den Wohnsitz des Kunden aufzusuchen, um dort einen Budgetzähler einzubauen. Wenn der Budgetzähler aufgrund der Verweigerung des Kunden (ausdrückliche Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim vereinbarten Termin) beim geplanten Besuch des VNB nicht eingebaut werden kann, kann der VNB auf Anfrage des Versorgers die Energieversorgung des Kunden sperren. In diesem Fall muss der VNB dem Kunden im Voraus ein Einschreiben übermitteln, in dem der Kunde über das Datum der Sperrung seiner Energieversorgung informiert wird. In diesem Einschreiben wird der Kunde auch auf die Möglichkeit hingewiesen, seine Schulden innerhalb von fünf Werktagen zu begleichen und seinem Versorger den Zahlungsbeleg zu unterbreiten, um die Einstellung des Verfahrens beantragen zu können. Die Sperrung der Energieversorgung darf nicht vor Ablauf einer Frist von 15 Werktagen ab Versand des Einschreibens erfolgen.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Sperrung der Energieversorgung im Falle der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers auch im Winter erfolgen **kann**.

2012 haben die VNB in 6.447 Fällen die Stromversorgung von Haushaltskunden gesperrt. Im Vergleich zu 2011 stellt dies eine Zunahme um 4 % der Gesamtanzahl Sperrungen dar, die in diesem Rahmen vorgenommen wurden. Diese Zunahme ist das Ergebnis von zwei Entwicklungen. Zum einen ist die Anzahl der Sperrungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Strom-Budgetzählers bei den geschützten Kunden (658 Stromsperrungen bei geschützten Kunden im Jahr 2012 gegenüber 284 im Jahr 2011) im Vergleich zu 2011 deutlich angestiegen (+ 131 %), zum anderen ist die Anzahl der Sperrungen bei den nicht geschützten Kunden (5.789 im Jahr 2012 gegenüber 5.907 im Jahr 2011) leicht gesunken.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Stromsperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers

Diagramm 21: Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Stromversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers

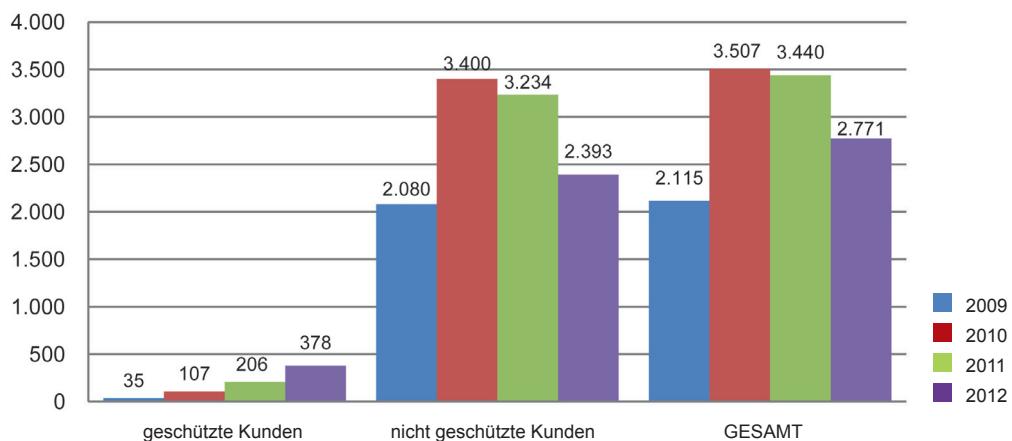


Im Gassegment ist festzustellen, dass sich der Abwärtstrend bei der Anzahl Sperrungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Gas-Budgetzählers im Jahr 2012 fortgesetzt hat: Insgesamt wurden in diesem Rahmen 2.771 Sperrungen der Gasversorgung vorgenommen, was einen Rückgang um 19,4 % im Vergleich zu 2011 darstellt.

Es ist allerdings festzustellen, dass diese Anzahl wie schon im Stromsegment bei den nicht geschützten Kunden rückläufig ist (- 26 %), aber bei den geschützten Kunden beträchtlich ansteigt (+ 83,5 % im Vergleich zu 2011), und dies obwohl der reine Gas-VNB keinen der von ihm versorgten Kunden (aus den weiter oben angeführten Gründen) im Jahr 2012 als Nichtzahler eingestuft hat, so dass von diesem VNB kein Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers eingeleitet worden ist.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Gassperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers

Diagramm 22: Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers



2.7.2. Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs

Wenn ein Kunde auszieht oder einzieht, ist er verpflichtet, seinen Energieversorger innerhalb von höchstens 7 Werktagen ab dem Datum seines Auszugs/Einzugs davon in Kenntnis zu setzen. Damit der Versorger eine Abschlussrechnung für die alte Adresse und die Rechnungsstellung für die neue Adresse erstellen kann, muss der Kunde ihm ebenfalls die Zählerstände an der alten und an der neuen Adresse mitteilen.

In der Praxis kommt es jedoch vor, dass ein Versorger vom Auszug eines seiner Kunden informiert wird, jedoch keinerlei Informationen über einen eventuellen „Übernehmer“ hat. Der künftige Verbrauch kann daher nicht einem bestimmten Kunden zugeordnet werden. In einer solchen Situation sieht die wallonische Gesetzgebung vor, dass der Versorger des „ausziehenden Kunden“ den VNB hierüber informiert und dass Letztgenannter sich schriftlich mit dem neuen Nutzer des Anschlusses oder dem Eigentümer der Immobilie in Verbindung setzt, um den neuen Versorger des Anschlusspunktes festzustellen. Das Verfahren zur Regularisierung dieser Situation wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet.

Falls der neue Nutzer des Anschlusspunktes oder der Eigentümer der Immobilie nicht innerhalb von 10 Kalendertagen auf den Antrag des Verteilernetzbetreibers reagiert, leitet der Verteilernetzbetreiber ein Regularisierungsverfahren in die Wege. Die verschiedenen Modalitäten dieses Verfahrens sind in den Artikeln 1 bis 3 (Strom) und 4 bis 6 (Gas) des Ministerialerlasses vom 03. März 2008 über das im Rahmen eines Umzugs vorgesehene Regularisierungsverfahren festgelegt.

Bei Beachtung dieses Verfahrens begibt der VNB sich innerhalb von 15 Werktagen zum Wohnsitz des betreffenden Kunden und unterbreitet ihm ein Regularisierungsformular, das die folgenden Optionen enthält:

- Falls der Kunde bereits an seiner alten Adresse über einen Liefervertrag verfügt, aber seinen Versorger noch nicht über seinen Umzug informiert hat, enthält das Formular den Namen des Versorgers an der alten Adresse sowie das Einverständnis des Kunden, von besagtem Versorger beliefert zu werden. Im Falle eines Umzugs ist in der föderalen Gesetzgebung im Übrigen vorgesehen, dass ein Liefervertrag an der neuen Adresse fortgeführt wird, außer in den folgenden Fällen:
 - ✓ falls der Kunde ins Ausland oder in eine andere Region umzieht;
 - ✓ falls der Kunde bei jemandem einzieht, der bereits einen Vertrag mit einem Versorger abgeschlossen hat;
 - ✓ falls der Kunde in eine Mietwohnung zieht, in der alle Energiekosten bereits in der Miete enthalten sind. Im letztgenannten Fall hat der Eigentümer der Wohnung bereits einen Vertrag mit einem Versorger abgeschlossen.
- Falls der Kunde noch nicht über einen Liefervertrag verfügt, kann der Kunde anhand des Regularisierungsformulars vom Versorger des alten Bewohners versorgt werden;
- Falls der Kunde den Zähler versiegeln lassen möchte, ermöglicht das Regularisierungsformular dem Kunden, den VNB darum zu bitten, die Versorgungseinrichtung auf Kosten des Kunden zu versiegeln.

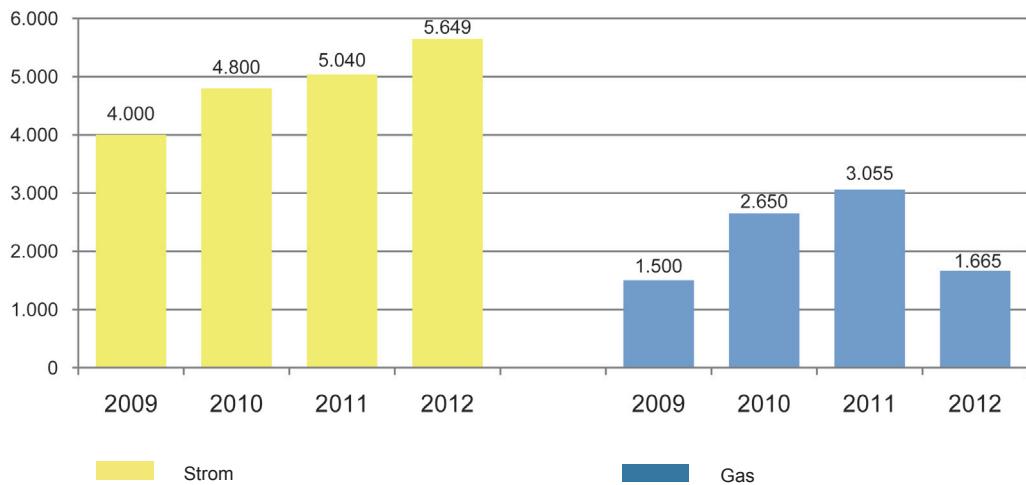
Falls der Kunde sich weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen oder zu unterzeichnen, oder falls er nicht auf die Schreiben des VNB reagiert, gilt das MOZA-Verfahren als fehlgeschlagen und kann der Verteilernetzbetreiber zur Unterbrechung der Stromversorgung schreiten.

Im Laufe des Jahres 2012 haben die Versorger im Stromsegment 41.260 MOZA-**Anträge** (2011: 39.500) bei den VNB eingereicht, die zur Unterbrechung der Stromversorgung von 5.650 Anschlüssen geführt haben, was einem Anstieg der **Stromsperrungen** um 12,1 % entspricht.

Die Anzahl der **Gasversorgungssperrungen** infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs ist 2012 massiv gesunken: von 3.055 Fällen (2011) auf 1.665 Fälle (2012), was einer Abnahme um 45,5 % in nur einem Jahr entspricht. Diese Zahlen muss man in Bezug setzen zu der Anzahl MOZA-**Anträge**, die von den Versorgern bei den Gas-VNB eingereicht wurden. Diese Anzahl hat zugenommen: von 17.500 Anträgen im Jahr 2011 auf 18.276 Anträge im Jahr 2012.

Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Anzahl der Versorgungssperrungen infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs seit 2009 verdeutlicht. Die Anzahl der Stromsperrungen infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens steigt von Jahr zu Jahr regelmäßig an. Im Gassegment ist die Anzahl der Sperrungen jedoch 2012 gesunken, nachdem sie von 2009 bis 2011 angestiegen war.

Diagramm 23: Anzahl der Versorgungssperrungen infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs



Sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment ist ein Anstieg der Anzahl MOZA-Anfragen seitens der Versorger festzustellen. Diese Information beweist, dass zu wenige Kunden, die umziehen, den Reflex haben, ihren Energieversorger hiervon in Kenntnis zu setzen. Neben der Gefahr einer Sperrung der Versorgung kann dies auch andere ernsthafte Folgen haben – zum Beispiel kann einem der Verbrauch des Nachmieters in Rechnung gestellt werden.

Aus diesem Grund arbeiten die regionalen Regulierungsbehörden – VREG für die Flämische Region, CWaPE für die Wallonische Region und BRUGEL für die Region Brüssel-Hauptstadt – mit den Versorgern und Netzbetreibern zusammen, um die verschiedenen Umzugsverfahren zu verbessern. Diese Zusammenarbeit hat zur Idee geführt, ein Einheitsformular für alle Akteure zu erstellen, das überall in Belgien Gültigkeit hat. Es trägt den Titel „Dokument der Energieübernahme“ und wird jedes Mal verwendet, wenn ein Wechsel des Nutzers an einem Gas- und/oder Elektrizitätsanschlusspunkt stattfindet, also insbesondere im Falle eines Auszugs, aber auch bei einem Todesfall, einer Trennung...

Das „Dokument der Energieübernahme“ wird im Juni 2013 bei den Regulierungsbehörden erhältlich sein, aber auch bei den Versorgern und Netzbetreibern. Es dürfte mittelfristig die alten Auszugsformulare ersetzen, die sich bei jedem Versorger unterschieden. Diesem Dokument wird ebenfalls eine Liste von Fragen und Antworten beiliegen, die dem Verbraucher verständlich erklären, wann das Dokument genutzt werden muss, wie es auszufüllen ist, an wen es zu übermitteln ist, innerhalb welcher Frist, und welchen Wert das Dokument besitzt.

Dieses Dokument der Energieübernahme, **bei dem es sich nicht um einen Liefervertrag handelt**, muss gemeinsam vom ausziehenden Verbraucher, der einen Anschlusspunkt verlässt, und vom neuen Verbraucher, der den Anschlusspunkt übernimmt, unterzeichnet werden. Es muss in 2 Ausfertigungen erstellt werden, von denen jede Partei eine erhält.

Die Regulierungsbehörden sind der Ansicht, dass einheitliche und für alle drei Regionen und alle Marktteilnehmer gemeinsame Referenzen es ermöglichen werden, die Verbraucher dafür zu sensibilisieren, wie wichtig es ist, ihren Umzug zu melden. So können soweit möglich Beschwerden bezüglich dieser Situationen vermieden werden.

