

# **DER REGIONALE OMBUDSDIENST FÜR ENERGIE (SRME)**

JAHRESSONDERBERICHT 2012  
erstellt in Anwendung von Artikel 48 § 5 des Dekrets vom  
12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen  
Elektrizitätsmarkts



**CWAPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Energie





## INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort .....	4
<b>1. ALLGEMEINES .....</b>	<b>6</b>
1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen .....	6
<b>2. VERMITTLUNG.....</b>	<b>7</b>
2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde .....	7
2.2. Die Kategorien der Beschwerden.....	8
2.2.1. <i>Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und administrative Geldstrafen</i> .....	9
2.2.2. <i>Technische Probleme</i> .....	9
2.2.3. <i>Probleme mit dem Zählerstand</i> .....	10
2.2.4. <i>Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)</i> .....	14
2.2.5. <i>Umzug</i> .....	14
2.2.6. <i>Geschützter Kunde</i> .....	16
2.2.7. <i>Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers</i> .....	16
2.2.8. <i>Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung</i> .....	18
2.2.9. <i>EAN-Code</i> .....	18
2.2.10. <i>Rechnungen und Verträge</i> .....	19
2.2.11. <i>Sonstiges</i> .....	20
2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber .....	20
<b>3. ENTSCHEIDIGUNGEN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Einführung .....	21
3.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen .....	22
3.2.1. <i>Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden</i> .....	24
3.2.2. <i>Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge</i> .....	25
3.2.3. <i>Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers</i> .....	27
3.2.4. <i>Nichteinhaltung der Anschlussfristen</i> .....	29
3.2.5. <i>Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers</i> .....	31
3.2.6. <i>Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung</i> .....	31
3.3. Entwicklung seit 2009 .....	32
3.3.1. <i>Stromnetzbetreiber</i> .....	32
3.3.2. <i>Gasnetzbetreiber</i> .....	32
3.3.3 <i>Lieferanten</i> .....	33
3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen .....	34
<b>4. SCHLICHTUNG.....</b>	<b>35</b>
<b>5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN .....</b>	<b>35</b>
<b>6. PERSPEKTIVEN FÜR 2013.....</b>	<b>36</b>

## VORWORT

2012 hat die CWaPE ihr zehnjähriges Bestehen durch mehrere themenbezogene Treffen gefeiert, zu denen eine Vielzahl von Akteuren und Personen, die mit dem Themenkomplex des regionalen Energiemarkts befasst sind, eingeladen wurden. Unter diesen Treffen wird man sich insbesondere an jenes erinnern, auf dem es um die Regulierung im Allgemeinen ging und auf dem umrisse wurde, mit welchen Aufgaben eine Regulierungsbehörde sich sowohl im Rahmen der klassischen administrativen Organisation des Staates als auch im Rahmen der Anforderungen der europäischen Gesetzgebung auseinandersetzen muss. Die Interventionen und der häufig sehr ergiebige Austausch anlässlich dieses themenbezogenen Treffens haben es ermöglicht, die Kohärenz der Einbindung eines Ombudsdienstes in die Regulierungsbehörde besser zu begreifen. Die Erfahrungen, die der Regionale Ombudsdiest für die Energie (Service régional de médiation pour l'énergie, nachstehend als „SRME“ abgekürzt) während seines bislang fünfjährigen Bestehens sammeln konnte, bestätigen in der Tat, dass die enge und ständige Zusammenarbeit zwischen seinem Team und den technischen Experten der anderen Direktionen der Regulierungsbehörde einen Mehrwert darstellt und die Glaubwürdigkeit der Arbeit des SRME untermauert. Gemäß der Verteilung der Kompetenzen auf der Grundlage der institutionellen Reformen, die im Rahmen des Zusammenarbeitsprotokolls zwischen dem Föderalen Ombudsdiest für Energie und dem SRME umgesetzt wurden, konzentriert sich die Aufgabenstellung des SRME hauptsächlich auf die Arbeit der Netzbetreiber. Gerade auf diesem Gebiet (Probleme mit Zählern und Anschlüssen, Zwischenfälle auf dem Netz, ganz zu schweigen von der korrekten Anwendung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen) ist die Unterstützung durch die Experten der Regulierungsbehörde notwendig, damit der SRME seine Empfehlungen in möglichst umfangreicher Kenntnis der Sachlage abgeben kann. Wenn die Anwesenheit des SRME in der Regulierungsbehörde vor fünf Jahren noch eine eigenartige Erscheinung war, so scheint diese Vorgehensweise sich doch endgültig als sachdienlich, ja sogar als unverzichtbar durchzusetzen, wenn es darum geht, im Rahmen von Beschwerden betreffend die komplexen Aufgabengebiete der Netzbetreiber zu intervenieren. Es sei darauf hingewiesen, dass künftig sowohl VREG als auch BRUGEL befugt sind, Beschwerden gegen einen Versorger oder einen Netzbetreiber entgegenzunehmen und zu behandeln - auch wenn es sich nicht um Ombudsdiene im eigentlichen Sinne handelt.

In Bezug auf die nackten Zahlen war das Jahr 2012 für den SRME durchaus mit dem Jahr 2011 vergleichbar, wenn es um die einfachen oder dringenden Vermittlungsanträge geht. Bezüglich des Gegenstands der Vermittlungsanträge ist festzustellen, dass ein größerer Anteil der Beschwerden die Messdaten und die Verfahren bei Zahlungsrückstand betraf. Es gibt weiterhin zahlreiche technische und sonstige Probleme, doch ist deren Anzahl im Vergleich zu den Vorjahren konstant. 2012 sind im Zuge der Weiterentwicklung des Energiemarkts markante neue Problemsituationen entstanden, vor allem auf dem Gebiet der dezentralen Erzeugungsanlagen (Zählerstand- oder technische Probleme sowie Konkurse von Installateuren), wobei Beschwerden vorgebracht wurden, für die nicht immer der SRME zuständig ist.

Unseres Erachtens gibt es anomal wenige Anfechtungen, die der SRME im Bereich der Anwendung der regionalen Entschädigungsmechanismen registriert hat. Wenn die Portal-Website für pauschale Entschädigungen ([www.indemnisations-energie.be](http://www.indemnisations-energie.be)), die Ende 2012 vom SRME entwickelt worden ist, ins Netz gestellt wird, könnte es zu einer Steigerung dieser Zahlen kommen. Interessanterweise hat auch die Region Brüssel-Hauptstadt Entschädigungsmechanismen eingeführt, die auf den wallonischen Bestimmungen fußen, die in den 2011 abgeänderten Verordnungen betreffend den Gas- und Elektrizitätsmarkt verankert sind, während auch die Flämische Region diese Möglichkeit in Betracht zieht<sup>1</sup>.

Die Anzahl schriftlicher Anfragen, für die ebenfalls der SRME zuständig ist, ist hingegen stark angestiegen. Der Umfang der Kompetenzen des SRME auf dem Gebiet der Fragen ist deutlich größer als auf dem Gebiet der Beschwerden, die sich notwendigerweise auf die Tätigkeit oder Untätigkeit eines Netzbetreibers oder Versorgers beziehen müssen. Die Fragen können auch ganz allgemein die Funktionsweise des regionalen Energiemarkts betreffen. Im Übrigen fällt die Beantwortung der Fragen nicht unter die Zuständigkeit des föderalen Ombudsdienstes, so dass dieser Dienst - anders als bei den so genannten „gemischten“ Beschwerden (die regionale und föderale Aspekte der Energie betreffen) - den SRME nicht in Bezug auf die Bearbeitung dieser Fragen entlasten kann, auch nicht teilweise.

<sup>1</sup> Vgl. Advies van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 18 december 2012 met betrekking tot aansprakelijkheidsregeling netbeheerders.

Die Zunahme der Fragen erklärt sich durch die Tatsache, dass das Jahr 2012 durch Ereignisse gekennzeichnet war, die den Sektor auf dem Gebiet der Stromerzeugung durch photovoltaische Anlagen mit einer Höchstleistung von 10 kW erschüttert haben. Der rasante Preisverfall der grünen Bescheinigungen, der Rückgriff auf den Verkauf an ELIA zum garantierten Mindestpreis, die festzustellenden Verzögerungen bei den Netzbetreibern in Bezug auf die Bearbeitung der Anträge auf Erteilung von grünen Bescheinigungen, der Konkurs eines wichtigen Investors, die Schwierigkeiten oder Unzulänglichkeiten, die bei anderen Investoren festgestellt wurden, haben zu zahlreichen Fragen auf Seiten mancher Prosumers<sup>2</sup> geführt, die es bislang nicht gewohnt waren, auf die Dienste des SRME zurückzugreifen.

Fragen von Seiten der Prosumer werden im Prinzip vorrangig über die Ressourcen behandelt, welche die für die Förderung der erneuerbaren Energien zuständige Direktion der CWAPE eingerichtet hat (Ausbildung der Mitarbeiter des Call Centers, strukturierte Formulare, FAQ ...), doch der massive Zustrom von Fragen in diesen Bereichen hat dennoch auch die anderen Abteilungen der CWAPE belastet, insbesondere auch die Rechtsdirektion und den von ihr geleiteten SRME. Allein der Konkurs eines Investors, der gut tausend Kunden in seinem Portefeuille führte, hat zu sehr vielen Fragen Anlass gegeben. Der SRME hat alle diese Anfragen aufmerksam bearbeitet, die zwar konjunkturbedingt sein dürften, die aber angesichts des Verfalls des Preises der grünen Bescheinigung, der manchen Investoren Schwierigkeiten zu bereiten scheint, wohl auch 2013 noch aufkommen werden. Bei der Untersuchung dieser Fragen wurde eine wichtige Feststellung gemacht: der Rückgriff auf eine Drittfinanzierung oder genauer gesagt auf so genannte „Win-Win“-Formeln, bei denen bestimmte Unternehmen die Installation einer photovoltaischen Anlage und zugleich Finanzierungslösungen anbieten, findet zurzeit in einem Rahmen statt, der unseres Erachtens juristisch nur unzureichend abgeklärt ist. Diese Anlagen stellen jedoch eine umfangreiche Investition für den Verbraucher dar, der besser geschützt werden sollte. Ein diesbezügliches Signal wurde an die für den Verbraucherschutz zuständigen föderalen Behörden gerichtet, um sie für dieses Thema zu sensibilisieren.

Schließlich sei noch mit Nachdruck darauf hingewiesen, dass der SRME zwar auf Fragen betreffend Installateure antworten kann, bei denen es sich um Akteure handelt, die normalerweise nicht in den Wirkungsbereich des SRME fallen (welcher sich eher auf die Tätigkeiten der Netzbetreiber und der Versorger konzentriert), dass der SRME jedoch regelmäßig daran erinnern muss, dass er keine Beschwerden bearbeiten kann, die sich gegen die Dienststellen der CWAPE selbst richten. Der SRME ist nicht befugt, als Ombudsmann der CWAPE aufzutreten, und ist im Übrigen auch nicht mit diesem Ziel geschaffen worden. Die Erwartungen der Prosumer bezüglich der Bearbeitung ihres Dossiers zur Vergabe von grünen Bescheinigungen führen häufig dazu, dass diese Prosumer sich gleichzeitig an mehrere Stellen wenden, wenn sie auf ein Problem stoßen. Man muss daher daran erinnern, dass solche Beschwerden nach einem ersten Schritt gegenüber dem betreffenden Dienst der CWAPE an den Ombudsmann der Wallonischen Region weitergeleitet werden können.