2.7.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kunde, der den Versorger wechseln möchte, muss einen Vertrag mit einem neuen Versorger abschließen; andernfalls läuft er Gefahr, nicht versorgt zu werden. Um den Energiemarkt zu beleben, hat der föderale Gesetzgeber im Übrigen in Artikel 5 des Gesetzes vom 25. August 2012 (zur Festlegung verschiedener Bestimmungen im Energiebereich) die Tatsache berücksichtigt, dass die Rechnungen der Versorger den Vermerk „Im Falle einer Unterbrechung der Versorgung wird keine Entschädigung geschuldet“ tragen sollten. In den föderalen Bestimmungen ist ebenfalls vorgesehen, dass der neue Versorger dafür sorgen muss, dass der Wechsel des Versorgers korrekt abläuft und dass der neue Liefervertrag erst nach Ablauf der im alten Vertrag bedungenen Kündigungsfrist beginnt (außer im Falle eines anders lautenden Antrags des Verbrauchers).

Die Situation ist jedoch anders, wenn die Kündigung des Vertrags vom Versorger ausgeht. Um zu vermeiden, dass Haushaltkunden im Winter ohne Energieversorgung sind, ist in den EWR VöD (Artikel 37bis für Strom, Artikel 40bis für Gas) für den Fall, dass der Vertrag eines Haushaltkunden in der Winterperiode (d. h. zwischen dem 1. November und dem 15. März) ausläuft oder gekündigt wird, vorgesehen, dass der VNB dazu verpflichtet ist, den Kunden vorübergehend zu beliefern, falls der Kunde am Ende der Vertragslaufzeit oder der Kündigungsfrist keinen Vertrag mit einem neuen Versorger abgeschlossen hat. Dieser Punkt wird im Kapitel „Die vorübergehende Versorgung durch den VNB (X-Versorgung)“ näher erläutert.

Fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit sendet der VNB seinem Kunden ein Schreiben, in welchem er den Kunden davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens 60 Werktagen einen Vertrag abschließen sollte. In diesem Schreiben wird der Kunde ebenfalls darauf aufmerksam gemacht, dass der VNB die Strom-/Gasversorgung unterbrechen kann, falls der Kunde keinerlei Schritte unternimmt.

Es kommt jedoch sehr selten zu Situationen, in denen der VNB sich veranlasst sieht, zur Unterbrechung der Strom- oder Gasversorgung zu schreiten. 2012 wurden 47 Strom- und 11 Gasanschlüsse aus diesem Grund gesperrt (zum Vergleich: 2011: 17 Stromanschlüsse und 10 Gasanschlüsse).

2.7.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den VöD-Erlassen ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuführenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

2012 haben die VNB in 8 Fällen die Stromversorgung wegen Betrugs gesperrt. Im Gassegment haben 268 Betrugsfälle zu einer Unterbrechung der Versorgung geführt. 2012 wurden sämtliche Sperrungen der Gasversorgung wegen Betrugs vom reinen Gas-VNB vorgenommen.

2.8. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorgung“)

In der Gesetzgebung sind Situationen vorgesehen, in denen der VNB einen Haushaltkunden vorübergehend mit Energie versorgen muss. Der VNB handelt in diesen Fällen als so genannter „X-Versorger“.

Nachstehend sind die häufigsten Fälle aufgeführt, in denen es zu einer „Versorgung durch den X-Versorger“ kommt (in absteigender Reihenfolge):

- **Anträge auf Einbau eines Budgetzählers, die vom VNB nicht innerhalb der Frist von 40 Tagen ab Annahme des Antrags des Versorgers erledigt worden sind.** Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens. Diese Situation traf 2012:
 - ✓ 6.000 Stromkunden (das heißt 70 % aller vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden).
 - ✓ 4.660 Gaskunden (das heißt 71,5 % aller vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).
- **Anträge auf Regularisierung eines problematischen Umzugs, wenn diese Regularisierung nicht innerhalb der Frist von 30 Tagen ab Annahme des Antrags des Versorgers erledigt worden ist.** Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens (Regularisierung der Situation oder Sperrung der Versorgung).

Diese Situation betraf 2012:

- ✓ 1.400 Stromkunden (das heißt 16,4 % aller vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden).
- ✓ 554 Gaskunden (das heißt 8,5 % aller vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).
- **Kunden, denen der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und die in Erwartung einer Erneuerung ihrer Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert werden.**

Diese Situation betraf 2012:

- ✓ ungefähr 100 Stromkunden (das heißt 1,2 % aller vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden)
- ✓ ungefähr 250 Gaskunden (das heißt 3,8 % aller vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden)
- **nicht geschützte Kunden, die vom VNB versorgt werden, weil sie im Winter nicht über einen Liefervertrag verfügen aufgrund der Aufkündigung oder der Nichtverlängerung des früheren Vertrags. (Die Versorgung durch den VNB erfolgt in diesem Fall ausschließlich in der Winterzeit und maximal zwei Monate nach Ende der Winterzeit.)**

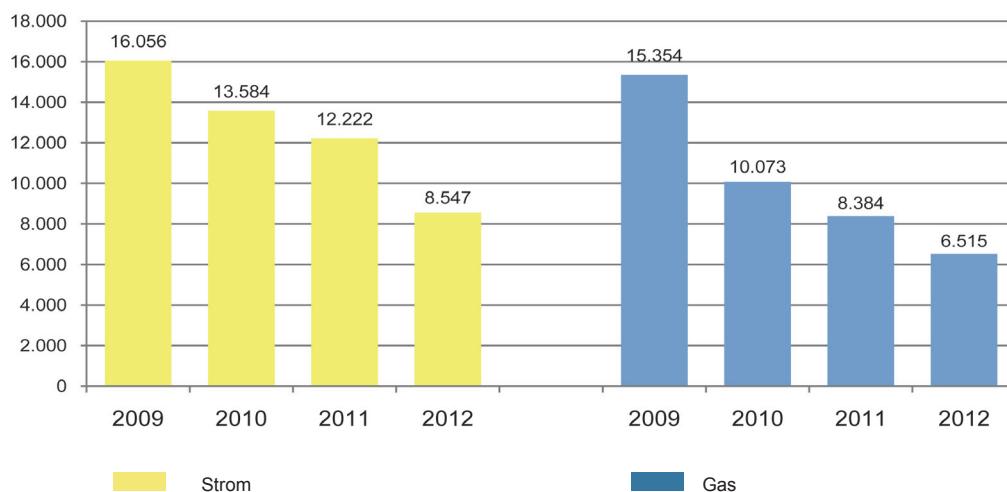
Diese Situation betraf 2012:

- ✓ 145 Stromkunden (das heißt 1,7 % aller vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden).
- ✓ 26 Gaskunden (das heißt 0,4 % aller vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).

Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Gesamtanzahl der in den vergangenen vier Jahren vom X-Versorger belieferten Kunden dargestellt.

In diesem Zeitraum ist die Gesamtanzahl der im X-System versorgten Kunden sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment deutlich zurückgegangen. Von 2011 bis 2012 ist die Gesamtanzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden im Stromsegment um 30 % und im Gassegment um 22 % gesunken. Dieser Rückgang macht sich bei den gemischten VNB infolge von Maßnahmen zur Verringerung der Anzahl vom X-Versorger belieferten Kunden deutlich bemerkbar.

Diagramm 24 – Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden



Die Dauer dieser X-Versorgung, die ursprünglich vom Gesetzgeber nur als vorübergehende Lösung angedacht war, erstreckt sich manchmal über viele Wochen, ja sogar viele Monate, was mit erheblichen Folgen für den Kunden (sein vom X-Versorger gedeckter Verbrauch wird ihm zum Höchsttarif vom VNB in Rechnung gestellt) wie auch für den VNB (Verwaltungsaufwand, Schwierigkeiten bei der Eintreibung der Forderungen, ...) verbunden ist.

Die nachstehende Tabelle verdeutlicht für die Jahre 2011 und 2012 die Entwicklung der X-Versorgung sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment

Tabelle 5: Entwicklung der Dauer der X-Versorgung

Dauer der X-Versorgung	Elektrizität		Gas	
	Anteil am Gesamtwert	Anteil am Gesamtwert	Anteil am Gesamtwert	Anteil am Gesamtwert
		2011	2012	
unter 7 Tagen	7 %	8 %	8 %	4 %
7 Tage bis 1 Monat	14 %	29 %	15 %	8 %
1 bis 3 Monate	22 %	24 %	23 %	22 %
3 bis 6 Monate	20 %	12 %	15 %	16 %
über 6 Monate	37 %	27 %	39 %	50 %

Die Zahlen für das Jahr 2012 zeigen einen deutlichen Rückgang des Anteils der Kunden, die länger als 3 Monate vom X-Versorger mit Strom beliefert wurden (57 % im Jahr 2011, aber nur 40 % im Jahr 2012). Im Gassegment bleibt die Lage sehr problematisch: Die Dauer der Versorgung durch den X-Versorger belief sich im Jahr 2012 bei der Hälfte der Kunden auf mindestens sechs Monate. Man beachte jedoch, dass diese beträchtliche Entwicklung im Gassegment mit Vorsicht auszulegen ist, da der VNB RESA TECTEO im Vorjahr die Zahlen bezüglich der Dauer der X-Versorgung mit Gas nicht hatte übermitteln können und da im Jahr 2012 über die Hälfte der vom X-Versorger während mindestens 6 Monaten mit Gas belieferten Kunden von RESA TECTEO versorgt wurden. Dies erklärt sich im Wesentlichen durch eine äußerst lange Frist von rund 200 Tagen für den Einbau der Budgetzähler.

Die Dauer der Versorgung ist umso problematischer, als die so während eines mehr oder minder langen Zeitraums von ihrem VNB belieferten Kunden Schwierigkeiten haben, die Rechnungen des VNB betreffend die X-Versorgung zu begleichen.

Es gibt erhebliche Unterschiede bei der X-Versorgung zwischen den verschiedenen VNB; die kleinen VNB weisen kaum eine X-Versorgung oder gar keine X-Versorgung sowie relativ kurze Fristen auf.

2.9. Zahlungspläne

In den Artikeln 29, 30 und 37 des EWR VöD für Strom und 32, 33 und 39 des EWR VöD für Gas ist die Möglichkeit vorgesehen, dass dem Kunden von seinem Versorger ein Zahlungsplan für die Begleichung seiner Rechnungen zugestanden wird.

Genauer gesagt, wird in diesen Artikeln vorgeschrieben, dass der Versorger beim Versand des Erinnerungsschreibens die Angaben zu der Abteilung anführt, die bei ihm für die Ausarbeitung eines Zahlungsplans zuständig ist. Außerdem wird in diesen Artikeln den Parteien die Möglichkeit eingeräumt, das Verfahren bei Nichtzahlung auszusetzen, falls eine Einigung bezüglich der Begleichung der Schulden erzielt wird, wobei darauf hingewiesen wird, dass bei Nichtbeachtung des Zahlungsplans das Verfahren im früheren Zustand wieder fortgesetzt wird.

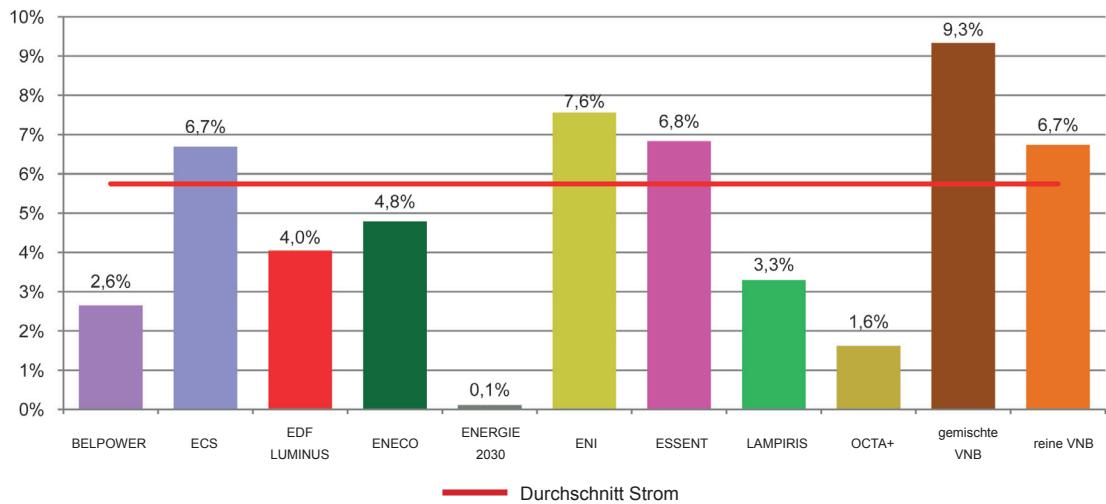
In der Praxis ist ausschließlich der Versorger im Rahmen seiner vertraglichen Beziehung zu seinem Kunden für die Gewährung eines Zahlungsplans und a fortiori für die Festlegung der besonderen Bedingungen dieses Zahlungsplans zuständig. Allerdings sind die Versorger positiv eingestellt gegenüber der Gewährung von Zahlungsplänen, deren Gewährungsbedingungen sie im Allgemeinen auf der Grundlage des chronologischen Verlaufs der Zahlungen des Kunden an seinen Versorger, des Betrags der Schulden oder des Stadiums des Verfahrens bei Nichtzahlung, in dem der Kunde sich befindet, festlegen. Die Versorger zeigen sich im Allgemeinen flexibler, wenn der Zahlungsplan mit Hilfe des ÖSHZ des Kunden ausgehandelt worden ist.

Die CWAPE setzt sich dafür ein, dass Maßnahmen ergriffen werden, um den häufig zu schnellen und unangemessenen Einbau des Budgetzählers zu vermeiden und um nach einer gemeinsamen Lösung zwischen dem Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger zu suchen. In diesem Sinne vertritt sie den Standpunkt, dass die Gewährung eines Zahlungsplans, der die finanziellen Möglichkeiten des Kunden berücksichtigt und der an die besondere Situation des Kunden angepasst werden kann, ein effektives Mittel darstellt, mit dem der Versorger seine Forderung nach und nach eintreiben kann, ohne dass umfangreiche Verfahrenskosten anfallen.

Im Jahr 2012 haben die Versorger und VNB etwa 5,7 % der Haushaltskundschaft für Strom einen Zahlungsplan zugestanden. Insgesamt wurden 2012 nahezu 88.000 Zahlungspläne für Strom gewährt. Diese Zahl ist gegenüber dem Jahr 2011, in dem fast 89.000 Zahlungspläne für Strom festgelegt wurden, leicht rückläufig.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Zahl der im Laufe des Jahres 2012 im Stromsegment gewährten Zahlungspläne.

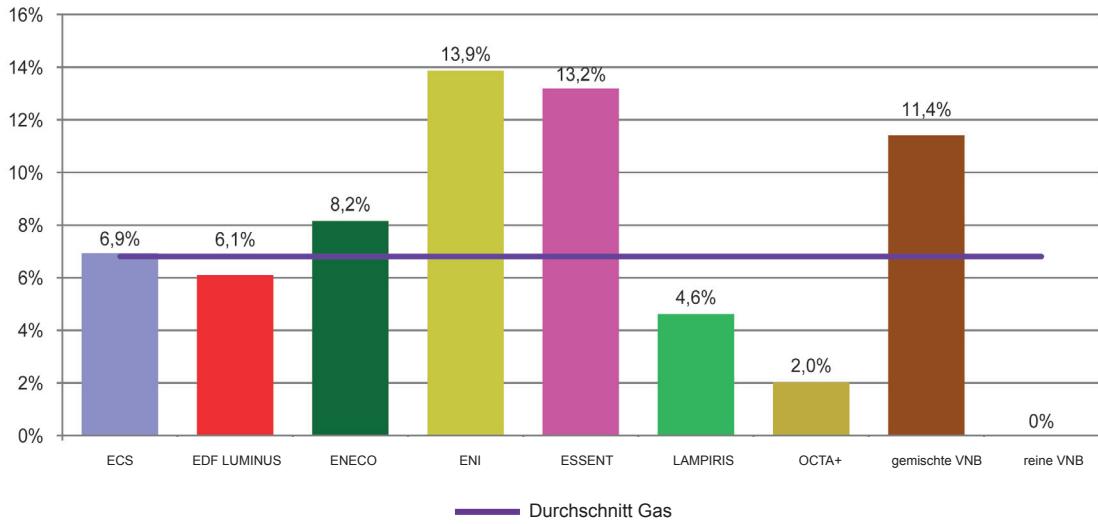
Diagramm 25 – Anzahl der Zahlungspläne für Strom



Im Gassegment wurde im Laufe des Jahres 2012 fast 46.000 Haushaltskunden ein Zahlungsplan gewährt, was im Schnitt 6,8 % der Kundenschaft entspricht. Wie im Stromsegment ist diese Zahl auch im Gassegment im Vergleich zum Jahr 2011 rückläufig, in dem 8 % der Haushaltskundschaft für Gas einen Zahlungsplan erhalten hat.

Das folgende Diagramm zeigt die Anzahl der im Laufe des Jahres 2012 im Gassegment gewährten Zahlungspläne.

Diagramm 26 – Anzahl der Zahlungspläne für Gas



Der Rückgang des Prozentsatzes der Kunden, die im Jahr 2012 im Stromsegment und im Gassegment einen Zahlungsplan erhalten haben, lässt sich durch den deutlichen Rückgang des Prozentsatzes der Kunden der gemischten VNB erklären, denen ein Zahlungsplan gewährt wurde (-16,3 % für Strom und -39 % für Gas). Die gemischten VNB weisen diesbezüglich darauf hin, dass sie ihre Politik auf diesem Gebiet nicht verändert oder gestrafft haben, und führen ebenfalls an, dass sie eng mit den ÖSHZ zusammenarbeiten, um einen Zahlungsplan auszuarbeiten. Ihnen zufolge hängt dieser Rückgang mit einer ausbleibenden Reaktion seitens der Kundenschaft zusammen.

Bei der Analyse der übermittelten Informationen konnten ebenfalls beträchtliche Schwankungen in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag wie auch in Bezug auf die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne (vor Einbau des Budgetzählers) zwischen den Versorgern und den VNB festgestellt werden, und dies sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment.

Die von den VNB 2012 gewährten Zahlungspläne haben bei einem deutlich geringeren monatlich zurückzuzahlenden Betrag eine längere Dauer als jene, die von den Versorgern gewährt wurden.

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht diese Unterschiede:

Tabelle 6: Von den VNB 2012 gewährte Zahlungspläne

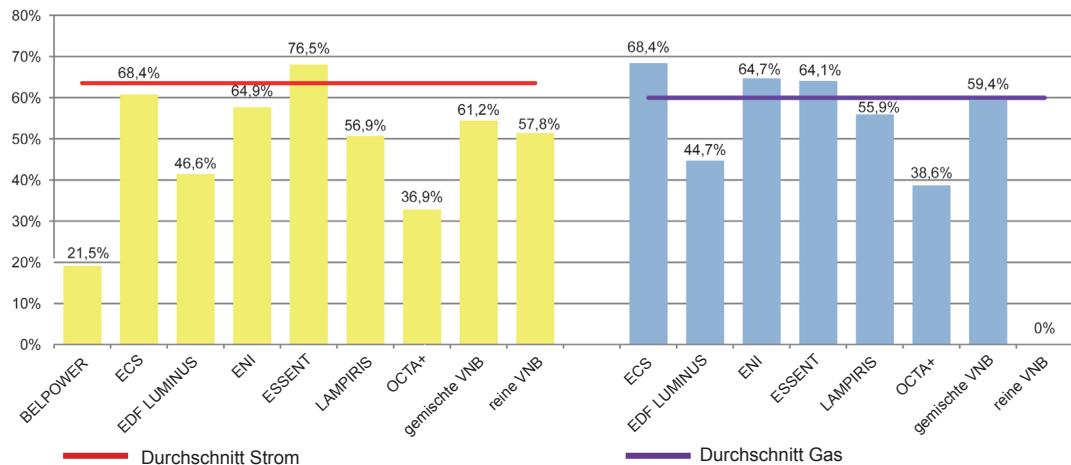
	Zahlungsplan für STROM		Zahlungsplan für GAS	
	Durchschnittliche Dauer (in Monaten)	Durchschn. monatl. Zahlung (in €)	Durchschnittliche Dauer (in Monaten)	Durchschn. monatl. Zahlung (in €)
Versorger	4	164	4	156
VNB	7	55	7,9	54

Es ist ebenfalls festzustellen, dass die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne sowohl für Strom als auch für Gas von 2011 bis 2012 bei den VNB deutlich gesunken ist: 2011 belief sie sich im Schnitt auf 12 Monate (Strom) / 13 Monate (Gas), 2012 jedoch nur noch auf 7 Monate (Strom) / 8 Monate (Gas). Überraschenderweise ist jedoch die durchschnittliche monatliche Rückzahlung ebenfalls bei den VNB sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment zurückgegangen: 2011 lag sie bei 70 € für Strom, 2012 bei 55 €. Im Gassegment belief sich der durchschnittliche monatliche Betrag 2011 auf 62,5 € und 2012 auf 54 €.

Der Prozentsatz der Einhaltung der Zahlungspläne hat sich 2012 nicht stark verbessert, da im Schnitt 63,5 % der im Stromsegment gewährten Zahlungspläne und 60 % der im Gassegment gewährten Zahlungspläne nicht gemäß den anfangs vereinbarten Modalitäten eingehalten worden sind, wie nachstehendes Diagramm verdeutlicht. Im Jahr 2011 lagen diese Werte bei 67 % (Strom) bzw. 62 % (Gas).

Zwischen den Versorgern sind teils erhebliche Unterschiede festzustellen.

Diagramm 27 – Anzahl der nicht eingehaltenen Zahlungspläne – Strom und Gas



2.10. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)

In den Gas- und Stromdekreten ist vorgeschrieben, dass in jeder Gemeinde eine Lokale Kommission zur Vermeidung der Versorgungssperrungen und -unterbrechungen, abgekürzt „Lokale Kommission für Energie“ (CLE) geschaffen wird. Ziel dieser CLE ist es, eine Betreuung der geschützten Kunden, die mit bestimmten Situationen konfrontiert sind, zu ermöglichen.

Die Missionen der CLE gehören zu den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die in den Erlassen der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes festgeschrieben und durch den Erlass der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 näher festgelegt wurden.

Die CLE kann in 4 bestimmten Situationen angerufen werden:

- **Im Stromsegment:** wenn der geschützte Kunde, der wiederholt zahlungssäumig ist, ununterbrochen während mehr als sechs Monaten die garantierte Mindestliefermenge erhält;
- **Im Gassegment:** Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen;
- **Im Strom- und im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde, der vom VNB beliefert wird, seinen Status als geschützter Kunde verliert und innerhalb der erforderlichen Frist keinen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl oder am Datum der Erneuerung keine neue Bescheinigung übermittelt;
- **Im Strom- und im Gassegment:** wenn ein Kunde, der Gegenstand einer positiven Entscheidung der CLE zur Sperrung seiner Versorgung ist, der Ansicht ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist. Der Kunde kann sodann die Neueröffnung seines Zählers beim VNB beantragen. Falls der Letztgenannte seinen Antrag nicht positiv bescheidet und das ÖSHZ die Begründung des Antrags des Kunden bestätigt, wird eine CLE befasst. In diesem Fall ruft der Kunde die CLE an (da diese Letztgenannte Situation noch niemals Gegenstand der Anrufung einer CLE war, wird sie im Folgenden nicht näher erläutert).

Die Lokale Kommission für Energie setzt sich aus drei Akteuren zusammen, die jeweils eine eigene Rolle und eigene Verantwortungsbereiche haben:

Ein Vertreter des Sozialhilferats, der ebenfalls als Vorsitzender der Kommission fungiert;
Ein Vertreter, der die soziale Energiepolitik innerhalb des ÖSHZ sicherstellt;
Ein Vertreter des VNB, an den der Kunde angeschlossen ist.

Jedes Kommissionsmitglied kann sich von einem von ihm bestimmten Vertreter vertreten lassen. Der Kunde wird seinerseits eingeladen, bei der Versammlung der CLE vorstellig zu werden. Anders als die ÖSHZ und der VNB hat der Kunde allerdings keine Entscheidungsbefugnis innerhalb der CLE. Er kann sich jedoch aktiv am Ablauf der Versammlung beteiligen.

Gegebenenfalls kann er sich von einer Person seiner Wahl unterstützen oder vertreten lassen. Die Kommission entscheidet mit einfacher Stimmenmehrheit. Bei Stimmengleichheit ist die Stimme des Vorsitzenden ausschlaggebend.

Die Kommission berät hinter verschlossenen Türen.

2.10.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Strom-Budgetzähler eingebaut wird, wird dieser mit einem „Leistungsbegrenzer“ ausgestattet. Dieser ermöglicht es dem Kunden, eine garantierte Mindestliefermenge zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen. Diese Mindestversorgung wird als „garantierte Mindestliefermenge“ bezeichnet (nachfolgend „FMG“). Die FMG-Versorgung des Kunden ist zu Lasten des Kunden.

Wenn der geschützte Kunde während sechs Monaten ununterbrochen die FMG erhalten hat und seine Rechnungen betreffend diesen Verbrauch nicht beglichen hat, gilt er als „wiederholt zahlungssäumig“; in diesem Fall ruft der VNB die CLE an. Es obliegt sodann der CLE, über die Aufrechterhaltung der garantierten Mindestliefermenge und über die Übernahme der Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zu entscheiden.

Falls die CLE beschließt, die garantierte Mindestliefermenge einzustellen, kann diese Einstellung nicht in der

Winterzeit (vom 1. November bis zum 15. März) erfolgen. Trotz der Aussetzung der garantierten Mindestliefermenge hat der Kunde dennoch immer die Möglichkeit, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er die Karte seines Budgetzählers auflädt.

Im Laufe des Jahres 2012 wurden 56 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (2011: 79 Dossiers). Der durchschnittliche Schuldenbetrag (mit Leistungsbegrenzer) zum Zeitpunkt des Zusammentretens der CLE belief sich auf 648 € bei einer durchschnittlichen Nutzungsdauer (mit Leistungsbegrenzer) von 14 Monaten (2011 belief sich die durchschnittliche Nutzungsdauer mit Leistungsbegrenzer auf 20 Monate).

Die CLE hat den Entzug der Mindestliefermenge in 39 der untersuchten Fälle beschlossen, während die garantierte Mindestliefermenge bei 17 Kunden beibehalten wurde. Die Intervention des Energiefonds wurde in 15 Dossiers in einer Höhe von insgesamt 4.242 € in Anspruch genommen. Schließlich wurde 23 Kunden ein Zahlungsplan für die Rückzahlung ihrer Schulden bezüglich der FMG gewährt.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge wiedergegeben. In den 4 vergangenen Jahren fasst die CLE im Rahmen der Analyse eines Dossiers betreffend die FMG ihren Beschluss über den Entzug der FMG mit einfacher Stimmenmehrheit.

Tabelle 7: Entwicklung der CLE betreffend die FMG

	2009	2010	2011	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	116	87	79	56
Aufrechterhaltung der FMG	26	13	13	17
Entzug der FMG	90	74	66	39

In Anbetracht der Gesamtzahl aktiver geschützter Kunden, die am 31.12.2012 über einen Budgetzähler mit Leistungsbegrenzer verfügen (= 9.210 Kunden), stellt sich die Anzahl Dossiers, die im Rahmen einer CLE untersucht werden, als sehr begrenzt heraus. Im Übrigen beträgt die durchschnittliche Nutzungsdauer mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Entscheidung der CLE rund 14 Monate, was die vom Gesetzgeber vorgesehenen 6 Monate bei Weitem übersteigt.