Schlussfolgend kann man sagen, dass das Jahr 2012 trotz dieser Ereignisse, die bestimmte Prosumer betrafen, eine gewisse Kontinuität in Bezug auf das Volumen und die Kategorien der bearbeiteten Beschwerden aufgewiesen hat. In den kommenden Monaten und Jahren, in denen die Überarbeitung der Gas- und Elektrizitätsdekrete vorbereitet wird und in denen der Transfer der Tarifkompetenz auf die Regionen ansteht, wird es zu neuartigen Meinungsverschiedenheiten kommen, die vermutlich dem SRME unterbreitet werden. Die Tarife geben in der Tat immer wieder zu zahlreichen Fragen seitens der Verbraucher Anlass. Der SRME bereitet sich bereits jetzt darauf vor.

<sup>2</sup> Es handelt sich um Endverbraucher, die über eine Stromerzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kW verfügen.

## 1. ALLGEMEINES

### 1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen

Der Regionale Ombudsdiest für Energie ist Teil der Verbraucherschutz- und Rechtsabteilung der CWaPE. Die für diesen Dienst geltenden Verfahren unterliegen dem Erlass der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Ombudsdiest für Energie.

Die Anfragen, die an den Regionalen Ombudsdiest für Energie gerichtet werden, können in die folgenden Verfahren gegliedert werden:

- **normale Vermittlung:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **dringende Vermittlung:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss<sup>1</sup>;
- **Anfrage:** jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen die Bearbeitung eines Entschädigungsantrages durch einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber;
- **Schlichtung:** Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWAPE). Das Verfahren sieht außerdem die Möglichkeit des Rückgriffs auf ein Gutachten zulasten der dieses beantragenden Partei vor. Die Schlichtung ist üblicherweise für Geschäftskunden und nicht für Privatkunden vorgesehen.
- **Bitte um Stellungnahme:** konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen dem Föderalen Ombudsdiest für Energie (nachstehend „FODE“), dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

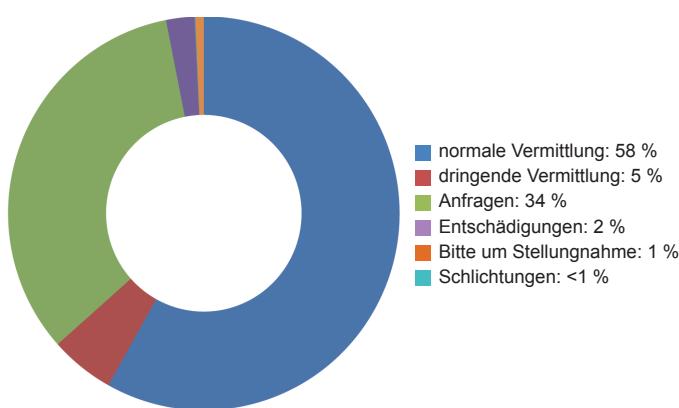
Die Verfahren für die Vermittlung, den Widerspruch in Sachen Entschädigung und die Schlichtung werden weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.

#### Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2012 hat der Regionale Ombudsdiest für Energie insgesamt 1583 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen lassen:

- 920 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 84 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- 530 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- 37 Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- 1 Schlichtungsanfrage;
- 11 Bitten um Stellungnahme, die vom FODE an den SRME gerichtet wurden.

Aufteilung der vom SRME bearbeiteten Anfragen



<sup>1</sup> Diese Fristen sind im Erlass der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Ombudsdiest für Energie vorgesehen.

Von allen diesen Anträgen mit Ausnahme der Anfragen wurden 44 % vom SRME für zulässig befunden. Es ist eine relativ erhebliche Steigerung der Anzahl schriftlicher Anfragen im Vergleich zum Jahr 2011 festzustellen. Dieser Trend lässt sich durch die Schwierigkeiten erklären, die zurzeit auf dem Sektor der Photovoltaik herrschen aufgrund der laufenden Änderungen der Gesetzgebung, der Schwierigkeiten oder gar Konkurse von Installateuren oder Investoren, der Verzögerungen bei der Bearbeitung der Vergabebeanträge durch die Verteilernetzbetreiber oder auch aufgrund des Preisverfalls der grünen Bescheinigungen. Außerdem sollte betont werden, dass das Front-Office des SRME täglich telefonisch auf Fragen antwortet, die nicht in diese Zahlen einfließen. Andererseits ist eine spürbare Verringerung der Anzahl der dringenden und einfachen Vermittlungsanträge festzustellen. Diese geringfügige, wenig aussagekräftige Abnahme lässt sich vermutlich teilweise dadurch erklären, dass der FODE eine gewisse Anzahl gemischter Beschwerden (für die zugleich die föderalen als auch die regionalen Instanzen zuständig sind) übernommen hat. So betreffen beispielsweise Beschwerden, bei denen es um eine fehlende Antwort nach einer Anfechtung von Abrechnungen oder Abschlussrechnungen geht, bei denen das Problem häufig auf die Messdaten (periodische Erhebungen, Validierungen, Schätzungen, Berichtigungen) zurückzuführen ist, im Allgemeinen Aktivitäten der Netzbetreiber, die zwar der regionalen Gesetzgebung unterliegen, aber häufig auf Ebene der FODE bearbeitet werden.

Die Anzahl der Widersprüche in Sachen Entschädigung ist hingegen leicht zurückgegangen.

Und schließlich wurden dem SRME im Laufe des Jahres 2012 elf Bitten um Stellungnahme seitens des FODE übermittelt.

## 2. VERMITTLUNG

### 2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde

Eine Beschwerde muss mehrere Bedingungen erfüllen, um zulässig zu sein. Nach Maßgabe des Erlasses der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum Regionalen Ombudsdienst für Energie muss der SRME vom Antragsteller die Vorlage einer Kopie der vorherigen schriftlichen Beschwerde an den Versorger und/oder den Netzbetreiber sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes Beschwerdeformular fordern.

Die Anforderung eines Beweises vorausgehender schriftlicher Beschwerden hat manche Beschwerdeführer, die sich zwecks Bearbeitung ihres Streitfalls von Anfang an an den SRME gerichtet hatten, dazu veranlasst, ihre Beschwerde schriftlich an den betreffenden Betreiber zu richten. So blieben bestimmte Beschwerden, die ursprünglich beim SRME eingereicht wurden, als „nicht zulässig“ eingestuft, als die Kundendienstabteilungen dieser Betreiber ihre Aufgabe erledigt haben und bald die erforderlichen Erklärungen gegeben, bald angemessene Lösungen für diese Beschwerdeführer vorgeschlagen, so dass der Rückgriff auf die Vermittlung überflüssig wurde.

Es ist ebenfalls vorgesehen, dass die Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der regionalen Stellen fallen oder für die die beklagte Verhaltensweise seit mehr als einem Jahr vor Einreichung der Beschwerde eingestellt wurde, als unzulässig angesehen werden.

Wenn der SRME sich für die Bearbeitung des Streitfalles für nicht zuständig erklärt hat, hat er trotzdem den Fall an diejenige Institution weitergeleitet, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hielt. 2012 vermeldeten die meisten dieser Akten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten (wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Anfechtungen von Tarifen usw.) und wurden an den Föderalen Ombudsdienst für Energie weitergeleitet (unbeschadet der Zuständigkeiten, die der FÖD Wirtschaft behält), außer wenn es sich um Streitfälle in Bezug auf zivilrechtliche Rechte und Pflichten handelte, für die ausschließlich die gerichtlichen Instanzen zuständig sind.

Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen Verbrauchern problematisch erscheint. Diese Anträge benötigen eine kurze Analyse und das Aufsetzen von personalisierten Erklärungen, selbst wenn die Anträge keine Interpellation von Versorgern und/oder VNB erforderlich machen.

Seit 2010 und der Einrichtung des Föderalen Ombudsdienstes für Energie ermöglicht der Grundsatz der zentralen Anlaufstelle dem SRME eine rasche Übermittlung föderaler Beschwerden an diese Instanz (unbeschadet der Zuständigkeiten, welche der FÖD Wirtschaft behält).

## 2.2. Die Kategorien der Beschwerden

Bei der Ausarbeitung der nachstehenden Klassifizierung hat der SRME zwei unabdingbare Gebote auf einen Nenner gebracht: Erstens sollen problematische Situationen auf dem wallonischen Energiemarkt so genau wie möglich untersucht werden, und zweitens sollen die Beschwerden auf eine Weise erfasst werden, die mit der auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission<sup>2</sup> verabschiedeten Klassifizierung<sup>3</sup> kompatibel ist.

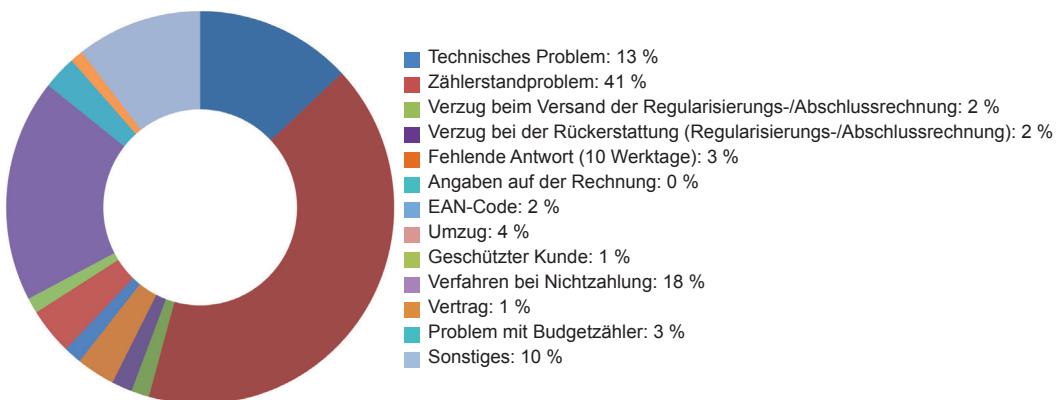
- fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen;
- technische Probleme;
- Probleme mit dem Zählerstand und Probleme mit der Anwendung des Ausgleichs;
- Verzug bei der Rückerstattung von Rechnungen (Regularisierungs-/Abschlussrechnung);
- problematische Umzüge;
- geschützte Kunden;
- Nichtzahlung/Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers;
- Verzug bei der Rechnungsstellung;
- Probleme mit den EAN-Codes;
- Rechnungen und Verträge;
- Verschiedenes;

An dieser Stelle seien auch die zahlreichen Anträge betreffend Konkurse oder Schwierigkeiten von Installateuren von photovoltaischen Anlagen genannt (die als Anfragen behandelt werden, die aber im Prinzip nicht den Zuständigkeiten des SRME unterliegen, wenn sie als Beschwerden eingestuft werden müssen).