Diese Feststellungen sind auf mehrere unterschiedliche Problemstellungen zurückzuführen, darunter insbesondere:

- Ein geschützter Kunde, der seine Prepaid-Karte mindestens einmal alle 6 Monate auflädt, hat nicht nur die garantierte Mindestliefermenge während 6 Monaten erhalten und kann daher gemäß Artikel 39 des EWR-VöD ELEC nicht als wiederholt zahlungssäumig erklärt werden;
- Die technologischen Begrenzungen der zurzeit verwendeten Budgetzähler ermöglichen es dem VNB nicht, den Zeitpunkt zu erkennen, zu dem der Kunde einen negativen Saldo aufweist und die garantierte Mindestlieferung nutzt.

Wenn der Kunde während eines bestimmten Zeitraums ausschließlich die garantierte Mindestliefermenge nutzt und seine Prepaid-Karte während dieses Zeitraums nicht wieder auflädt, hat der VNB daher keine Informationen mehr über den tatsächlichen Verbrauch des Kunden, da die Verbrauchsinformationen nur durch Auslesen des elektronisch gespeicherten Inhalts der Prepaid-Karte verfügbar sind. Der VNB kann daher weder den Zeitpunkt des Beginns der Nutzung der garantierten Mindestlieferung noch die Höhe des Verbrauchs feststellen.

Schließlich unterliegt ein Kunde, der die garantierte Mindestliefermenge erhält, keinerlei Zwang zum Aufladen seines Budgetzählers mehr, um mit Elektrizität versorgt zu werden. Er könnte daher weniger auf die Verwaltung seines Verbrauchs oder seiner Energieausgaben achten.

Diese Einschränkungen und Schwierigkeiten haben eine beträchtliche Verlängerung der Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer und der Frist für die Anrufung der CLE zur Folge. Die CLE müssen dann darüber befinden, ob es opportun ist, diese Lieferung eventuell fortzusetzen und zu finanzieren, obwohl diese Schulden sehr hohe Beträge erreicht haben können, ohne dass dies erkannt wurde und ohne dass die CLE daher ihre Rolle als sozialer Betreuer wahrgenommen hat.

Im Bewusstsein um diese technischen und organisatorischen Schwierigkeiten und der Folgen, die damit einhergehen, hat die CWaPE im Laufe des Jahres 2012 in Absprache mit den anderen Akteuren eine Leitlinie mit folgendem Titel ausgearbeitet: „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestliefermenge erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE.“

Ziel dieser Leitlinie ist es, eine konventionelle Methode vorzuschlagen, die den VNB die Mittel an die Hand gibt, um den Kunden nach 6 Monaten des Verbrauchs mit garantierter Mindestliefermenge für wiederholt zahlungssäumig zu erklären und die CLE innerhalb einer vernünftigen Frist anzurufen, wobei der Grundsatz des Schutzes des Kunden, wie vom Gesetzgeber gewollt, gewahrt bleibt.

Die vorgeschlagene Methodologie verlangt zumindest vom VNB eine monatliche Überwachung der Wiederaufladevorgänge der geschützten Kunden mit Budgetzähler, um ab dem Zeitpunkt, an dem die Nutzung der garantierten Mindestliefermenge vermutet wird, das Verfahren der Rechnungsstellung des Verbrauchs oder gegebenenfalls das Verfahren zur Anrufung der CLE einzuleiten.

Die Leitlinie wurde im Dezember 2012 veröffentlicht und ist seit ihrer Veröffentlichung in Kraft. Den VNB wurde allerdings ein Übergangszeitraum von maximal 6 Monaten eingeräumt, um die in der Leitlinie festgelegten Maßnahmen in ihren Systemen zu implementieren. Die CWaPE wird die Einrichtung der in dieser Leitlinie vorgesehenen Maßnahmen und deren Auswirkung auf die Verwaltung der CLE bezüglich der FMG mittelfristig auswerten.

2.10.2. CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit

Kann der geschützte Kunde, der einen Budgetzähler benutzt, die Karte seines Gas-Budgetzählers in der Winterzeit (d. h. vom 1. November bis zum 15. März) nicht aufladen, kann er seinen VNB bitten, ihm eine Beihilfe für das Wiederaufladen seines Gas-Budgetzählers zu gewähren.

Wenn der Kunde eine solche Anfrage eingereicht hat, muss der VNB die CLE befassen. In Erwartung der Entscheidung der Kommission programmiert der VNB eine Aktion zur „Nichttrennung“ des Gas-Budgetzählers, die es dem Kunden ermöglicht, ohne Wiederaufladung seines Budgetzählers mit Gas versorgt zu werden, bis die CLE zusammentritt. Diese Lieferung ist jedoch zu Lasten des geschützten Kunden.

Die CLE muss die sozialen und finanziellen Schwierigkeiten des Kunden prüfen und über die Gewährung einer Gasversorgungskarte und gegebenenfalls über den eventuell zu gewährenden Betrag sowie über den Zeitraum, während dessen der geschützte Kunde diese Karte nutzen kann (im Allgemeinen wird diese Beihilfe ab dem Zeitpunkt der Entscheidung der CLE bis zum Ende der Winterzeit gewährt), entscheiden. Falls die CLE die Gewährung einer Gasversorgungskarte positiv bescheidet, übernimmt der wallonische Energiefonds 70 % der Kosten der dem Kunden gewährten Gasversorgung. Die Kommission muss ebenfalls die Modalitäten der Rückzahlung der übrigen 30 % zu Lasten des geschützten Kunden festlegen.

Wenn die CLE über die Gewährung einer Gasversorgungskarte entscheidet, verfügt der Kunde in der Praxis nicht physisch über eine Karte, sondern programmiert der VNB eine Aktion, mit der der Gas-Budgetzähler des Kunden ins Minus geraten kann. 2012 haben 857 geschützte Kunden mit Gas-Budgetzähler (das heißt etwa 22 % der Gesamtanzahl der geschützten Kunden, die über einen aktiven Gas-Budgetzähler verfügen) bei ihrem VNB einen Antrag auf Winterbeihilfe eingereicht. Diese Anträge haben schließlich zur Organisation einer CLE für 599 Kunden geführt. 395 untersuchte Dossiers wurden von der CLE positiv in Bezug auf die Gewährung einer Gasversorgungskarte beschieden (d. h. 66 % der untersuchten Dossiers). Der anhand der Gasversorgungskarten gewährte durchschnittliche Monatsbetrag belief sich auf 123 Euro.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Gewährung von Karten für die Gasversorgung im Winter und der ergangenen Beschlüsse. Es ist festzustellen, dass die CLE sich meist für die Gewährung einer Gasversorgungskarte entscheidet, wenn das Dossier eines Kunden untersucht wird.

Tabelle 8: Entwicklung der Anzahl CLE- Befassungen bzgl. der Gewährung von Gasversorgungskarten im Winter und der ergangenen Beschlüsse

	2009	2010	2011	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	13	262	420	599
Gewährung einer Gasversorgungskarte	12	165	283	395
Gewährter monatlicher Betrag	197€	202€	157€	123€
Ablehnung der Gewährung einer Gasversorgungskarte	1	85	137	204

Bei der Analyse der obenstehenden Tabelle wird der deutliche Anstieg der Anzahl der in einer CLE im Rahmen der Gewährung einer Gasversorgungskarte in den vergangenen 4 Jahren untersuchten Dossiers deutlich, und dies trotz des relativ komplexen Verfahrens, das die betreffenden Kunden beachten müssen. Dieser Anstieg könnte sich 2013 fortsetzen, da der VNB ORES uns Anfang Dezember 2012 mitgeteilt hat, dass die Anzahl der bei ihm im November 2012 eingegangenen Anfragen für Winterbeihilfe höher war als die Gesamtzahl der Anfragen des zurückliegenden Winters. Diese Entwicklung ist wahrscheinlich die Folge der Informationsbemühungen, die von der CWAPE über die Marktteilnehmer und insbesondere über die VNB erfolgt sind.

Nichtsdestoweniger gibt es noch zahlreiche Kunden in Schwierigkeiten, die keine Winterbeihilfe genießen, weil das Verfahren nicht gut begriffen wird oder zu komplex ist oder weil es nicht bekannt ist.

2.10.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde

In den Artikeln 27 (Elektrizität) und 31 (Gas) der EWR VöD ist vorgesehen, dass:

„Der Antrag auf Anerkennung des Status des geschützten Kunden jedes Jahr erneuert werden muss“ und dass „der Kunde verpflichtet ist, den Versorger schriftlich über die Aberkennung seiner Eigenschaft als geschützter Kunde zu informieren, und dies innerhalb von fünfzehn Tagen ab dieser Aberkennung.“ In diesen Artikeln ist ebenfalls festgeschrieben, dass „Der Netzbetreiber den Kunden, der vom Verteilernetzbetreiber versorgt wird und seinen Status als geschützter Kunde verliert, innerhalb von zwei Monaten auffordert, einen Vertrag mit einem Versorger abzuschließen. Falls der Kunde nach Ablauf dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der Netzbetreiber bei der Kommission einen begründeten Antrag mit Blick auf die Aussetzung der Lieferung von Elektrizität einreichen.“

In der Praxis sendet der VNB ein Schreiben an den Kunden, wenn er davon in Kenntnis gesetzt wurde, dass dieser Kunde seine Eigenschaft als geschützter Kunde verloren hat oder wenn der VNB keine Information erhalten hat (über die SOCTAR-Datei oder eine gedruckte Bescheinigung), die beweist, dass ein von ihm versorgter Kunde weiterhin den Status des geschützten Kunden genießt. In diesem Schreiben fordert der VNB den Kunden auf, innerhalb einer Frist von zwei Monaten seine Situation zu regularisieren (Erbringung des Nachweises für seinen Status als geschützter Kunde bzw. Abschluss eines Vertrages mit einem Versorger seiner Wahl). In Ermangelung dessen kann der VNB nach Verstreichen dieser Frist bei der CLE einen begründeten Antrag mit Blick auf eine Aussetzung der Strom- und/oder Gasversorgung einreichen.

Die CLE betreffend die Aberkennung des Status des geschützten Kunden können drei Arten von Entscheidungen treffen:

- den Status des geschützten Kunden bestätigen. (Die CLE verfügt sodann im Laufe der Versammlung über eine Bescheinigung, die den Status als geschützter Kunde beweist.) In diesem Fall wird der Kunde vom VNB zum Sozialtarif versorgt;
- die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität und/oder Strom durch den Verteilernetzbetreiber entscheiden;
- beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem Versorger seiner Wahl zu treffen, und beschließen, dass die Strom- und/oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht innerhalb der gewährten Fristen unterzeichnet wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Sperrung der Versorgung frühestens fünf Tage nach der Zustellung der Stellungnahme der CLE erfolgen darf, wenn die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt.

In ihrer Leitlinie vom 14. Februar 2011 zu Bestimmungen für das Verbot der Sperrung in der Winterzeit hat die CWaPE angegeben, dass diese Aussetzung der Versorgung jedoch nicht während des Winters erfolgen darf.

Schließlich sei auch noch angemerkt, dass die ÖSHZ, die vom Kunden oder vom VNB über die Aberkennung des Status als geschützter Kunde oder über das Fehlen eines Beweises, anhand dessen der VNB den Status als geschützter Kunde überprüfen kann, informiert werden, in der Praxis Schritte ergreifen, um eine Vielzahl der Situationen bereits im Vorfeld zu lösen, ohne ein Treffen der CLE einberufen zu müssen.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Gas und Strom) bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse. Bei einer Analyse dieser Tabelle erkennt man, dass in den 4 vergangenen Jahren immer mehr Dossiers bezüglich der „Aberkennung des Status“ von CLE untersucht worden sind. Von den 2671 untersuchten Dossiers hat die CLE im Jahr 2012 die Aberkennung des Status des geschützten Kunden in ein wenig mehr als 50 % der Fälle bestätigt. Diese Zahl hat im Vergleich zu 2011 deutlich zugenommen, als die CLE den Status des geschützten Kunden häufiger bestätigt hatte.

Tabelle 9: Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Gas und Strom) bezüglich der Aberkennung Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse

	2009	2010	2011	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1.285	1.189	2.506	2.671
Bestätigung des geschützten Status	413	347	1.437	756
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	57	245	446	516
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	249	652	623	1.346

3. ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

2010 hatte die CWaPE auf Antrag des für Energie zuständigen Ministers eine eingehende Studie der in der Wallonischen Region eingerichteten Sozialmaßnahmen durchgeführt. Diese Studie zielte darauf ab, diese Sozialmaßnahmen im Hinblick auf die Zielsetzungen Gewährleistung des Zugangs zu Energie für Privatkunden, Verbrauchskontrolle, Kampf gegen Verschuldung, Wettbewerb und Kontrolle der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu evaluieren.

2011 untersuchten verschiedene Arbeitsgruppen Anpassungsvorschläge für die Stärkung des Schutzes der gefährdeten Kunden. Diese Arbeiten haben zur Erstellung einer ergänzenden Studie geführt, in der insbesondere Verbesserungsansätze für den Mechanismus der sozialen Absicherung und für das Verfahren bei Nichtzahlung angesprochen wurden. Diese Studie wurde der wallonischen Regierung im November 2011 überreicht. Die CWaPE vertrat den Standpunkt, dass die in dieser Studie geäußerten Vorschläge, unter denen manche die Zustimmung aller Marktanbieter gefunden hatten, allgemeine Grundsätze darstellten, die in das künftige Dekret einfließen könnten.

Am 04. Dezember 2012 hat die wallonische Regierung in erster Lesung einen Dekretentwurf zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts verabschiedet. Die CWaPE konnte feststellen, dass der ihr unterbreitete Entwurf eine ganze Reihe von Bestimmungen enthält, die auf die Verbesserung und Stärkung der Mechanismen zum Schutz der gefährdeten Kunden sowie auf die Verbesserung des Verfahrens bei Nichtzahlung abzielen.

Allerdings hat die CWaPE sich in ihrer Stellungnahme CD-13b07-CWaPE-468 über den Dekretentwurf der Wallonischen Region zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts Fragen zu den konkreten Modalitäten einer Umsetzung bestimmter Vorschläge gestellt und gegebenenfalls deutliche Vorbehalte bezüglich deren effektiver Anwendung im Hinblick auf die damit einhergehende verwaltungstechnische Komplexität geäußert. Außerdem hat die CWaPE in diesem Rahmen sowohl Anpassungen der bestehenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes als auch die Einführung neuer Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger und/oder der VNB vorgeschlagen, um sich die Mittel zu geben, auf einen besseren Schutz der Endverbraucher und eine Stärkung der Maßnahmen zur sozialen Absicherung hinzuarbeiten.

So sieht der Entwurf insbesondere eine Ausweitung der Kategorien der regional geschützten Kunden auf neue Kategorien von Personen in prekärer Lage vor, indem Kunden aufgenommen werden, die kraft des Gesetzes über die Gesundheitspflege- und Entschädigungspflichtversicherung auf der Grundlage der Einkommenstranchen in den Genuss des fakturierbaren Höchstbetrags (Maximum à Facturer, MAF) gelangen.

Die CWaPE ist der Einrichtung einer neuen strukturellen Kategorie von geschützten Kunden auf der Grundlage des Einkommens gegenüber positiv eingestellt, hat jedoch nachdrücklich auf die Notwendigkeit, einen Prozess, dessen Komplexität bereits häufig von den Akteuren und den Nutznießern betont wurde, nicht zusätzlich zu verkomplizieren, auf die wiederholte Bitte aller Beteiligten, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren, und auf die Bedeutung einer effizienten Kommunikation zwischen den Beteiligten hingewiesen.

In ihrer Analyse hat die CWaPE nachgewiesen, dass die Einführung dieser neuen Kategorie geschützter Kunden nicht zu einer Reduzierung des Verwaltungsaufwands beitragen würde und wahrscheinlich zu verwaltungstechnischen Schwierigkeiten auf Seiten der Akteure führen würde. Die CWaPE sieht es als Beweis dafür an, dass ein „MäF“-Jahr erst zwei Jahre nach dem betreffenden Kalenderjahr abgeschlossen werden kann, da die Bescheinigungen für erbrachte Leistungen noch bis zu zwei Jahre nach Erbringung der Leistung eingereicht werden können.

In diesem Rahmen hat die CWaPE in Ermangelung der Einrichtung eines regionalen konjunkturellen Schutzes (wie er durch die 2010 und 2011 durchgeführten Studien nahegelegt wird, wobei die Versorger, die VNB und die Sozialvereinigungen diese Maßnahme unterstützen, die es außerdem ermöglichen würde, eine – eventuell vorübergehende – Zahlungsschwierigkeit eines Kunden zu berücksichtigen) als Alternative vorgeschlagen, auf einen bestehenden Status zu weisen, beispielsweise den OMNIO- oder BIM-Status. Der Verwaltungsweg auf der Grundlage der bereits verfügbaren Einkommensbeweise ist eine Maßnahme, die dazu angetan ist, die Kosten der verwaltungstechnischen Verarbeitung der Dossiers sowohl für die Akteure als auch für die Haushalte, die keine zusätzlichen Schritte gegenüber verschiedenen Institutionen durchführen müssen, im Zaume zu halten.

In Bezug auf die geschützten Kunden ist außerdem vorgesehen, den geschützten Kunden die Möglichkeit zu geben, von ihrem VNB zum Sozialtarif versorgt zu werden, während viele regional geschützte Kunden vom Versorger ihrer Wahl zum Sozialtarif, auf den sie Anrecht haben, beliefert werden. Die CWaPE ist jedoch der Ansicht, dass die Tatsache, dass ein regionaler Schutz erhalten wird, zu einem automatischen und bedingungslosen Transfer des geschützten Kunden an seinen VNB führen müsste, da andernfalls die Gefahr besteht, dass die Lösung des Problems, das sich zurzeit hauptsächlich aufgrund der Unkenntnis der Kunden in Bezug auf ihre Rechte stellt, stark beschränkt würde.

Der Dekretentwurf zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts führt ebenfalls Änderungen in Bezug auf das Verfahren im Falle von Zahlungsschwierigkeiten ein. Die CWaPE setzt sich dafür ein, dass Maßnahmen ergriffen werden, um den häufig zu schnellen und unangemessenen Einbau des Budgetzählers zu vermeiden (eine ganze Reihe von Budgetzählern werden in der Tat sehr schnell nach ihrer Inbetriebnahme wieder deaktiviert, da der Kunde seine Schulden begleicht) und um nach einer gemeinsamen Lösung zwischen dem Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger zu suchen.

So hat die CWaPE hervorgehoben, dass dem Kunden künftig bei der Mahnung systematisch ein vernünftiger Zahlungsplan unterbreitet werden muss und dass diese dem Versorger auferlegte Verpflichtung allen Kunden zugute kommen muss. Um sich der Wirksamkeit der Maßnahme insbesondere gegenüber den am stärksten gefährdeten Kunden zu versichern, ist die CWaPE der Ansicht, dass es angebracht ist, den Versorger dazu zu verpflichten, dem Kunden angemessene Informationen zu übermitteln und in das Mahnschreiben einen ausdrücklichen Vermerk aufzunehmen, durch den der Kunde davon in Kenntnis gesetzt wird, dass er sich an das ÖSHZ wenden kann, um einen Zahlungsplan auszuhandeln.

Der Gesetzgeber hat ebenfalls die Einrichtung einer CLE-Versorger vorgesehen, in der Vertreter des ÖSHZ und des Versorgers sich gegebenenfalls – bei einem Fehlschlag der Verhandlungen zwischen dem Kunden und dem Versorger – dazu äußern, ob der Vorschlag eines Zahlungsplans vernünftig ist, und die Modalitäten der Intervention des ÖSHZ festlegen. Dennoch vertritt die CWaPE den Standpunkt, dass die Maßnahme auf die gefährdete Kundschaft beschränkt werden sollte (d. h. die geschützten Kunden, die die Hilfe des ÖSHZ für die Aushandlung eines Zahlungsplans beanspruchen), um eine wesentliche Mehrbelastung für die CLE zu vermeiden, aber auch um den Ablauf des Verfahrens bei Nichtzahlung für die meisten Kunden nicht maßgeblich zu stören. So entspricht die Vorschrift von Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger, die begleitende Maßnahmen für die Aushandlung von Zahlungsplänen vorsehen, der europäischen Richtlinie und ist nicht dazu angetan, das Handelsrecht zu behindern, dem die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Versorger und seinem Kunden unterliegen.

In Bezug auf den unangemessenen Einbau eines Budgetzählers wird im Dekretentwurf der Begriff der Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers aus technischen Gründen und aus zwingenden gesundheitlichen Gründen eingeführt. Diesbezüglich hebt die CWaPE hervor, dass es in Anbetracht der im Feld gesammelten Erfahrungen zu restriktiv sein könnte, den Begriff der „gesundheitlichen Gründe“ auf die zwingenden gesundheitlichen Gründe zu beschränken, die von einer elektrischen Apparatur abhängen. Beispielsweise können Personen, die infolge einer Behinderung oder einer schweren Krankheit ernsthafte Schwierigkeiten mit der Fortbewegung haben, mit großen Problemen konfrontiert sein, wenn sie die Karte wieder aufladen möchten.

Darüber hinaus scheint es der CWaPE ebenfalls erforderlich, die strukturellen Gründe oder die dem sozialen Bereich zuzuordnenden Gründe aufzunehmen, die es schwierig oder gar unmöglich machen, einen Budgetzähler einzubauen und/oder zu benutzen (kollektive Heizung, Fortbewegungsprobleme...). Außerdem ist die CWaPE der Ansicht, dass es angebracht wäre, dass die Regierung neben der Festlegung der technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründe, die den Einbau eines Budgetzählers verhindern könnten, auch die Alternative(n) festlegt, die je nach Situation ins Auge gefasst werden kann/können.

Die CWaPE denkt, dass der Netzbetreiber mit diesem Auftrag zur Identifizierung dieser Situationen, in denen ein Einbau unmöglich ist, betraut werden sollte. Dies wäre eine der Aktionen, die der VNB in seiner Vermittlerrolle wahrnehmen könnte, welche durch die Auferlegung einer neuen Verpflichtung öffentlichen Dienstes an den VNB formalisiert werden sollte. Für die CWaPE sollte diese Rolle als Vermittler den VNB die notwendige Autorität geben, bestimmte Szenarios wie das Verfahren bei Nichtzahlung, das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers auszusetzen oder gar zu stornieren, um eine vom Kunden ausgehende formelle Beschwerde, eine zu regularisierende Situation oder eine Situation, bei der es erforderlich ist, eine von einem Versorger in die Wege geleitete Situation zu ändern, weil er sich als unangepasst herausstellt, zu berücksichtigen.

Die CWaPE erinnert daran, dass diese Mission bereits in der Studie CD-11k25-CWaPE identifiziert worden war und bei den Konzertierungsgesprächen, die vor der Ausarbeitung der Studie organisiert wurden, die Zustimmung aller Akteure erhalten hat.

Schließlich hat die CWaPE im Entwurf zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets die Abschaffung der vorübergehenden Versorgung durch den VNB (X-Versorger) im Falle eines „verspäteten“ Einbaus des Budgetzählers festgehalten.

Diese Abschaffung beruht auf dem ursprünglich 2011 formulierten gemeinsamen Vorschlag der Versorger und der VNB, der darauf abzielt, den Rückgriff auf die X-Versorgung abzuschaffen, und dabei den Grundsatz einer pauschalen Beteiligung zur Deckung der entstandenen Lieferkosten zu verankern, wobei diese Beteiligung den Versorgern von den VNB für jede Überschreitung der nominellen Frist für den Einbau eines Budgetzählers gezahlt wird.

Die CWaPE ist der Ansicht, dass mit diesem Vorschlag die derzeitigen Schwierigkeiten behoben werden könnten, die durch die zeitweilige Aussetzung des Liefervertrags zwischen dem Versorger und seinem Kunden entstehen. Diese Schwierigkeiten sind organisatorischer Art und haben beträchtliche Auswirkungen auf den Haushalt. Im Rahmen der oben genannten Studie CD-11k25-CWaPE hatte sich die CWaPE bereits positiv geäußert zum vorgeschlagenen Mechanismus und zur Anerkennung der besagten „pauschalen Beteiligung zur Deckung der entstandenen Lieferkosten“ als Verpflichtung öffentlichen Dienstes, sofern diese von den folgenden Begleitmaßnahmen eingerahmt wird: einerseits müssen die Fristen für den Einbau monatlich je VNB und je Energieträger überwacht werden, und andererseits muss die Optimierung des Einbauverfahrens als Leistungsziel gemäß Modalitäten, die im Rahmen der Ausarbeitung der KPI GRD.0 festgelegt werden müssen, anerkannt werden.

4. DIE LEISTUNGSDINDIKATOREN DER VERSORGER

Die Umsetzung und Berichterstattung bezüglich der Leistungsindikatoren stellen ebenfalls eine Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger dar, die durch die Gas- und Elektrizitätsdekrete vom 17. Juli 2008 eingeführt wurde.

Die von der CWaPE gemeinsam mit den Versorgern festgelegten Indikatoren betreffen einerseits die Rechnungsstellungsleistungen und messen die Frist bis zum Versand der Abschluss- und Regularisierungsrechnungen sowie die Frist bis zu den Rückzahlungen an den Kunden. Andererseits werden die Informationsleistungen – insbesondere die Verwaltung der Telefonanrufe – durch zwei Leistungsindikatoren gemessen. Der erste dieser Indikatoren misst die Zugänglichkeit des Callcenters, ausgedrückt als Prozentsatz der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen, während der zweite Indikator die Wartezeit der beantworteten Anrufe misst.

Im Laufe des Jahres 2012 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren fortgesetzt. Es wurden zudem punktuelle Aktionen durchgeführt, um entweder neue Versorger aufzunehmen, die den wallonischen Markt jüngst betreten haben, oder um die Qualität der Informationen, die von den vorhandenen Versorgern übermittelt werden, zu kontrollieren.