2012 wurden die Beschwerden der „Prosumer“ betreffend die Anwendung des Ausgleichs zwischen Einspeisung und Entnahme in die Kategorie betreffend die Zählerstand-Probleme aufgenommen (siehe unten, 2.2.3.2 Eigenerzeuger). Künftig werden diese Beschwerden in der Kategorie erscheinen, die sich spezifisch den Problemen in Verbindung mit dezentralisierten Erzeugungsanlagen widmet.

### Einige Zahlen

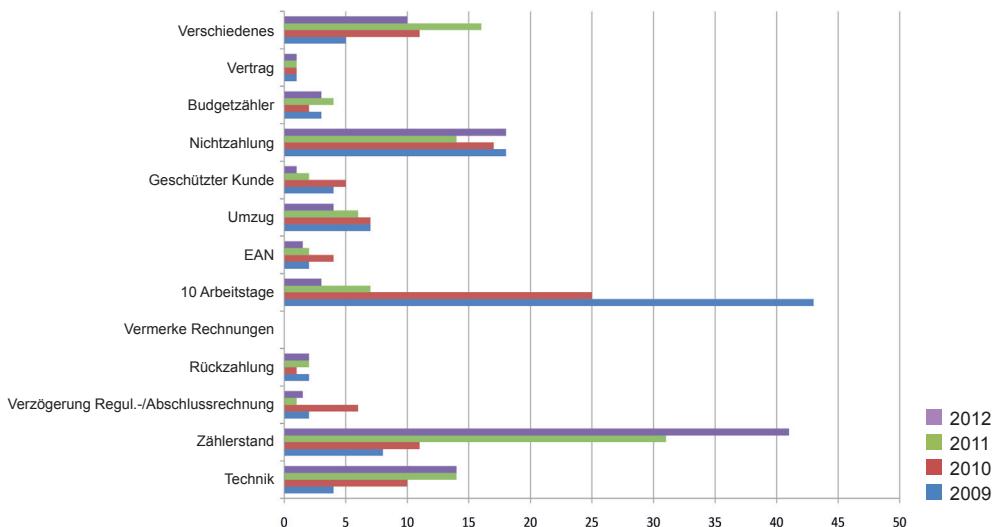
Aufteilung der Anträge in Kategorien im Jahr 2012



2 Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572

3 GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

### Entwicklung der Beschwerdekategorien seit 2009 (in %)



#### 2.2.1. Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und administrative Geldstrafen

Auf der Grundlage der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Gas- und Elektrizitätsmarkt sind die Versorger dazu verpflichtet, in ihren Rechnungen anzugeben, wie der Kunde den Kundendienst erreichen kann (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Fax usw.) und innerhalb welcher Frist eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werkstage nicht überschreiten. In diesen Erlassen ist ebenfalls festgelegt, dass in der mit Gründen versehenen Antwort mindestens angegeben werden muss, ob der Antrag begründet ist oder nicht und ob er weiter geprüft werden muss. Als diese Bestimmung in Kraft trat, waren die Versorger im Allgemeinen weit davon entfernt, dieser zu genügen. 2009 gingen beim SRME zahlreiche Beschwerden von Kunden darüber ein, dass sie auf Beschwerden oder einfache Auskunftsersuchen, die die Kunden an ihre(n) Versorger gerichtet hatten, keine Antwort erhalten hatten. Aus den Statistiken des SRME aus 2009 geht in der Tat hervor, dass diese Kategorie von Beschwerden im Vergleich zu anderen sehr stark vertreten war. Anzumerken ist, dass durch die Einordnung einer Beschwerde in diese Kategorie der der Beschwerde oder dem Antrag zugrunde liegende Gegenstand (Ablesefehler, Umzugsproblem usw.) verdeckt wird, aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrundes (das Fehlen einer Antwort wird von den Beschwerdeführern besonders schlecht aufgenommen und stellt eine tatsächliche Ordnungswidrigkeit dar) schien es erforderlich, diese Kategorie prioritär zu betrachten, wenn es sich um eine gemischte Beschwerde handelt. Wie im Jahresbericht 2009 angegeben, hat der SRME ab dem zweiten Halbjahr 2009 eine verbindlichere Kampagne bei den Versorgern durchgeführt, um ihre Reaktionsbereitschaft und Erreichbarkeit für schriftliche Anfragen ihrer Kunden zu verbessern. Die offenkundigsten Verstöße gegen diese gesetzliche Auflage wurden mit Geldbußen belegt. Diese Maßnahme trägt ganz offenbar Früchte, da die Zahlen in dieser Kategorie von Beschwerden rückläufig sind. Dieser Rückgang kann sich auch dadurch erklären, dass der SRME mehr Beschwerden bearbeitet, die sich gegen VNB richten, welche dieser Verpflichtung nicht unterliegen. Im Laufe des Jahres 2012 wurden gegen die betreffenden Versorger infolge der letzten Erhebung von Dossiers, die einen Verstoß darstellen, 16 administrative Geldstrafen verhängt.

#### 2.2.2. Technische Probleme

Technische Probleme stellen die am dritthäufigsten festgestellte Kategorie von Beschwerden dar: 13 % der Anträge beziehen sich auf technische Probleme. Dieser Anteil ist nahezu unverändert im Vergleich zum Jahr 2011, als er 14 % der Anträge umfasste.

Die dem SRME zur Kenntnis gekommenen technischen Probleme sind mehrheitlich auf Funktionsstörungen bei Zählern, Verluste im Netz oder defekte Elektrogeräte zurückzuführen. Diese verschiedenen Hypothesen werden nachstehend näher erörtert.

Maßgeblich ist der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen<sup>4</sup> festgeschrieben ist.

Der Zähler als Teil der Messeinrichtung gehört dem Netzbetreiber oder einem von ihm beherrschten Unternehmen. Diese Messanlage, die bestimmten Normen entsprechen muss, damit sie auf den Markt gelangen darf, liegt somit in der Verantwortlichkeit der Interkommunale, die deren Wartung sicherstellen muss und zu diesem Zweck Zugang zur Anlage fordern kann. Anzumerken ist von vornherein, dass es sehr selten vorkommt, dass ein Zähler einen höheren als den tatsächlichen Verbrauch erfasst. Andere Ursachen für Fehlfunktionen sind durchaus häufiger.

Dies trifft beispielsweise auf den Doppeltarifzähler zu, der den gesamten Verbrauch als Tagesverbrauch bei blockiertem Nachtverbrauchszähler erfasst. Die Lösung dieses Problems besteht in der Aufsplitzung des Gesamtverbrauchs über eine Zählerstandkorrektur (s. zu diesem Thema Punkt 2.2.3 Probleme mit dem Zählerstand des vorliegenden Berichts).

Möglich ist auch, dass im Stromnetz im weitesten Sinne ein Verlust entsteht. Hier muss grundsätzlich zwischen zwei möglichen Fällen unterschieden werden. Der Verlust kann im Zähler selbst eintreten; es ist jedoch ebenso möglich, dass die elektrische Anlage des Gebäudes oder ein Gerät den Stromverlust verursacht. In all diesen Fällen ist der Verlust gegenüber dem Zähler „nachgelagert“. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für sämtliche Vorkommnisse „nach dem Zähler“ der Nutzer haftet. Ein auf diese Art und Weise entstandener Mehrverbrauch geht deshalb zu seinen Lasten. Um solche Verluste aufzuspüren, ist es empfehlenswert, sich an einen Elektriker zu wenden, der die Anlage prüft. Ist hingegen der Zähler defekt, obliegt die Haftung hierfür aus den vorstehend angegebenen Gründen dem Netzbetreiber. Die Überprüfung des Zählers muss durch eine hierfür zugelassene Organisation oder Dienststelle erfolgen. Die Kosten für die Überprüfung (Eichung genannt) gehen nur dann zulasten des Privatkunden, wenn keine Anomalie festgestellt wurde.

Streitfälle aufgrund technischer Probleme werden oft auf der Grundlage der Bestimmung gelöst, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz. 2011 wurde diese Bestimmung abgeändert, um sie in der Praxis einfacher anwendbar zu machen. Dabei wurde das Ziel verfolgt, dem Netzbetreiber die Notwendigkeit zu ersparen, einen Zählerstand erstellen zu müssen, wenn ein anderes Messdatum in einem Zeitraum zwischen 22 und 26 Monaten vorliegt - dies, um möglichst weitgehend Schwierigkeiten in Verbindung mit der Erstellung eines neuen Zählerstands zu vermeiden.

Angesichts der Zustimmung, auf die die Mitteilung über die Berichtigung von Messdaten bei den Akteuren zu stoßen scheint, hielt es die C WaPE für zweckmäßig, diese in eine Leitlinie einzubetten. Dieses letztgenannte Dokument, das nach einer Konzertierung mit den Akteuren erstellt wurde, ist im Oktober 2012 veröffentlicht worden. Die Berichtigung der Messdaten darf nicht verwechselt werden mit der Verjährung des Rechts des Versorgers, die Begleichung einer Rechnung zu verlangen. Diese zivilrechtliche Frage braucht im Übrigen nicht vom FODE beurteilt zu werden.

### 2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

#### 2.2.3.1. Klassischer Verbraucher

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2012 betrafen 41 % der zulässigen Dossiers ebendiesen Problembereich. 2011 war dies bereits die größte Kategorie, die 31 % der Beschwerden umfasste.

Die in der Rechnung angegebenen Zählerstände können durch drei verschiedene Verfahren erhoben werden:

- eine Zählerablesung, die:
  - ◆ direkt von einem Vertreter der Ablesefirma vorgenommen wird,
  - ◆ vom Kunden telefonisch oder über einen IT-Dienst oder durch Anbringung eines Ad-hoc-Kartons übermittelt wird;
- eine Schätzung durch den Netzbetreiber auf der Grundlage des bisherigen Verbrauchs am Stromanschluss.

Üblicherweise wird der Verbrauch vom Betreiber des Verteilernetzes beim Wechsel des Versorgers oder des Kunden, in jedem Fall aber 12 Monate nach der letzten Zählerablesung, ermittelt.

<sup>4</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, B.S., 11. Mai 2011, S. 27325

Außerdem wird der Zählerstand mindestens ein Mal innerhalb von 24 Monaten von einem Mitarbeiter abgelesen, sofern dieser Zugang zu den Messeinrichtungen hat. Anzumerken ist, dass bei einem von einem Mitarbeiter abgelesenen Zählerstand von dessen Genauigkeit auszugehen ist. Vom Verbraucher abgelesene Zählerstände können manchmal zu Problemen führen, wenn der Netzbetreiber diese nicht berücksichtigt oder einen anderen als den übermittelten Wert verwendet (manchmal nur deshalb, weil das Lesen handschriftlicher Zahlen teils schwierig ist).