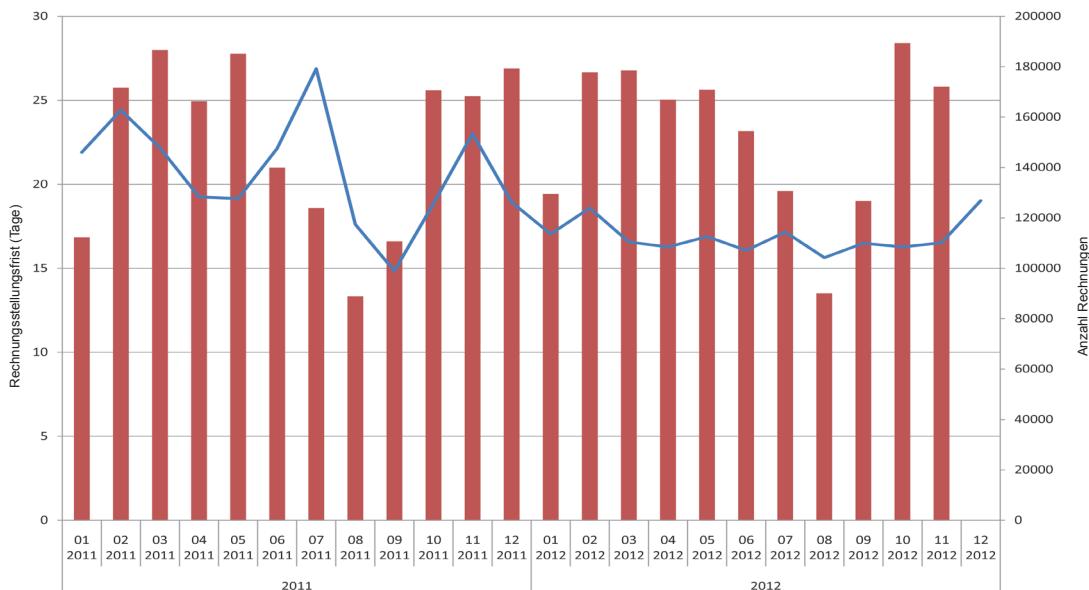
Die nachstehenden Diagramme für die Jahre 2011 und 2012 verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt aktiven Versorger. Anhand dieser Diagramme kann das im Schnitt erreichte Leistungs niveau zu den Zahlen der zu verarbeitenden Ereignissen (Rechnungen, Rückzahlungen, Telefonanrufe) in Bezug gesetzt werden. Zur weiteren Information werden die Leistungsindikatoren je Versorger auf der Website der CWaPE veröffentlicht.

4.1. Rechnungsstellungsdiene

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Erstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2011 und 2012 benötigten Frist (links angegebene y-Achse in Bezug auf die blaue Kurve). Punktuelle Schwierigkeiten in Verbindung mit informationstechnologischen Veränderungen bei verschiedenen Versorgern haben zweimal zu einer beträchtlichen Verlängerung der Fristen geführt, nämlich im Februar und Juli 2011. Diese Frist hat sich jedoch ab September 2011 auf 15 bis 20 Tage eingependelt.

In dem Diagramm ist ebenfalls die Anzahl verschickter Rechnungen abgebildet, dargestellt durch die Balken in Bezug auf die rechts angegebene y-Achse). Das monatliche Rechnungsvolumen liegt in der Regel zwischen 15.000 und 20.000 Rechnungen, mit Ausnahme der Monate Januar, Juli und August aufgrund der geringeren Verfügbarkeit der Verwaltungsangestellten (Urlaubszeit). Wie im Nachhinein durch die Informationsdienste verdeutlicht, ist es für die Versorger wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

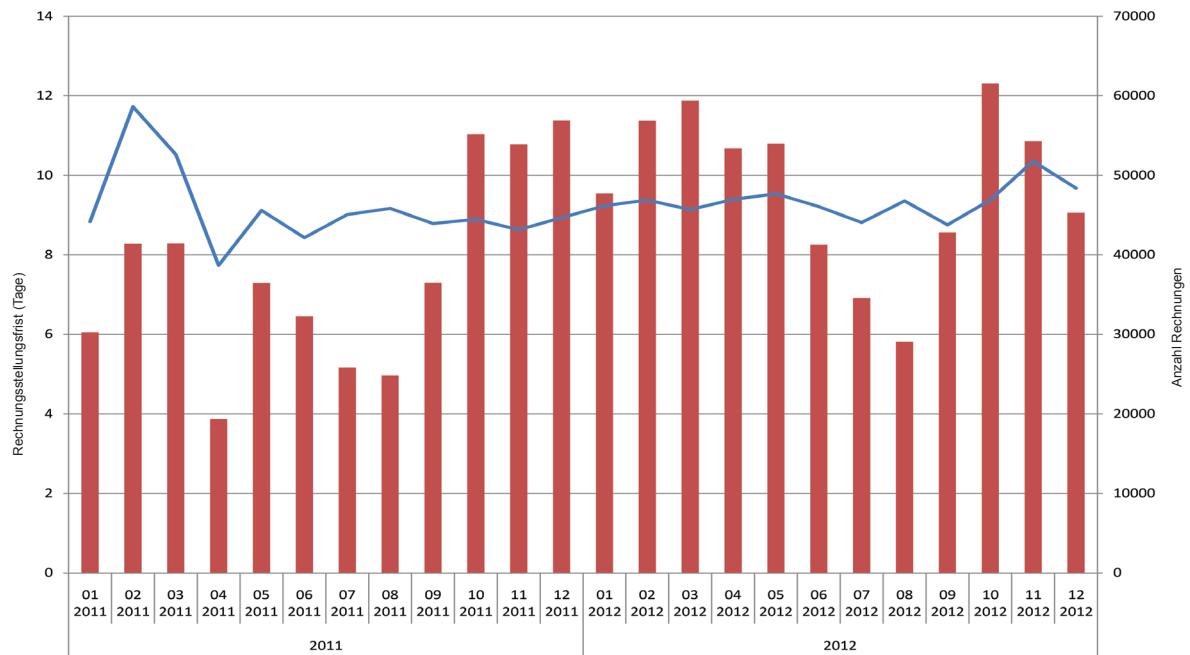
Diagramm 28 – Entwicklung der Frist für die Rechnungsstellung 2011-2012



Ausgehend von den jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnungen muss der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen. Das folgende Diagramm veranschaulicht – ergänzend zum vorstehenden Diagramm – die Entwicklung der Frist für die Rückzahlung an die Kunden. Wie schon zuvor werden einerseits die Frist (linke y-Achse in Bezug auf die Kurve) und andererseits die durchgeführten Rückzahlungen (rechte y-Achse in Bezug auf die Balken) dargestellt.

Die Frist für die Rückzahlung entwickelt sich relativ stabil und liegt zwischen 8 und 12 Kalendertagen. In Bezug auf das Rückzahlungsvolumen ist ab Oktober 2011 eine signifikante Zunahme der Anzahl Rückzahlungen an die Kunden festzustellen. Dies erklärt sich insbesondere dadurch, dass das Jahr 2011 von einem milden Klima geprägt war, was anlässlich der jährlichen Regularisierung des Verbrauchs zur Rückzahlung der Überschüsse, die durch die monatlichen Vorauszahlungen eingenommen wurden, führt. Angesichts des strengen Winters 2012-2013 sollte sich dieser Trend in den kommenden Monaten wenden.

Diagramm 29 – Entwicklung der Frist für die Rückzahlung 2011-2012



4.2. Informationsdienste

Die Informationsdienste stellen den zweiten Aspekt dar, der – ergänzend zu den Rechnungsstellungsdiensten – durch die Leistungsindikatoren gemessen wird. In diesem Rahmen liegt der Schwerpunkt auf den Callcentern, dem bevorzugten Kommunikationsweg der wallonischen Verbraucher zur Kontaktaufnahme mit ihrem Energieversorger. Die Entwicklung der Indikatoren zeigt, dass die aktiven Versorger angemessene Ressourcen bereitstellen, um auf die Anfragen ihrer Kunden zu reagieren. Allerdings sind diese Ressourcen mit beträchtlichen Kosten verbunden, so dass die Versorger die Entwicklung der Anzahl Anrufe voraussehen möchten, um eine optimale Kapazität zur Beantwortung der Anrufe bereitzustellen. So haben mehrere Versorger ihre Rechnungsstellungspolitik angepasst und häufiger Rechnungen in geringerer Anzahl verschickt, um eine plötzliche Woge von Anrufern betroffener Kunden zu vermeiden. Es kann jedoch zu Engpässen kommen, was zu einem schlechteren Service der Callcenter bei unvorhergesehenen Ereignissen führt, wie weiter unten dargelegt.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung des Zugangsgrades der Callcenter sowie des Volumens der monatlich eingehenden Anrufe.

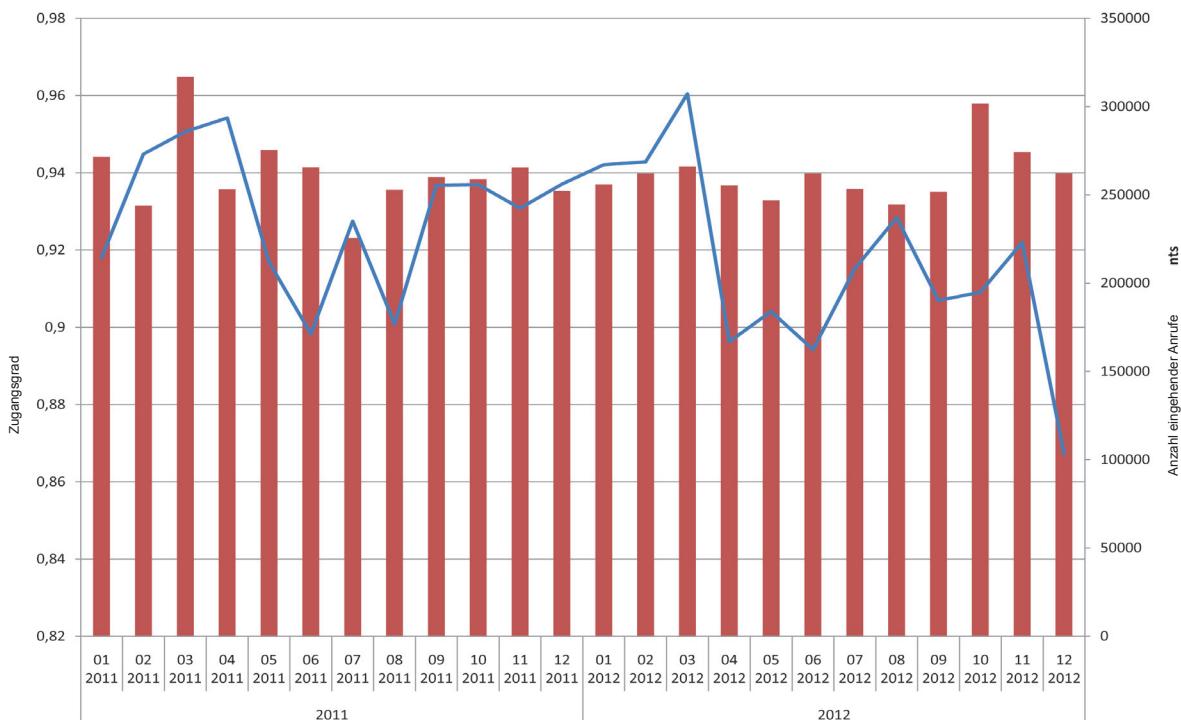
Obwohl sich die Zugänglichkeit im Jahr 2011 in einer Spanne zwischen 90 % und 98 % bewegte, ist ab April 2012 eine Verschlechterung des Serviceniveaus festzustellen, die sich im Rest des Jahres bestätigt. Der Dezember 2012 ist durch einen spürbaren Rückgang der Zugänglichkeit der Callcenter gekennzeichnet.

Im Prinzip sollte sich diese Schwankung des Serviceniveaus durch die Anzahl eingehender Anrufe erklären lassen. Das Diagramm verdeutlicht jedoch, dass das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe stabil geblieben ist, was durchaus paradox erscheinen kann. Die Gründe sind an anderer Stelle zu suchen:

- Einerseits führt die geringere Verfügbarkeit der Callcenter-Mitarbeiter in der Urlaubszeit im Juli und August zu einer saisonal geringeren Zugänglichkeit der Callcenter; dies erklärt zum Teil den Rückgang der Zugänglichkeit in den Sommermonaten 2011.
- Andererseits haben Initiativen, die 2012 auf föderaler Ebene durchgeführt wurden (beispielsweise das Einfrieren der Preise oder die Kampagne „Den Vergleich wagen“ zur Dynamisierung des Marktes der Haushaltskunden), Auswirkungen auf die Anzahl der von den Mitarbeitern des Callcenters zu bearbeitenden Anrufe gezeigt. Aus der Analyse der Anrufvolumen wird ersichtlich, dass diese Initiativen größere Auswirkungen bei den

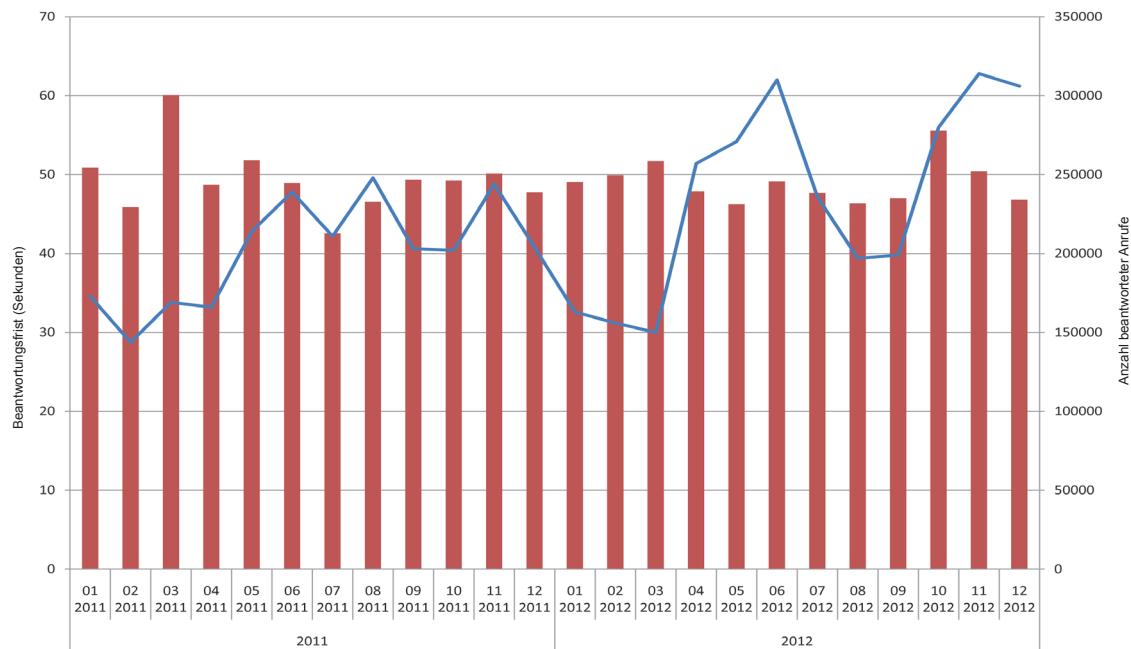
niederländischsprachigen Kunden als bei den französischsprachigen Kunden gezeigt haben. Obwohl die Anrufvolumen bei den letztgenannten Kunden relativ stabil bleiben, hat die Anzahl der Anrufe von flämischen Kunden von April bis September bei einigen Versorgern um fast 50 % zugenommen. Obwohl die Indikatoren nur Anrufe in französischer Sprache betreffen, besitzen mehrere Versorger ein mehrsprachiges Callcenter, was Skaleneffekte ermöglicht (bessere Aufteilung der Anrufe, mehrsprachige Mitarbeiter...). Eine Zunahme der niederländischsprachigen Anrufe hat sich somit auf die allgemeine Zugänglichkeit der Callcenter ausgewirkt.