Der Netzbetreiber muss im Übrigen diese Messdaten prüfen: Er muss sicherstellen, dass die übermittelten Werte kohärent und nicht offensichtlich falsch sind.

Einige Versorger ergänzen übrigens bei der Erstellung der Jahresrechnung die ihnen übermittelten Zählerstände, indem sie einen Verbrauchszeitraum selbst berechnen, um die Verbrauchsrechnung jedes Jahr pünktlich erstellen zu können.

Probleme bei der Verbrauchsschätzung durch den Netzbetreiber treten im Allgemeinen bei einem Wechsel des Bewohners auf. Das folgende Beispiel verdeutlicht die Gefahr, mit der man dabei konfrontiert ist. Der Verbrauch in einer Wohnung, die jahrelang von einer Familie mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern bewohnt war, ist zwangsläufig höher als derjenige einer Einzelperson. Soll der Netzbetreiber jedoch den Verbrauch des neuen Bewohners schätzen, verwendet er die Parameter des Vierpersonenhaushaltes, da er nicht über einen Ablesewert verfügt. Der neue Bewohner wird für gewöhnlich diesen Verbrauch anfechten, da er ihm viel zu hoch erscheint. Anzumerken ist außerdem bereits an dieser Stelle, dass die Übermittlung der Zählerstände bei einem Umzug ein Problem darstellt, welches häufig unter föderale Bestimmungen fällt und somit der Kontrolle des SRME entzogen ist (s. zu diesem Thema „2.2.5 Problematische Umzüge“ im vorliegenden Bericht).

Maßgeblich ist wiederum der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen festgeschrieben ist. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWAPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten (siehe oben) zur Seite gestellt. Im wallonischen Recht ist häufig zu hören, dass die Zählerstände nicht über eine Frist von zwei Jahren hinaus korrigiert werden können. Diese allgemeine Behauptung ist richtig, bedarf jedoch einer näheren Erörterung, insbesondere in Bezug auf den Beginn dieser Frist von zwei Jahren. In der Praxis beginnt die Frist am Datum des letzten validierten (abgelesenen oder geschätzten) Zählerstandes, der zum Zeitpunkt des Widerspruchs (falls eine Beschwerde des Netzwerknutzers der Berichtigung zugrunde liegt) oder zum Zeitpunkt des Berichtigungswunsches des Versorgers/Netzbetreibers (falls einer dieser Akteure die Berichtigung beantragt) vorliegt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Berichtigung der Messdaten sich nicht nur auf den Zählerstand bezieht, dessen Fehler auf eine technische Fehlfunktion des Zählers zurückzuführen ist, sondern insbesondere auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription umfasst. Die Leitlinien der CWAPE enthalten eine Liste der Fälle, mit denen der SRME am häufigsten zu tun hat, und legen dar, ob die Frist von zwei Jahren darauf anwendbar ist oder nicht.

### 2.2.3.2. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren

#### Prinzip

Beim Ausgleich geht es darum, von seinem eigenen Verbrauch über einen bestimmten Zeitraum hinweg die im gleichen Zeitraum in das Netz eingespeiste Energie abziehen zu dürfen, selbst wenn der Verbrauch und die Einspeisung zu verschiedenen Zeitpunkten erfolgt sind. Der Ausgleich entspricht also der Nutzung des Netzwerks als „Reservoir“, in das man reihum einspeist und wieder entnimmt, wobei die Abrechnung je Rechnungszeitraum erstellt wird. Vorbehaltlich der nachstehend genannten Ausnahmen ist dieser Zeitraum im Allgemeinen ein Jahreszeitraum.

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Grünstrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilernetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist „*jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt*“<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Art. 2, 2° des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

### Gesetzlicher Rahmen

Dieses Verfahren fußt auf der wallonischen Gesetzgebung und ursprünglich auf Artikel 161 § 4 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

Die Tatsache, dass in diesem Gesetzestext nicht ausdrücklich festgelegt ist, dass der Ausgleich zwischen zwei Zählerablesungen erfolgt, welche unter bestimmten Bedingungen in kürzeren Abständen als jährlich vorgenommen werden können, ist darauf zurückzuführen, dass der Geltungsbereich sehr umfangreich war: jede Änderung der Anlage und/oder Intervention des Netzbetreibers, die auf Antrag des Nutzers des Netzwerks durchgeführt wurde oder nicht, führte seinerzeit zu einer Ablesung des Zählers, die der Netzbetreiber dann dem Versorger zwecks Rechnungsstellung übermittelte. Diese Zwischenablesung des Zählers (zwischen zwei jährlichen Ablesungen) führte zu einer Aufsplittung des Ausgleichszeitraums.

In diesem Kontext wünschte der Gesetzgeber anlässlich einer Abänderung dieses Erlasses die Fälle zu umschreiben, in denen der Ausgleich in einem kürzeren Zeitraum als auf Jahresbasis erfolgt. Diese Fälle werden also im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011<sup>6</sup> zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze beschrieben, der am 21. Mai 2011 in Kraft trat.

Artikel 153 § 4 dieses Erlasses umschreibt nun das Ausgleichsverfahren:

*„Auf dem Gebiet der Niederspannung mit jährlicher Zählerablesung kann ein Erzeuger, der über eine Grünstrom-Erzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügt, die bei der C WaPE als Grünstrom-Erzeugungsanlage zertifiziert und registriert ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Niederspannungsnetz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerablesungen erhalten. Was die Zählung betrifft, verfügt er über folgende Alternative:*

- entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von seinem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der Betreiber des Verteilernetzes teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit;
- oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchte und eingespeiste Energie separat aufzeichnet. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so kann sie auf ausdrücklichen Antrag des Eigenerzeugers durch eine Änderung der Zählung vergütet werden. Der Betreiber des Verteilernetzes, der für die Durchführung des Ausgleichs verantwortlich ist, teilt dem Versorger des Eigenerzeugers je nach Fall einen Verbrauch bzw. eine Einspeisung mit.

*Der Eigenerzeuger, der diesen Ausgleich in Anspruch nimmt, teilt dies seinem Versorger vor der Unterzeichnung eines Vertrags mit. Es gibt nur einen Versorger pro Zugang.*

*Beträgt die Zählung mehrere Tarifzeiten, so wie sie in Artikel 169 bestimmt werden, so wird der Ausgleich pro Tarifzeit vorgenommen.*

*Der Eigenerzeuger kann diesen Ausgleich jährlich in Anspruch nehmen, außer wenn eine technische (oder damit gleichgestellte) Intervention an seinem Anschluss auf seinen Antrag hin durchgeführt wird (insbesondere im Falle eines Versorgerwechsels) oder wenn die Auswechselung seines Zählers vom föderalen Eichamt vorgeschrieben wird. Unter diesen Umständen wird der Ausgleich nur in zeitlichen Intervallen, die kürzer als ein Jahr sind, durchgeführt.“*

In technischer Hinsicht muss der Netzzähler des Eigenerzeugers ausgleichsfähig sein, damit dieses Verfahren angewandt werden kann. In diesem Zusammenhang sieht der Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitätsmarkt in seiner abgeänderten Fassung in Artikel 24 bis Folgendes vor:

*„Um es dem Eigenerzeuger mit einer Grünstromerzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kW zu ermöglichen, den Ausgleich zwischen den aus dem Verteilernetz entnommenen und in dieses eingespeisten Energiemengen zu nutzen, ersetzt der Verteilernetzbetreiber, falls erforderlich, den Zähler, der technisch diesen Ausgleich nicht ermöglicht, und entwickelt gegebenenfalls entsprechende Lastenprofile. Die Kosten für den Umbau der Zähleranlage einschließlich des Austauschs des Zählers trägt der Verteilernetzbetreiber; diese fließen in die Budgets ein, welche als Berechnungsgrundlage für die Netzenutzungsgebühren dienen.“*

<sup>6</sup> Ersetzt den Erlass der wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

## Beschwerden

Beschwerden zum Ausgleichsverfahren kommen bisher von Eigenerzeugern, die eine photovoltaische Anlage besitzen, und betreffen im Wesentlichen drei Themenbereiche: die Aufsplittung der Regularisierungsrechnung unter Anwendung des Ausgleichs auf einen Zeitraum von weniger als einem Jahr, die Nichtberücksichtigung des Produktionsüberschusses und den Ausgleich bei Vorhandensein eines Doppeltarifzählers.

Bei Beschwerden zum Ausgleichsverfahren achtet der SRME darauf, dass das vorstehend beschriebene Ausgleichsverfahren auch angewandt wurde. Hierzu analysiert er insbesondere die Daten der relevanten Ereignisse (Inbetriebnahme, Veränderung, jährliche Ablesung, Versorgerwechsel, usw.) sowie die diesbezüglichen Zählerstände.

### A. Aufsplittung der Regularisierungsrechnung

Die Aufsplittung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers<sup>7</sup>, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

Im ersten Fall ist der Eigenerzeuger darauf hinzuweisen, dass er Anspruch auf einen Ausgleich ab der Inbetriebnahme der photovoltaischen Anlage hat, dieser aber nicht rückwirkend besteht.

Deshalb erhält der Versorger vom Netzbetreiber die Zählerablesungen zum Tag der Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage, damit dieser den vorhergehenden Zeitraum ohne Ausgleich in Rechnung stellen und das Ausgleichsverfahren von der Inbetriebnahme an berücksichtigen kann. Auf der ersten Regularisierungsrechnung nach Einbau der Photovoltaikanlage ist der Ausgleichszeitraum im Allgemeinen kürzer als ein Jahr, da das Inbetriebnahmedatum selten mit dem Datum der jährlichen Zählerablesung übereinstimmt.

Im zweiten Fall ist anzumerken, dass jeder technische Eingriff durch den Netzbetreiber auf Verlangen des Eigenerzeugers (wie eine Erweiterung der photovoltaischen Anlage, der Abbau des Doppeltarifzählers usw.) oder die Auswechslung des Zählers auf Betreiben des belgischen Eichamtes mit einer Zählerablesung verbunden ist, die vom Betreiber des Verteilernetzes erfasst und dem Versorger zur Erstellung der Rechnung übermittelt wird. Dasselbe gilt für eventuelle Zählerablesungen, die der Eigenerzeuger dem Betreiber des Verteilernetzes übermittelt (zum Beispiel nach dem Wechsel des Stromversorgers). Folglich wird der Rechnungszeitraum ebenfalls aufgesplittet und wird der Ausgleich auf jeden Zeitraum angewendet, was zu einem teilweisen „Verlust“ der Produktion und einer entsprechenden Verbrauchsrechnung führen kann.

In diesem Zusammenhang wird im Allgemeinen kein Verstoß gegen die wallonischen Gesetze festgestellt, deren Einhaltung die CWaPE überwacht, weder auf Seiten des Netzbetreibers noch des Versorgers.

Den Eigenerzeugern wird der Rat erteilt, eventuelle vorhersehbare Eingriffe möglichst zeitnah zum Termin der Jahresablesung zu planen, um den Verlust eines Teils der während des Zeitraumes bis zu dieser technischen Änderung verzeichneten Produktion zu vermeiden, da die Produktion dieses Zeitraumes nicht zum Ausgleich mit dem Verbrauch eines ganzen Jahres genutzt werden kann.

### B. Überschüssige Produktion

Zahlreiche Beschwerden, die beim SRME eingehen, betreffen die Anerkennung der überschüssigen Produktion. Diesbezüglich sei der Eigenerzeuger daran erinnert, dass im Ausgleichsverfahren vorgesehen ist, dass die ins Netz wieder eingespeiste Energie nur dann vergütet werden kann, wenn die verbrauchte und die eingespeiste Energie separat erfasst werden, was einen Zweirichtungszähler voraussetzt (und nicht einen Zähler, der „rückwärts dreht“). Die in das Netz eingespeiste Produktion wird jedoch nur dann tatsächlich vergütet, wenn die dezentrale Produktionsanlage außerdem über zwei Anschlüsse (zwei EAN-Codes) verfügt: einen für die Produktion, einen zweiten für den Verbrauch.

<sup>7</sup> Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

Die meisten Eigenerzeuger aus dem Photovoltaikbereich erfüllen diese technischen Anforderungen nicht, da sie entweder über einen Zähler verfügen, der sich rückwärts dreht, oder über einen Zweirichtungszähler mit nur einem EAN-Code. Aus diesem Grund können sie ihre überschüssige Produktion nicht verkaufen.

In jedem Fall fällt, sofern ihre photovoltaische Anlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

Fällt so viel überschüssige Produktion an, dass der Eigenerzeuger diese vergüten lassen (verkaufen) möchte, ist es unerlässlich, dass die Anlage sowohl mit einem Zweirichtungszähler ausgestattet ist, der den verbrauchten und den eingespeisten Strom separat verzeichnet, als auch mit zwei EAN-Codes, einen für die Entnahme aus dem Netz und einen zweiten für die Einspeisung. Wir weisen darauf hin, dass der Einbau dieser Art von Zählern sowie die Zuordnung der beiden, durch EAN-Codes identifizierten Anschlüsse grundsätzlich zulasten des Nutzers gehen. Der Eigenerzeuger muss einen Vertrag mit dem Versorger abschließen, der den überschüssigen Strom kauft; dieser Versorger muss mit demjenigen, der den verbrauchten Strom liefert, identisch sein. In seinem Verwaltungssystem verknüpft der VNB die beiden EAN durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

### C. Ausgleich und Doppeltarifzähler

Bei einem Doppeltarifzähler erfolgt der Ausgleich nicht zwischen Verbrauch und Produktion zum Tagtarif einerseits und Verbrauch und Produktion zum Nacht tarif andererseits (Ausgleich zwischen Tag und Nacht), sondern zum einen zwischen Tagverbrauch und Tagproduktion und zum anderen zwischen Nachtverbrauch und Nachtproduktion. Wird also bei einem Eigenerzeuger ein Tag-Überschussproduktion<sup>8</sup> und ein Nacht-Defizit<sup>9</sup> festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nacht tarifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

Wir weisen den Eigenerzeuger darauf hin, dass, wenn er sich für diese Lösung entscheidet, zum Zeitpunkt der Deaktivierung des Doppeltarifzählers eine Zählerablesung erfolgt, die zur Rechnungsstellung an den Versorger übermittelt wird. Somit läuft er also Gefahr, einen Teil der erfassten Produktion während des Zeitraumes bis zum Tag dieser technischen Änderung zu „verlieren“, da diese Produktion nicht zum Ausgleich mit seinem Verbrauch auf ein ganzes Jahr gerechnet verwendet werden kann.

2012 musste der SRME feststellen, dass die Eigenerzeuger noch immer schlecht über die Regeln betreffend den Ausgleich informiert waren. Die Anzahl der - größtenteils unbegründeten - Beschwerden und Anfragen bleibt weiterhin hoch, obwohl wir die Kommunikation über „die Anwendung des Ausgleichsverfahrens im Niederspannungsbereich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Netz der kleinen anerkannten Grünstromerzeugungsanlagen mit einer Höchstleistung von 10 kVA“ aktualisiert haben und als Dokument auf der Website der CWaPE zur Verfügung stellen. Der SRME vertritt den Standpunkt, dass die Eigenerzeuger künftig besser über diese Regeln informiert werden sollten (über Formulare und/oder durch die Installateure).

### 2.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)

Der Gesetzgeber hat eine Höchstfrist festgesetzt, innerhalb derer der Versorger verpflichtet ist, seinem Kunden Überzahlungen zurückzuerstatten, die gegebenenfalls anlässlich der jährlichen Regularisierungsrechnung oder der Beendigung des Liefervertrages festgestellt werden. Diese Frist beträgt 30 Tage nach Rechnungsdatum (Regularisierungs- oder Abschlussrechnung).

Im Allgemeinen wird diese Auflage von den Versorgern eingehalten, da im Jahr 2012 nur acht Beschwerdefälle aufgrund eines Verzugs bei der Rückerstattung eingereicht wurden. Die begründeten Anträge wurden durch Rückerstattung der geschuldeten Beträge abgeschlossen.

Die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Energielieferanten kann auch dadurch erklärt werden, dass ein vierteljährlicher Leistungsindikator von der CWaPE veröffentlicht wird, der dem Durchschnitt der Verzögerungen bei der Rückerstattung des Regularisierungsbetrags zugunsten der Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde, entspricht.

<sup>8</sup> Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

<sup>9</sup> Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

## 2.2.5. Umzug

### Geltende Regeln

Bei Umzügen ist die Zuständigkeit laut Gesetz aufgeteilt zwischen den föderalen Instanzen (Verbraucherschutzgesetze) und den regionalen Instanzen (vor allem das Regulierungsverfahren bei dem Versorger nicht mitgeteilten Umzügen).

Grundsätzlich führt bei Umzügen der Versorger, der die Wohnung beliefert, welche der Kunde verlässt, die Lieferung zu denselben Bedingungen an der neuen Adresse fort. Damit der ausziehende Bewohner im Regelfall wegen seines Umzugs keinen neuen Vertrag abschließen muss, ist es wichtig, dass er seinen Versorger innerhalb der vorgesehenen Fristen über seinen Umzug informiert und ihm eine kontraktualisch erstellte Zählerablesung an der alten sowie der neuen Adresse übermittelt. Ohne diese Angaben kann der Versorger seinem Kunden keine korrekte Rechnung stellen und läuft dieser Gefahr, dass von ihm Zahlungen für den Verbrauch an einer Adresse gefordert werden, an der er nicht mehr wohnt.

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Umziehende hat der Gesetzgeber ein Regularisierungsverfahren vorgesehen (Ministerieller Erlass vom 3. März 2008).

### Regularisierungsverfahren

Eingeleitet wird das Regularisierungsverfahren vom Versorger. Erhält der Versorger des vorherigen Bewohners Kenntnis davon, dass er nicht mehr der Versorger für einen bestimmten Anschluss sein soll, informiert er den Netzbetreiber hiervon. Hat der Netzbetreiber keinerlei Informationen über den Versorger, der für die entsprechende Adresse „in die Bresche springen“ müsste, richtet er ein Schreiben an den Bewohner. In diesem Schreiben wird der Bewohner aufgefordert, entweder seinen eigenen Versorger davon in Kenntnis zu setzen, dass er an dieser Adresse eingezogen ist, oder einen Vertrag abzuschließen, falls er noch über keinen verfügt. Nach Ablauf einer Frist von zehn Tagen schließt der Versorger das Verfahren ab: Hat ein Versorger angegeben, die Versorgung zu übernehmen, ist die Situation regularisiert. Im gegenteiligen Fall begibt sich der Versorger vor Ort.

Trifft er den Bewohner an, legt der Versorger ihm ein Regularisierungsformular vor, in welchem ihm mehrere Lösungen vorgeschlagen werden, um wieder zu einem gültigen Vertrag für den entnommenen Strom zu gelangen. Theoretisch besteht auch die Möglichkeit, dass der Bewohner die Versiegelung des Zählers auf eigene Kosten vornehmen lässt.

Ist der Bewohner beim Besuch des Versorgers abwesend, wird er durch eine Benachrichtigung dazu aufgefordert, innerhalb von 15 Tagen einen Termin zur Vornahme der Regularisierung zu vereinbaren.

Falls sich der Kunde weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben des Netzbetreibers nicht reagiert, stellt Letztgenannter das Scheitern des Verfahrens fest. Er kann sodann die Versorgung einstellen.

Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, dass Stromentnahmen ohne Vertrag nicht geduldet werden. In der Praxis kann es jedoch hierdurch zu Situationen kommen, die der Gesetzgeber nicht erwünscht hat. So wird die Benachrichtigung des Netzbetreibers nicht immer von der richtigen Person entgegengenommen, insbesondere, wenn es sich um Appartementhäuser handelt. Infolge von Kommunikationsproblemen zwischen einem Versorger und einem Netzbetreiber kann es auch vorkommen, dass dieses Verfahren für einen Verbraucher mit regulärem Vertrag eingeleitet wird, wenn er die Benachrichtigung des Netzbetreibers erhält und sich nicht angesprochen fühlt, weil sein Versorger ihm vielleicht versichert, dass alles in Ordnung sei.

### Eingreifen des SRME

Wenn die Rede von „problematischen Umzügen“ ist, greift der SRME hauptsächlich in solchen Situationen ein. 2012 betrafen 18 Beschwerden ebendieses Problem; davon mussten 8 nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden, da die Sperrung drohte oder bereits erfolgt war.

Im spezifischen Kontext des Regularisierungsverfahrens kann der SRME auf zwei Ebenen eingreifen:

- wurde das Verfahren eingeleitet und ist der Beschwerdeführer der Ansicht, dass dies fälschlicherweise erfolgt ist, konnte sich aber bei den das Verfahren durchführenden Akteuren kein Gehör verschaffen, kann der Regionale Ombudsdienst für Energie - zur Not im Dringlichkeitsverfahren - bei diesen Akteuren eingreifen, um die Rechtmäßigkeit des Verfahrens zu prüfen und die Sperrung zu verhindern (bzw. die erneute Versorgung zu fordern), falls diese sich als rechtswidrig erweist. Die vorstehend angegebenen Zahlen betreffen diese Art des Eingreifens;
- endete das Verfahren mit einer Sperrung, die der Beschwerdeführer als missbräuchlich betrachtet, und betrifft seine Beschwerde die Weigerung des hierfür verantwortlichen Akteurs, eine pauschale Entschädigung zu zahlen, kann der Regionale Ombudsdienst für Energie im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens in Sachen Entschädigung befasst werden (siehe Kapitel 3).