Diagramm 30 – Entwicklung des Zugangsgrads 2011-2012



Das letzte Diagramm schließlich stellt die Frist dar, die für die Beantwortung der Anrufe erforderlich ist, die von den in der Wallonischen Region aktiven Versorgern entgegengenommen wurden. Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zum Zugangsgrad, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert. Die zuvor gemachten Feststellungen können daher ebenfalls zur Erklärung der längeren Antwortfristen herangezogen werden.

Diagramm 31 – Entwicklung der Beantwortungsfrist 2011-2012



5. KONTROLLE DER EINHALTUNG DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

Die Strom- und Gasdekrete schreiben den Versorgern und Verteilernetzbetreibern Verpflichtungen öffentlichen Dienstes vor, die im Folgenden mit VöD abgekürzt werden. Die meisten dieser VöD wurden in den Erlassen der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt festgeschrieben. Ziel dieser VöD ist es unter anderem, die Verbraucher und ganz besonders die gefährdeten Kunden auf dem Gas- und Elektrizitätsmarkt zu schützen, indem den Anbietern bestimmte Regeln und Eckwerte vorgegeben werden.

Die VöD können in verschiedene Kategorien unterteilt werden:

- Die VöD zur Verbesserung der Funktionsweise des Marktes, die das Ziel verfolgen, eine effiziente Funktionsweise des Marktes durch eine angemessene Verteilung der Rechte und Pflichten auf die verschiedenen Teilnehmer sicherzustellen (Beispiel des Umzugsprozesses, der Mystery Switches...);
- Die VöD betreffend den Kundendienst (Bearbeitung von Beschwerden, Verwaltung von Entschädigungen, Leistungsindikatoren...);
- Die VöD sozialen Charakters, deren Ziel der Schutz von gefährdeten Kunden ist (zum Beispiel: Verfahren zur Installation eines Budgetzählers, Verfahren zur Erklärung der Nichtzahlung...);
- Die VöD betreffend die Förderung erneuerbarer Energien;
- Die VöD betreffend die Information und die Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie.

Die Umsetzung und die Einhaltung der verschiedenen VöD setzen voraus, dass jeder Akteur zugleich die folgenden Punkte berücksichtigt:

- die wallonischen Rechtsvorschriften;
- die durch die föderale Gesetzgebung in den betreffenden Bereichen vorgegebenen Einschränkungen;
- die durch die Verfahren zur Kommunikation zwischen den Akteuren (insbesondere die MIG-Verfahren) vorgegebenen Einschränkungen;
- die Bestimmungen und Einschränkungen jedes Akteurs (beispielsweise die Geschäftsstrategie, die internen Regeln, die Verwaltung der Finanzrisiken...).

Innerhalb der CWAPE ist die sozioökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen für die Überwachung und Kontrolle der Einhaltung dieser VöD durch die Versorger und die VNB zuständig. Diese Kontrolle wird durch verschiedene Aktionen sichergestellt, insbesondere durch Kontrollbesuche bei diesen Dienststellen der Marktteilnehmer.

Seit 2007 führt die CWAPE Kontrollbesuche durch, die abwechselnd die Netzbetreiber und die Energieversorger der wallonischen Privatkunden betreffen. Bei diesen Besuchen prüft die CWAPE, ob die wallonischen Rechtsvorschriften korrekt eingehalten und umgesetzt werden, sowohl in Bezug auf die Datenverarbeitung und die Organisation der Anbieter als auch in Bezug auf die Informationen, die der Kundschaft mitgeteilt werden, oder die Dokumente, die an die Kundschaft übermittelt werden (Rechnung, Schreiben...). Nach Abschluss dieser Kontrollen erstellt die CWAPE einen Kontrollbericht, in dem – sofern zutreffend – verschiedene Bemerkungen zu vom Versorger durchzuführenden Änderungen oder Verbesserungsempfehlungen für seine Verfahren vermerkt sind. Für jede Bemerkung führt die CWAPE ebenfalls eine Frist (in Monaten) an, innerhalb derer der Akteur die Änderungen durchführen muss. Nach Verstreichen jeder Frist überprüft die CWAPE, ob das Unternehmen die Bemerkungen umgesetzt hat. Bei Nichteinfüllen seitens eines Akteurs kann die Direktion der CWAPE befasst werden und kann gegebenenfalls eine Strafe gegen den Akteur verhängt werden.

Das von der CWAPE bei diesen Kontrollen „vor Ort“ befolgte Verfahren wurde auf eine gewollt transparente, nicht diskriminierende und gegenüber allen Akteuren respektvolle Weise ausgearbeitet.

Eine erste Leitlinie, in der die von der CWAPE bei diesem Auftrag befolgte Kontrollmethode beschrieben wird, war 2011 verfasst worden. Darin waren die den Versorgern obliegenden Verpflichtungen und die praktischen Modalitäten der Kontrolle vor Ort durch die Mitglieder der CWAPE umrissen worden.

Im Laufe des Jahres 2012 hat die CWAPE ihre Kampagnen zur Kontrolle vor Ort bei den VNB abgeschlossen und deren weitere Beobachtung sichergestellt. Ab Juni 2012 hat die CWAPE Kontrollbesuche bei den Versorgern durchgeführt, wobei schwerpunktmäßig die neuen Versorger kontrolliert wurden, die neu auf dem Markt sind und bislang noch keinen Kontrollbesuch erhalten hatten. Auf der Grundlage der seit 2007 gesammelten Erfahrungen hat die CWAPE ihre Leitlinie (Version mit dem Titel: CD-12j29-CWAPE zu Überwachungs- und Kontrollaufgaben bezüglich der Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Strom- und Gasversorger gegenüber Haushaltskunden) überarbeitet, um die Kontrollen bei den neuen Versorgern, die den Markt jüngst betreten haben, von den späteren Kontrollen zu unterscheiden.

So hat die CWAPE beschlossen, bei den Versorgern, die bereits zuvor kontrolliert wurden, schwerpunktmäßig bestimmte Punkte zu überprüfen, insbesondere:

- die Rechnungen für geschützte Kunden mit Budgetzähler,
- das Verfahren bei Nichtzahlung von geschützten Kunden,
- die Bedingungen der Gewährung der Bankbürgschaften (falls zutreffend),
- die Verfahren in Verbindung mit den Entschädigungsanträgen,
- die Werkzeuge und Regeln für das Reporting der Leistungsindikatoren.

Darüber hinaus kann, je nach den Beschwerden, Sachverhalten oder Verstößen, von denen die CWAPE Kenntnis erlangt, eine eingehendere Kontrolle eines problematischen Punkts bei dem Besuch erfolgen und gegebenenfalls in einer Bemerkung im Kontrollbericht zur Sprache kommen.

Die Kontrolle der Versorger wird während des gesamten Jahres 2013 fortgeführt.

Die CWAPE beobachtet ebenfalls weiterhin Veränderungen bestehender VöD und neue VöD, die gegebenenfalls vom Gesetzgeber im Rahmen der Überarbeitung des Elektrizitätsdekrets vorgeschrieben werden, undachtet darauf, ihr Kontrollprogramm entsprechend anzupassen.

6. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

Die CWaPE führt alljährlich eine Evaluierung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch, die den Verteilernetzbetreibern in der Wallonischen Region obliegen.

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von sämtlichen VNB anhand eines Datenerfassungsformulars übermittelt.

Die untersuchten Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (VöD) betreffen die folgenden Maßnahmen: die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter (Installation von Budgetzählern, Verwaltung und Versorgung von geschützten Kunden und Kunden mit X-Versorger), Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zur Verbesserung der Funktionsweise des Marktes (insbesondere betreffend problematische Umzüge und auslaufende Verträge), Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zur Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie und die Nutzung von erneuerbaren Energien, die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes in Bezug auf den Umweltschutz (im Wesentlichen der kostenlose Standardanschluss) und die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zur Wartung und Verbesserung der Energieeffizienz der Installationen zur kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Auf der Grundlage dieser Informationen stellt sich heraus, dass die den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zuzuweisenden Gesamtkosten zu Lasten der VNB im Jahr 2011 sich auf 6,66 € pro MWh (Strom) und 1,98 € pro MWh (Gas) belaufen. Diese Kosten schwanken stark von einem VNB zum nächsten, wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich wird

Tabelle 10: Durchschnittliche Kosten 2011 pro MWh der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der VNB

Durchschnittliche Kosten 2011 pro MWh der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der VNB						
	VöD mit sozialem Charakter	VöD Funtk. des Marktes	VöD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Insgesamt 2011
AIEG	€ 1,55	€ 0,06	€ 0,45		€ 1,22	€ 3,28
AIESH	€ 2,98	€ 0,26	€ 0,63		€ 1,78	€ 5,65
RESA ELEC	€ 4,73	€ 0,40	€ 0,13		€ 1,21	€ 6,48
PBE	€ 0,87	€ 0,16	€ 0,68		€ 1,12	€ 2,82
REGIE DE WAVRE	€ 2,78	€ 0,33	€ 0,22		€ 1,28	€ 4,60
GEMISCHTE VNB	€ 4,65	€ 0,51	€ 0,07		€ 1,63	€ 6,86
GESAMT	€ 4,55	€ 0,47	€ 0,10		€ 1,53	€ 6,66
RESA GAS	€ 1,11	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,41		€ 1,60
GEMISCHTE VNB	€ 1,43	€ 0,10	€ 0,03	€ 0,61		€ 2,17
GESAMT	€ 1,32	€ 0,08	€ 0,03	€ 0,54		€ 1,98

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die Kosten der VöD im Stromsegment für den Kundentyp Dc1 2011 auf 28 €, das heißt 3,4 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 auf 56 €, das heißt 3,4 % seiner jährlichen Rechnung.

Tabelle 11: Kosten der VöD für die Kundentypen Dc1 und D3

2011		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten/MWh +MwSt.	Kosten VöD 2011 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt.	% Jahresrechnung 2011
	ELEKTRIZITÄT	Dc1	3,5	6,66	28,20	841,24	3,4%
	Gas	D3	23,26	1,98	55,69	1.653,60	3,4%

Durchschnittswert der jährlich zu erzielenden Gewinne für einen aktiven Kundentyp im Vergleich zum Durchschnittswert der zugewiesenen Versorger (passiver Kundentyp)

In Prozenten ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2011 wie folgt aus:

Diagramm 32: Verteilung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes 2011 – Elektrizität

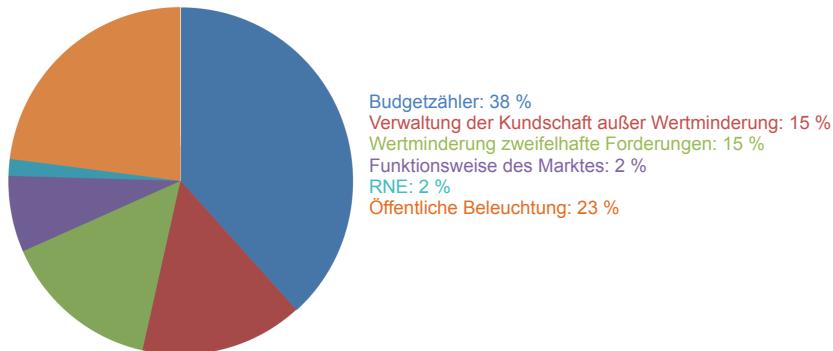
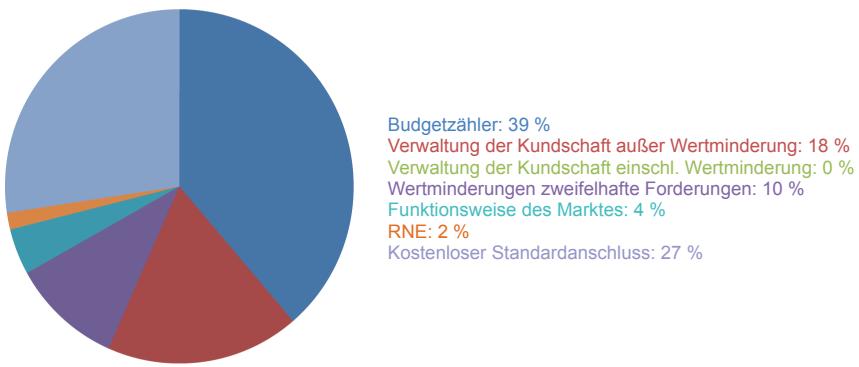


Diagramm 33: Verteilung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes 2011 – Gas



Die C WaPE beabsichtigt, im Laufe des Jahres 2013 die wiederholte Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortzuführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

7. SCHLUSSFOLGERUNG

Ausgehend von der Analyse der von den Versorgern und Netzbetreibern übermittelten Informationen hat die CWaPE eine Bestandsaufnahme der Entwicklung der Situation des Elektrizitäts- und Gasmarkts und insbesondere der eventuellen Folgen dieser Entwicklung auf die gefährdeten Kunden und/oder die Kunden in prekärer Lage (besonders mit Zahlungsschwierigkeiten) durchgeführt.

Der vorliegende Bericht hat mehrere Indikatoren für die Zahlungsschwierigkeiten aufgezeigt, mit denen Haushaltskunden in der Wallonischen Region zu kämpfen haben. An erster Stelle wurde auf die Anzahl und den Umfang der fälligen und unbeglichenen Rechnungen der aktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die zurzeit von den Versorgern und VNB versorgt werden – als auch von den inaktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die vom betreffenden Marktteilnehmer versorgt wurden, aber nicht mehr werden – eingegangen. So weisen 12 % bzw. 13 % der aktiven Elektrizitäts- und Gaskunden einen Zahlungsverzug bezüglich ihrer Rechnungen auf. Andererseits weisen auch inaktive Haushaltskunden im selben Ausmaß Schulden gegenüber den Versorgern und den VNB auf, wobei ein Kunde Schulden sowohl gegenüber seinem aktuellen Versorger als auch gegenüber seinem alten Versorger haben kann. Ende 2012 belief sich der von den Versorgern und VNB bei den säumigen aktiven oder inaktiven Kunden einzutreibende Gesamtbetrag auf 119 Mio. € (Strom) und 73 Mio. € (Gas).

Diese Zahlungsrückstände sind der Ausgangspunkt der Anwendung des gesetzlichen Verfahrens bei Nichtzahlung, das mit dem Versand von Erinnerungsschreiben und Mahnungen beginnt und schließlich bei der Einstufung als Nichtzahler und der Beantragung des Einbaus eines Budgetzählers endet. Im Gegensatz zu dem Trend der vergangenen zwei Jahre ist die Anzahl Kunden, die 2012 als Nichtzahler eingestuft worden sind, zwar hoch geblieben, aber dennoch sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment gesunken, wobei der Rückgang im Gassegment signifikanter als im Elektrizitätssegment ausgefallen ist und wesentliche Unterschiede zwischen den Marktteilnehmern (Versorgern und VNB) festzustellen sind. Dieselbe Entwicklung wurde in Bezug auf den Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers festgestellt. Die Höhe der Schulden schwankt stark – je nachdem, ob es sich um historische Versorger (relativ eingeschränkte Schulden, unterhalb des Durchschnittswertes) oder um neue Anbieter (meist höhere Schuldenbeträge) handelt.

Folglich gab es 2012 im Verhältnis zu 2011 geringfügig weniger Anfragen auf Einbau von Strom- und Gas-Budgetzählern. Die Anzahl der tatsächlich eingebauten Budgetzähler ist im Stromsegment stabil geblieben, aber im Gassegment deutlich zurückgegangen. Im Übrigen wurde sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment derselbe Trend beobachtet: Die Anzahl der Budgetzähler, die bei nicht geschützten Kunden eingebaut wurden, ist gesunken, während ihre Anzahl bei geschützten Kunden stark angestiegen ist.

Ein problematisches Element bleibt im Vergleich zu den zurückliegenden Jahren unverändert: die Erfolgsquote des Einbaus des Budgetzählers bleibt extrem niedrig und lag 2012 bei 16 % im Stromsegment und 18 % im Gassegment.

Zwei Elemente können diese geringe Erfolgsquote erklären. Erstens: Falls der Kunde seine Schulden innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger (oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert) die Stornierung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. Über 45 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers wurden 2012 aus diesem Grund storniert. Zweitens: Kunden werden aus Furcht vor dem Budgetzähler und dem mit diesem verbundenen negativen Image dazu verleitet, dessen Einbau zu verweigern oder in bestimmten Fällen sogar Fluchtstrategien zu entwickeln (wie einen nicht gemeldeten Umzug oder sogar einen Wechsel des Versorgers), die zur Aufgabe des Verfahrens führen. Die implizite oder ausdrückliche Weigerung des Kunden, einen Budgetzähler einzubauen zu lassen, obwohl er über die Folgen dieser Weigerung informiert wurde, hat die VNB dazu veranlasst, in 6.560 Fällen die Stromversorgung und in 2.770 Fällen die Gasversorgung zu sperren.

Ziel der Verwendung eines Budgetzählers ist es jedoch, die Verschuldung der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten auf die Schuld vor dem Einbau zu begrenzen, zumindest für jene Kunden, die keinen besonderen Schutz genießen. Allerdings kann der Kunde auch infolge des Fehlens finanzieller Mittel durch den Budgetzähler mit der Gefahr einer automatischen Sperrung der Versorgung konfrontiert sein oder sich veranlasst sehen, die Verwendung des ihm zur Verfügung stehenden Einkommens zu überdenken oder seine Bedürfnisse einzuschränken.

Um die am stärksten gefährdeten Kunden besser zu schützen, ist das System mit ergänzenden Schutzmaßnahmen ausgestattet, die unter der Bedingung greifen, dass der mit einem Budgetzähler versehene Kunde den Status des geschützten Kunden genießt. Die geschützten Kunden mit Budgetzähler erhalten im Stromsegment eine garantierte Mindestliefermenge mit einer Leistung von 10 Ampere und haben im Gassegment die Möglichkeit, einen Antrag beim VNB einzureichen, um Gasversorgungskarten für den Budgetzähler in der Winterzeit zu erhalten. Während

die Zuteilung der garantierten Mindestliefermenge Strom unverzüglich durch Einschalten des Leistungsbegrenzers erfolgt, setzt die Gewährung der Gasversorgungskarten ein aktives Eingreifen der betroffenen Kunden voraus.

Außerdem finden umfangreiche Änderungen in Bezug auf die Auflademöglichkeiten statt, die den Kunden im Rahmen der Nutzung des Budgetzählers angeboten werden. Ende 2013 läuft nämlich der Vertrag zwischen den VNB und Belgacom zur Bereitstellung von öffentlichen Telefonzellen aus. Die VNB haben zusammen an der Ausarbeitung einer Alternative gearbeitet. Diese Alternativlösung ist von größter Bedeutung, da die Telefonzellen in den vergangenen Jahren für die meisten Aufladevorgänge der Budgetzähler genutzt wurden.

Der Status des geschützten Kunden eröffnet den Zugang zu Vorteilen und insbesondere zur garantierten Mindestliefermenge Strom und Gas für die Kunden mit Budgetzähler; der Hauptvorteil besteht jedoch in der Gewährung des Sozialtarifs. Eine Analyse der Zahlen, die an die CWaPE übermittelt worden sind, bestätigt den seit mehreren Jahren festzustellenden Anstieg der Anzahl Personen, die in den Genuss des Status des geschützten Kunden gelangen (zumindest in Bezug auf die föderalen Kategorien der geschützten Kunden), und zwar vor allem aufgrund der Optimierung des Verfahrens zur automatischen Vergabe des Status des geschützten Kunden. So genossen Ende 2012 etwa 10,2 % (Elektrizität) und 12,4 % (Gas) der Haushaltkunden den Status des geschützten Kunden.

Das Problem der ausschließlich regional geschützten Kunden, von denen fast 90 % sich in einer kollektiven Schuldenregelung oder in einem Schuldenvermittlungsverfahren befinden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, ist noch immer nicht gelöst. So wurde Ende 2012 etwa 45 % (Elektrizität) bzw. 38 % (Gas) der ausschließlich regional geschützten Kunden, die nicht von ihrem VNB beliefert wurden, nicht der Sozialtarif gewährt. Und schließlich stellt sich heraus, dass nur durch die Einführung eines Verfahrens zum „automatischen Transfer“ von regional geschützten und von einem Versorger belieferten Kunden an den VNB sichergestellt werden könnte, dass der Gesamtheit der betroffenen Kunden der Verbrauch zum Sozialtarif in Rechnung gestellt wird. Die Idee eines solchen Transfers sollte demnächst in die Tat umgesetzt werden können, wenn sie in den Dekretentwurf zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets aufgenommen und von allen Parteien (Versorger, VNB, soziale Akteure und Regulierungsbehörden) befürwortet wird.

Der Dekretentwurf zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets sowie die Stellungnahme CD-13b07-CWaPE-468 bezüglich dieses Dekretentwurfs enthalten – neben dem automatischen Transfer der ausschließlich regional geschützten Kunden an den VNB – Verbesserungen der aktuellen Gesetzgebung, um einen besseren Schutz der gefährdeten Kundschaft zu ermöglichen, aber auch um die Effizienz der derzeitigen Maßnahmen zu verbessern. Unter diesen Bestimmungen nennen wir hier nur die Ausweitung der Kategorien der regional geschützten Kunden auf der Grundlage von Einkommenskriterien, die Einführung der Verpflichtung der Versorger zur Vorlage eines vernünftigen Zahlungsplans, die Festlegung einer Mission für den VNB, der in jenen Fällen, in denen der Einbau eines Budgetzählers unmöglich ist, als Marktvermittler auftritt, und schließlich die Abschaffung der Versorgung durch den X-Versorger bei einem verspäteten Einbau des Budgetzählers.

Unabhängig von den konkreten Maßnahmen, die schließlich von der wallonischen Regierung nach der Auswertung der eingerichteten Verfahren und gestützt auf die konkreten Vorschläge zur Optimierung dieser Verfahren verabschiedet werden, bleibt der Kunde wehrlos, wenn er mit bestimmten Standardsituationen konfrontiert ist (problematischer Umzug, Ende des Vertrags, Wechsel des Versorgers), so dass eine Betreuung unverzichtbar bleibt, unter anderem indem nützliche und praktische Informationen verfügbar gemacht werden.

8. LISTE DER DIAGRAMME

Diagramm 1:	Aufteilung der Marktanteile der Haushaltskunden im Stromsegment.....	6
Diagramm 2:	Aufteilung der Marktanteile der Haushaltskunden im Gassegment.....	6
Diagramm 3:	Entwicklung der Anzahl geschützter Kunden.....	8
Diagramm 4:	Prozentsatz der geschützten Kundschaft – Elektrizität und Gas.....	8
Diagramm 5:	Entwicklung der Anzahl regional geschützter Kunden (Versorger und VNB)	9
Diagramm 6:	Verteilung der regional geschützten Kundschaft (ausgedrückt in Prozent der Anzahl regional geschützter Kunden).....	9
Diagramm 7:	Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden und der Zahl der Sozialtarifkunden	10
Diagramm 8:	Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben	13
Diagramm 9:	Prozentsatz der Kunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben.....	14
Diagramm 10:	Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Gas erhalten haben	14
Diagramm 11:	Entwicklung der Anzahl Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	15
Diagramm 12:	Anzahl Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (Strom).....	16
Diagramm 13:	Anzahl Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (Gas)	16
Diagramm 14:	Entwicklung der Anzahl der eingebauten Strom-Budgetzähler.....	19
Diagramm 15:	Entwicklung der Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler.....	20
Diagramm 16:	Einbau der Budgetzähler beim ersten oder zweiten Besuch des VNB.....	21
Diagramm 17:	Höhe des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers – Strom	22
Diagramm 18:	Höhe des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers – Gas	23
Diagramm 19:	Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Strom-Budgetzähler nach Aufladeort	24
Diagramm 20:	Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Gas-Budgetzähler nach Aufladeort	24
Diagramm 21:	Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Stromversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers	28
Diagramm 22:	Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers	28
Diagramm 23:	Anzahl der Versorgungssperrungen infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs.....	30
Diagramm 24:	Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	32
Diagramm 25:	Anzahl der zugelassenen Zahlungspläne für Strom.....	34
Diagramm 26:	Anzahl der zugelassenen Zahlungspläne für Gas	34
Diagramm 27:	Anzahl der nicht eingehaltenen Zahlungspläne – Strom und Gas	35
Diagramm 28:	Entwicklung der Frist für die Rechnungsstellung 2011-2012.....	43
Diagramm 29:	Entwicklung der Frist für die Rückzahlung 2011-2012.....	44
Diagramm 30:	Entwicklung des Zugangsgrads 2011-2012.....	45
Diagramm 31:	Entwicklung der Beantwortungsfrist 2011-2012.....	46
Diagramm 32:	Verteilung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes 2011 – Elektrizität.....	49
Diagramm 33:	Verteilung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes 2011 – Gas.....	49

9. LISTE DER TABELLEN

Tabelle 1: Aktive Kunden mit Zahlungsverzug	11
Tabelle 2: Inaktive Kunden mit Zahlungsverzug	12
Tabelle 3: Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.	17
Tabelle 4: Entwicklung der jährlichen Aufladehäufigkeit sowie des durchschnittlich von den geschützten Kunden und den nicht geschützten Kunden aufgeladenen Betrags	25
Tabelle 5: Entwicklung der Dauer der X-Versorgung	33
Tabelle 6: Von den VNB 2012 gewährte Zahlungspläne.....	35
Tabelle 7: Entwicklung der CLE betreffend die FMG	37
Tabelle 8: Entwicklung der Anzahl CLE- Befassungen bzgl. der Gewährung von Gasversorgungskarten im Winter und der ergangenen Beschlüsse.....	38
Tabelle 9: Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Gas und Strom) bezüglich der Aberkennung es Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse	40
Tabelle 10: Durchschnittliche Kosten 2011 pro MWh der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der VNB	48
Tabelle 11: Kosten der VöD Elektrizität für den Kundentyp Dc1	48



CWAPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

route de Louvain-La-Neuve 4/12
B-5001 NAMUR (Belgrade)

Tel. +32 (0)81330810
Fax +32 (0)81330811

www.cwape.be