### Präventive Tätigkeit des SRME

Es ist festzustellen, dass die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit einem problematischen Umzug im Jahr 2012 im Vergleich zum Jahr 2011 zurückgegangen ist. Dieser Rückgang ist jedoch nicht signifikant.

Zur Erinnerung: Die CWaPE hat an einer Arbeitsgruppe teilgenommen, die darauf abzielt, die Verfahren bei problematischen Umzügen zu vereinheitlichen und zu verbessern (nähere Informationen zu dieser Arbeitsgruppe finden Sie im allgemeinen Jahresbericht).

#### 2.2.6. Geschützter Kunde

Die föderalen und wallonischen Behörden haben Kriterien festgelegt, um es bestimmten Personenkategorien, die als schutzbedürftig angesehen werden, zu ermöglichen, den Status eines „geschützten Kunden“<sup>10</sup> zu beanspruchen.

Der Status des „geschützten Kunden“ ermöglicht dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen und bestimmte Vorteile in Anspruch zu nehmen. Der Hauptvorteil ist die Gewährung des Sozialtarifs, der vorteilhafter ist als jedes andere kommerzielle Angebot. Zur Berechnung dieses Tarifs wird das günstigste kommerzielle Angebot (für den mit der Lieferung verbundenen Teil der Rechnung) mit dem preiswertesten Verteilertarif des VNB kombiniert. Wenn der Kunde zu einer „föderalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Versorger oder von seinem VNB<sup>11</sup> versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

Als geschützter Kunde gelangt der Kunde in den Genuss bestimmter Schutzmaßnahmen. Dies sind zum Beispiel:

- Inder kostenlose Einbau eines Gas- und/oder Strombudgetzählers, wenn der geschützte Kunde von seinem Versorger zum Nichtzahler erklärt wurde;
- Bezug einer garantierten Mindestliefermenge Strom oder die Möglichkeit, im Winter Erdgaskarten zu beantragen, wenn er die Karte seines Budgetzählers nicht mehr aufladen kann;
- die Befassung der „Lokalen Kommission für Energie“ in bestimmten, mit seiner Versorgung verbundenen Situationen.

2012 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde im Vergleich zu 2011 zurückgegangen. Der regionale Ombudsdienst für Energie freut sich über diese Entwicklung. Sie beruht insbesondere auf dem Eingreifen des SRME gegenüber den Energieversorgungsunternehmen und den VNB infolge der Feststellung, dass in bestimmten Fällen ein kommerzieller Versorger, gegenüber dem der geschützte Kunde seine Schuld beglichen hatte, nachdem er zu seinem VNB übertragen worden war, nicht immer systematisch den VNB hierüber informierte, der daraufhin das Verfahren zur Anbringung eines Budgetzählers einleitete.

Dieses Problem war im Jahresbericht 2011 angesprochen worden, und die in diesem Zusammenhang getroffenen Maßnahmen scheinen Früchte zu tragen.

<sup>10</sup> Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen.

<sup>11</sup> Als sozialer Versorger.

## 2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

### Ursachen

Es gibt zwei Hauptursachen, die zu einer Einstufung des Kunden als Nichtzahler führen. Zahlreiche Beschwerdeführer zahlen ihre Zwischenrechnung, ohne die spezifischen Angaben auf dem Überweisungsträger der Rechnung zu übernehmen, die für die korrekte Zuordnung des überwiesenen Betrages zu der jeweiligen offenen Rechnung unverzichtbar ist. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ein Kunde per Dauerauftrag zahlt. Im Unterschied zum Lastschriftverfahren wird im Dauerauftrag stets dasselbe, vom Kunden angegebene Buchungstext übermittelt (zum Beispiel seine Kundennummer). In diesem Fall kann die Zuordnung der Zahlungen nicht automatisch erfolgen und deshalb länger dauern, was mit Gebühren für Erinnerungsschreiben für vom Kunden bereits bezahlte Rechnungen verbunden ist. Außerdem muss man wissen, dass, wenn andere, ältere Rechnungen offen sind, eine Zahlung ohne spezifische Angaben vorrangig den ältesten offenen Rechnungen zugeordnet wird. Damit ist die Rechnung, die der Kunde zu begleichen glaubt, nicht bezahlt, und Gebühren für Erinnerungsschreiben oder sogar Mahngebühren kommen zum Rechnungsbetrag hinzu.

Der zweite Grund ist die Nichtzahlung wegen Anfechtung der Rechnung. In der Tat wenden sich viele Personen an ihren Versorger, um eine Rechnung anzufechten, und beschließen, wenn sie keine Antwort von ihrem Versorger auf die vorgebrachten Beschwerdegründe erhalten oder mit den Erklärungen des Versorgers unzufrieden sind, eigenmächtig die Zahlung ihrer Rechnung(en) auszusetzen. Ein solches Verhalten mag zwar auf den ersten Blick verständlich erscheinen, hat aber unangenehme Folgen.

Wir unterstreichen an dieser Stelle, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des Regionalen Ombudsdienstes für Energie zu einer sofortigen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet auch nicht zwangsläufig, dass der Verbraucher mit dieser einverstanden ist. Stellt sich jedoch in der Folge heraus, dass die bestrittene Rechnung falsch war, ist die Zahlung eine der erforderlichen Bedingungen für die Nutzung des entsprechenden, in der geltenden wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (siehe Kapitel 3 - Entschädigungen).

In jedem Fall erhält der Kunde, wenn eine Rechnung nicht innerhalb der vorgesehenen Frist beglichen wird, ein Erinnerungsschreiben. Bleibt dieses ohne Erfolg, folgt auf das Erinnerungsschreiben eine Mahnung; dies ist der letzte Schritt, bevor der Versorger den Kunden zum Nichtzahler erklärt.

2012 ist die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit 18 % der bearbeiteten Fälle zum zweitwichtigsten Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME geworden. Anzumerken ist, dass diese Beschwerden mehrheitlich entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die Sperrung drohte.

### **Gesetzlicher Rahmen**

#### Haushaltkunden

Die Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- und Gasmarkt bilden den gesetzlichen Rahmen für die Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ sowie für die Folgen dieser Einstufung für Haushaltkunden. Die C Wa PE gewährleistet die Einhaltung dieser Bestimmungen, indem sie insbesondere prüft, ob das Verfahren nach einem Fall von Nichtzahlung ordnungsgemäß verläuft. Ihre diesbezügliche Zuständigkeit erstreckt sich jedoch nicht auf die Überprüfung der vom Versorger in Rechnung gestellten Beträge. Jegliche Anfechtung auf dieser Grundlage fällt in die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte und Gerichtshöfe.

Folglich bezieht sich die Tätigkeit des SRME zuerst einmal darauf, den Versorger zur Rechtfertigung der Einstufung des Kunden als Nichtzahler zu zwingen, und die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers auf Übereinstimmung mit den geltenden wallonischen Gesetzen sowohl auf Seiten des Versorgers als auch auf Seiten des Netzbetreibers zu prüfen. Bei einer Befassung des SRME werden Versorger und Netzbetreiber darauf hingewiesen, dass im Falle einer rechtswidrigen Sperrung diese Gegenstand eines Entschädigungsantrages seitens des Beschwerdeführers auf der Grundlage der geltenden wallonischen Gesetze sein kann (s. Kapitel 3. Entschädigungen).

Kann diese Einstufung durch den Versorger nicht gerechtfertigt werden, achtet der SRME darauf, dass dieser die erforderlichen Maßnahmen zum Abbruch des folglich rechtswidrigen Verfahrens ergreift.

In diesem Fall wird der Beschwerdeführer über bestehende Entschädigungsverfahren informiert und aufgefordert, beim betreffenden Anbieter einen entsprechenden Antrag zu stellen; über die jeweiligen Form- und Zulässigkeitsbedingungen werden jedoch zu diesem Zeitpunkt keine Angaben gemacht.

Besteht hingegen der Versorger nach Durchführung der geforderten Prüfungen weiterhin darauf, dass der geforderte Betrag zu zahlen ist, und ist das Verfahren rechtskonform, kann der SRME nicht weiter intervenieren und wird das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers fortgesetzt. Dieses sieht insbesondere vor, dass der Versorger und der Netzbetreiber dem nicht zahlenden Kunden mehrere Schreiben mit Informationen zum laufenden Verfahren und den einzelnen, aufeinander folgenden Schritten (Besuch des Netzbetreibers am Wohnsitz des Kunden z. B.) sendet.

Lehnt der Beschwerdeführer den Einbau eines Budgetzählers ab, wird seine Versorgung ausgesetzt und muss er mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird (wobei die Kosten für die Sperrung und Wiederherstellung der Versorgung in diesem Fall zulasten des Kunden sind). Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der Betrag, der bei dem Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offen steht, nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten Zahlungsplan getilgt werden.

Wir weisen darauf hin, dass durch den Einbau eines Budgetzählers die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung verhindert werden soll. Diese Lösung darf nicht als Strafe, sondern muss als Möglichkeit für den Privatkunden mit Zahlungsschwierigkeiten verstanden werden, seine Energieausgaben zu kontrollieren. Zahlt der Beschwerdeführer den geforderten Betrag und legt seinem Versorger hierfür innerhalb einer Frist von fünf Werktagen nach Erhalt der zweiten Benachrichtigung über den Besuch des Netzbetreibers einen entsprechenden Nachweis vor, kann das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers storniert werden.

### Gewerbliche Kunden

In der wallonischen Gesetzgebung ist keine besondere Regel zum Schutz von säumigen gewerblichen Kunden vorgesehen. Die Sperrung der Versorgung eines KMU oder einer VoE beispielsweise kann häufig einen beträchtlichen Schaden verursachen, während die Nichtzahlung manchmal nur einen geringfügigen Betrag betrifft oder auf eine punktuelle Nachlässigkeit zurückzuführen ist. Im Falle der Nichtzahlung eines gewerblichen Kunden gelten die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Liefervertrages, welchen der Kunde mit dem Versorger abgeschlossen hat. Der Versorger kann dann den Vertrag kündigen und die Belieferung mit Gas oder Strom in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen einstellen. In diesem Bereich ist der SRME nicht zuständig, da diese Vertragsbestimmungen nicht unter regionale Gesetze fallen. Der SRME wird manchmal ausnahmsweise dann informell tätig, wenn ein besonderer Fall vorliegt, dem Kunden die Sperrung der Energieversorgung droht und dies zu einem erheblichen Schaden für seine Geschäftstätigkeit führen kann.

2012 wurde der SRME weniger von gewerblichen Kunden befasst, die von ihrem Versorger zu Nichtzahlern erklärt worden waren und daher von einer Sperrung ihrer Energieversorgung bedroht waren. Dieser Rückgang lässt sich möglicherweise dadurch erklären, dass ein Energieversorger im Jahr 2011 gegenüber dieser Kundschaft strenger war und beschlossen hatte, zu diesem Zeitpunkt zahlreiche Verträge zu kündigen.

Allerdings können wir noch immer eine gewisse Verletzlichkeit der gewerblichen Kunden (Niederspannung) feststellen, was mit noch strenger Anforderungen der Versorger bezüglich der vor der Bestätigung des Liefervertrags verlangten Zahlungsgarantien einhergeht.

### 2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

Verzugsfälle bei der Rechnungsstellung betreffen erstens den Verzug bei der Ausstellung der jährlichen Regularisierungsrechnung und zweitens den Verzug bei der Erstellung der Abschlussrechnung.

Die wallonische Gesetzgebung sieht in Artikel 7, § 3 und § 4 der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt vor, dass:

- „*der Versorger mindestens einmal jährlich für jeden Endkunden eine Regularisierungsrechnung ausstellt*“;
- „*bei Beendigung des Versorgungsvertrages durch eine der beiden Parteien der Versorger zur Erstellung einer Abschlussrechnung verpflichtet ist*“.

Ferner sind diese Rechnungen innerhalb von höchstens sechzig Tagen nach dem spätesten Übertragungstermin der Daten aus den Zählerablesungen an den Versorger durch den Netzbetreiber entsprechend den Vorgaben der geltenden technischen Bestimmungen zu erstellen. In der Praxis bedeutet dies, dass die vorgesehene Frist zwischen der Zählerablesung und der Rechnungsstellung häufig länger ist als 60 Tage. Anzumerken ist, dass diese Bestimmungen am 15. Juni 2008 in Kraft getreten sind und damit nur für die nach diesem Stichtag erfolgten Zählerablesungen gelten.

So wendet sich der SRME bei Beschwerden zur verspäteten Ausstellung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung im Allgemeinen sowohl an den Versorger als auch an den Netzbetreiber. Im Rahmen seiner Tätigkeit achtet der SRME auf die Einhaltung der Fristen aus geltenden regionalen Gesetzen durch die einzelnen Beteiligten und fordert diese gegebenenfalls dazu auf, sie zu beachten. Ebenfalls in seinem Zuständigkeitsbereich liegen die Erfassung festgestellter Verstöße und deren Übermittlung an den Vorstand der CWaPE, der entsprechende Maßnahmen gegen den säumigen Anbieter einleiten kann.

2012 hat der SRME zwar eine Zunahme dieser Beschwerden um 50 % festgestellt, dennoch bleibt diese Art Beschwerde relativ selten. In den meisten Fällen war dieser Verzug offenbar auf EDV-Probleme bei der Übermittlung zwischen VNB und Versorger zurückzuführen.

## 2.2.9. EAN-Code

Der EAN-Code ist ein einheitliches Zahlenfeld mit 18 Ziffern zur eindeutigen Identifizierung eines Anschlusses. Jedem EAN-Code sind ein oder mehrere Zähler an derselben Anschlussadresse zugeordnet. Bestehen in einem Gebäude sowohl ein Strom- als auch ein Gasanschluss, erhalten beide Anschlüsse jeweils eine EAN-Nummer. In der Praxis wird dieser Kode nicht auf dem Zähler angegeben; er kann jedoch beim Netzbetreiber erfragt werden. Außerdem wird er in den Rechnungen jedes Versorgers angegeben.

In der großen Mehrzahl der Fälle sind die EAN-Codes in den Datenbanken von Versorgern und Netzbetreibern den entsprechenden Zählern korrekt zugeordnet. Es kommt jedoch vor, dass ein EAN-Code in der EDV mit einem Zähler verknüpft wird, zu dem er nicht gehört. Zwangsläufig ergibt sich daraus eine falsche bzw. doppelte Rechnungsstellung.

Zahlreiche Ursachen für eine falsche Zuordnung des EAN-Codes sind möglich: Übermittlung einer falschen Zählernummer durch den Kunden an seinen Versorger (dieser Fehler tritt häufig in Appartementhäusern auf, in denen sich die Zähler alle in einem Raum befinden); Kommunikationsfehler zwischen Versorger und Netzbetreiber, keine datentechnische Erfassung des Abbaus eines Zählers durch den Netzbetreiber...

2012 sind beim SRME 7 Beschwerden dieses Typs eingegangen, von denen sich 4 bei Abschluss des Dossiers als begründet erwiesen haben.

## 2.2.10. Rechnungen und Verträge

Verschiedene Angaben müssen obligatorisch auf dem Versorgungsvertrag und auf den Rechnungen angeführt sein. Diese Angaben sind in den Artikeln 4 und 7 der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt aufgezählt.

In Bezug auf die Rechnungen ist zwischen den Abschlagsrechnungen und den Jahresrechnungen zu unterscheiden. Letztere sind nämlich umfangreicher und müssen insbesondere die EAN-Nummer, den von der Abrechnung abgedeckten Zeitraum, die Zahlungsfrist und das Fälligkeitsdatum der Rechnung, die Anzahl verbrauchter kWh, die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst usw. enthalten.

Außerdem ist zu betonen, dass in der wallonischen Gesetzgebung nicht ausdrücklich vorgesehen ist, dass die Zählerstände obligatorisch auf der Jahresrechnung angegeben werden müssen - lediglich der Gesamtverbrauch muss angegeben sein. Der Kunde hat allerdings die Möglichkeit, die Zählerstände bei seinem Netzbetreiber zu erfragen, um bei Bedarf den Verlauf seiner Zählerablesungen verfolgen zu können.

Im Versorgungsvertrag wiederum müssen die EAN-Nummer, das Datum des Inkrafttretens, die Laufzeit, die Kündigungsbedingungen, die Einheitspreise, die eventuelle Formel zur Berechnung der Indexanpassung usw. angegeben sein.

Diese Angaben müssen vor Vertragsabschluss gemacht werden, unabhängig davon, ob der Vertrag direkt mit dem Versorger oder über einen Vermittler geschlossen wird.

Außerdem muss jede Änderung der Vertragsbedingungen dem Endkunden mindestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt werden. Falls der Kunde die neuen Bedingungen, die ihm von seinem Versorger mitgeteilt werden, nicht annimmt, steht es ihm frei, den Vertrag zu kündigen.

In den oben genannten Erlassen sind ebenfalls einige Bestimmungen angeführt, welche die Versorger in Bezug auf die Versorgungsverträge zu beachten haben, darunter:

- Sie müssen innerhalb von zehn Werktagen auf jeden Versorgungsantrag reagieren, der von einem Kunden eingereicht wird, und dem Kunden einen Versorgungsvertragsangebot unterbreiten.
- Sie müssen jeden Privatkunden, der dies beantragt, zu nicht diskriminierenden Bedingungen versorgen. In seinem Vertragsangebot kann ein Versorger jedoch die anstehenden Risiken berücksichtigen, falls ein Kunde, der einen Vertrag mit ihm schließen möchte, außerordentliche Risiken darstellt. Die Berücksichtigung dieser Risiken kann nur durch die Bereitstellung einer Bankbürgschaft oder anderer Sicherheiten erfolgen. Der vom Versorger verlangte Betrag darf nicht drei Monate des durchschnittlichen Jahresverbrauchs der Kundenkategorie, zu der der betreffende Privatkunde gehört, übersteigen.
- Sie müssen eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren, wenn sie einen unbefristeten Vertrag kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags von Haushaltskunden widersetzen möchten.

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Beschwerdeführer einen eventuellen Verstoß gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2012 sind beim SRME 7 Beschwerden zu den oben genannten Beschwerdegründen eingegangen, von denen sich 3 (zumindest teilweise) als begründet erwiesen haben. Die Beanstandungen betrafen im Wesentlichen die Bereitstellung einer Bankbürgschaft und den von einem Versorger in Rechnung gestellten Verbrauch, ohne dass ein Vertrag mit ihm geschlossen worden wäre.

## 2.2.11. Sonstiges

Manche Beschwerden fallen in keine der vorstehend angegebenen Kategorien. Im Jahr 2012 wurden 49 Beschwerden in der Kategorie „Verschiedenes“ eingeordnet.

In dieser Kategorie finden sich insbesondere einige Fälle von Aussetzungen der Versorgung, in deren Rahmen eine Dringlichkeitsmaßnahme erforderlich war, um den Versorger oder den Netzbetreiber davon in Kenntnis zu setzen, dass eine Situation vorlag, die gegebenenfalls zur Einreichung eines Entschädigungsantrages seitens des Kunden führen könnte.

Außerdem beinhaltet diese Kategorie Beschwerden zu:

- Preisangeboten für vom Netzbetreiber durchzuführende Arbeiten,
- mangelnder Klarheit in der Rechnungsstellung,
- Schwierigkeiten bei der Öffnung eines Zählers,
- dem Erhalt einer Karte zur Aktivierung/Deaktivierung der Prepaid-Funktion eines Budgetzählers,
- Kosten in Verbindung mit einer Aussetzung der Versorgung,
- Anträgen auf Zahlungsplan,
- Beschwerden von Grünstromerzeugern gegenüber ihrem VNB in Bezug auf die Bearbeitung ihrer Akte.
- usw.

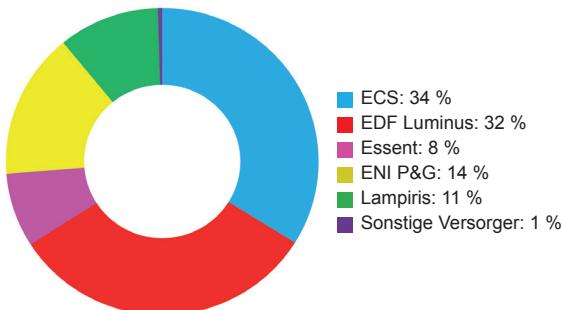
Im Rahmen der verschiedenen vorgelegten Fällen wird der SRME regelmäßig mit Beschwerden zur Gewährung eines Zahlungsplans befasst. Diesbezüglich ist anzumerken, dass die Zuständigkeit der Dienststelle darin besteht, zu überprüfen, dass der Versorger solche Anträge in nicht diskriminierender Weise beantwortet. Im Unterschied zu Gerichten und Gerichtshöfen kann der SRME tatsächlich keinen Versorger dazu zwingen, einen Zahlungsplan zu akzeptieren.

## 2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

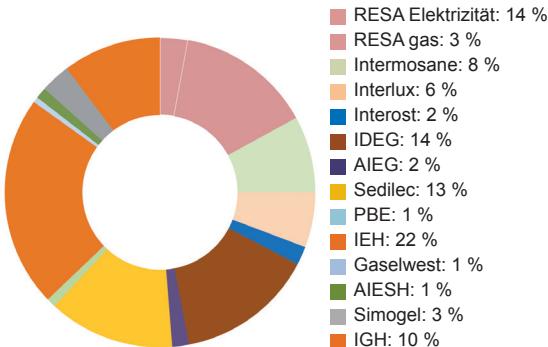
Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde bestimmt der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur.

Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die beiden ersten untenstehenden Grafiken stellen den Prozentsatz der pro Versorger und pro Netzbetreiber beim SRME eingegangenen Beschwerden dar. In diese Statistiken wurden nur die sechs Hauptversorger für Haushaltskunden einbezogen. Andere Versorger von Haushaltskunden, die derzeit erheblich weniger Kunden beliefern (OCTA+, Belpower, Eneco und Energie 2030) oder solche, die gewerbliche Kunden beliefern, waren nicht Gegenstand von an den SRME gerichteten Beschwerden.

Prozentsatz der Beschwerden je Versorger



Prozentsatz der Beschwerden je VNB



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

Es sei daran erinnert, dass seit der Fusion des VNB Tecteo mit ALG die Elektrizitäts- und Gassektoren dieses VNB im weiteren Verlauf dieses Berichts unter den Bezeichnungen „RESA Gas“ und „RESA Elektrizität“ geführt werden.

## 3. ENTSCHEIDIGUNGEN

### 3.1. Einführung

Die Dekrete zur Gas- und Stromversorgung sehen mehrere pauschale Entschädigungsverfahren vor, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses pauschale Entschädigungsverfahren ist am 1. Januar 2009 in Kraft getreten.

Diese Zahlen zu den verschiedenen in den Erlassen vorgesehenen Fällen, die nachstehend angeführt werden, wurden von den Netzbetreibern und den Versorgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur jährlichen Berichterstattung angegeben. Der SRME hat im Übrigen festgestellt, dass eine sachdienliche Analyse einiger dieser Zahlen schwierig ist, da die betroffenen Akteure nicht immer ein identisches Verfahren zur Erfassung von Beschwerden dieser Art anzuwenden scheinen. Die zwischen den Netzbetreibern und ihren Versicherern geschlossenen Abkommen sind ebenfalls unterschiedlich, was Auswirkungen beim Vergleich der Zahlen von unterschiedlichen VNB haben kann<sup>12</sup>. Der SRME ist daher in Diskussionen mit den Netzbetreibern und auch mit den Energieversorgern getreten, um die Berichterstattung in diesem präzisen Rahmen zu vereinheitlichen und zu verbessern, um künftig eine einfachere und zweckdienlichere Analyse zu ermöglichen. RESA wird dabei besonders aufmerksam beobachtet, da deren Berichterstattung wesentlich von den Praktiken der anderen Netzbetreiber abweicht. Dasselbe gilt für bestimmte Lieferanten, die die bei ihnen eingehenden Anfragen nicht optimal zu verfolgen scheinen. Insgesamt ist der Gesamtbetrag der von den Energieversorgern ausgezahlten Entschädigungen um fast 20 % gesunken, während auf Seiten der Stromnetzbetreiber eine Erhöhung um 60 % und auf Seiten der Gasverteilernetzbetreiber eine Erhöhung um 100 % festzustellen ist. Betrachtet man alle Akteure, so steht die Anzahl der abgelehnten Entschädigungsanträge im selben Verhältnis wie in den zurückliegenden Jahren - über 50 % der Anträge wurden abgelehnt. Die Summe der ausgezahlten Beträge steigt dabei weiterhin an. 2009 wurden die geschädigten Kunden mit 135.000 EUR entschädigt, 2012 hingegen mit 757.842 EUR.

Neben dem Fortschritt bei der Entschädigung von Schäden ist festzustellen, dass die wallonische Gesetzgebung in ihrer 2008 ergänzten Fassung zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden beiträgt, den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen erleichtert (oder sogar verhindert, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und im Konfliktfall den Rückgriff - zur Abgabe einer Stellungnahme oder einer zwingenden Entscheidung - auf einen außergerichtlichen Weg ermöglicht: den SRME.

### 3.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen

Im Rahmen der Widersprüche in Sachen Entschädigung wurde der SRME gebeten, sich zu wiederkehrenden Sachverhalten oder Rechtsgeschäften zu äußern (z. B. Ursachen einer Aussetzung der Versorgung durch Stürme). In diesem Kontext hat es sich schnell als notwendig erwiesen, die neuen Texte der Erlassen kohärent auszulegen, um sowohl den Akteuren als auch den Beschwerdeführern selbst die erforderliche Rechtssicherheit zu verschaffen. So konnten die nachstehend aufgezählten Grundsätze ausgearbeitet werden.

Zunächst scheinen uns die Fristen, die der Endverbraucher geltend machen kann, verbindliche Fristen zu sein. Dies bedeutet, dass diese Fristen nur durch die Einwilligung der Partei, die sie zu „schützen“ trachten, aufgehoben werden können.

Beispiel: Für den Fall einer Entschädigung aufgrund eines Verzugs bei der Herstellung des Anschlusses ist in Artikel 25ter des Elektrizitätserlasses festgelegt, dass: „jeder Endverbraucher Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [für Anschlüsse von Haushaltskunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen ab der schriftlichen Einverständniserklärung des Kunden mit dem Angebot des Netzbetreibers betreffend den Anschluss hergestellt hat.“

Diese Frist von dreißig Tagen soll den Verbraucher vor der eventuellen Untätigkeit des Netzbetreibers schützen.

12 Insbesondere im Rahmen von Artikel 25 quinquies des Dekrets vom 11. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts.

Der Kunde kann sich daher ab Erhalt des Angebots für den Anschluss nicht mit einer längeren Frist einverstanden erklären, außer wenn diese Abweichung zu seinen Gunsten ist (z. B. falls er bestimmte Arbeiten in seiner Wohnung noch nicht abgeschlossen hat und wünscht, dass der Anschluss erst später hergestellt wird). In diesem spezifischen Fall hat die CWaPE darauf hingewiesen, dass eine Abweichung nur dann zulässig ist, wenn „*der Nutzer des Netzes selber ausdrücklich ein Interesse an einer Verlängerung der Frist geltend gemacht hat*“.

In Bezug auf die Frist, innerhalb derer der SRME in den Sonderfällen, wenn der ursprünglich vom Antragsteller befasste Akteur die Haftung ablehnt und den Antrag an den Versorger/Netzbetreiber weitergeleitet hat, befasst werden muss, hat der SRME die Auffassung vertreten, dass die Frist für seine Befassung erst an dem Datum beginnt, an dem der ursprünglich befasste Akteur den Antrag an den Akteur verwiesen hat, den er für verantwortlich hält, und dies um den Beschwerdeführer im Falle eines solchen Verweises nicht zu bestrafen.

Außerdem hat der SRME beschlossen, dass in dem Fall, dass ein Beschwerdeführer mehrere Zugangspunkte besitzt und sein Entschädigungsantrag, der auf ein und demselben Verwaltungsfehler beruht, mehrere oder alle diese Zugangspunkte betrifft, nur eine einzige Entschädigung zu zahlen ist, außer falls nachgewiesen wird, dass andere Endverbraucher diese verschiedenen Anschlusspunkte nutzten (beispielsweise als Mieter). Um missbräuchliche Situationen zu vermeiden, in denen die Entschädigung ggf. in keinerlei Verhältnis zum Schaden mehr steht, denken wir, dass es in dieser Situation einer Entschädigung für die Aussetzung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers vorzuziehen ist, den Schaden mit dem Begriff des Nutzers des Netzes und nicht mit dem des Zugangspunkts in Verbindung zu bringen.

Und schließlich sind einige Sachverhalte, die zu einer Entschädigung führen, wahrscheinlich in mehrere Kategorien einzuordnen (denken wir beispielsweise an eine Person, die Opfer einer Unterbrechung ihrer Stromversorgung geworden ist). Sodann stellt sich die Frage nach der eventuellen Kumulierung von Entschädigungen. Unsere Dienststelle hat die folgenden Grundsätze angewendet:

- In der Bestimmung betreffend die Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Aussetzung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt, ist festgelegt, dass die darin genannte Entschädigung nicht anwendbar ist, „*wenn die zum Schaden führende Unterbrechung geplant war oder auf einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist*“. Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ist also ausdrücklich ausgeschlossen.
- Desgleichen ist unsere Dienststelle der Ansicht, dass es nicht möglich ist, sowohl die Hypothese einer Unterbrechung von mehr als sechs Stunden und die einer Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers zu wählen. Die letztgenannte Hypothese decke nämlich - wie der Titel des Unterabschnitts, in dem sie behandelt wird, unzweideutig besagt - die „Verwaltungsfehler“. Die in den vorbereitenden Arbeiten genannten Beispiele lassen keinerlei Zweifel bezüglich des Willens des Gesetzgebers zu. Es wird ein „Fehler bei der Übermittlung von Informationen zwischen dem VNB und den Versorgern“ erwähnt<sup>13</sup>. Dieses Verbot ist nicht in den Text des Erlasses eingeflossen, lässt sich jedoch aus den vorbereitenden Arbeiten ableiten. Die Entschädigung infolge einer Unterbrechung der Versorgung während mehr als sechs Stunden zielt ihrerseits vor allem auf ein Problem ab, dessen Ursache ein technischer Defekt des Netzes ist (sie ist im Übrigen nur auf die Netzbetreiber anwendbar). Die vorbereitenden Arbeiten verweisen diesbezüglich ausdrücklich auf die Eingreifverpflichtungen, die von den technischen Bestimmungen für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind<sup>14</sup>.
- Schließlich begrüßt unsere Dienststelle die Kumulierung zwischen der Unterbrechung während mehr als sechs Stunden und der Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Unterbrechung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt. Dieselbe Ursache kann nämlich für die beiden Fälle zutreffen, von denen der eine auf eine pauschale Entschädigung der Unannehmlichkeiten abzielt, die mit einer längeren Unterbrechung einhergehen (wie ein Rabatt aufgrund eines fehlerhaften Service), während der andere die Wiedergutmachung der - ordnungsgemäß nachgewiesenen - direkten Schäden, die auf diesen Zwischenfall zurückzuführen sind, bezieht.

13 Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

14 Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

### 3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden<sup>1</sup>

Diese Entschädigung beträgt 100 EUR<sup>2</sup> pro Zeitraum von sechs Stunden für Kunden, die an das Verteilernetz angeschlossen sind, und geht zulasten des Netzbetreibers, der die Unterbrechung bzw. deren Fortdauer verursacht hat. Die Entschädigung wird nicht fällig, wenn die Abschaltung geplant war und die Kunden rechtzeitig informiert wurden bzw. die Abschaltung und ihre Fortdauer auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Der Regionale Ombudsdienst für Energie sah sich veranlasst, das Konzept einer geplanten Unterbrechung zu verdeutlichen. So hat er den Standpunkt vertreten, dass die Abschaltung ordnungsgemäß, das heißt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften, geplant worden sein muss, um als Grund für eine Befreiung von der Haftung gelten zu können. Die parlamentarischen Arbeiten des Erlasses besagen sehr deutlich, dass „*nur nicht geplante Unterbrechungen zur vorgesehenen Entschädigung führen können; dies ist logisch, da nur fehlerhafte Unterbrechungen Gegenstand einer Entschädigung sein können.*“

Sobald das Planungsverfahren einer Unterbrechung - selbst wenn diese vom Netzbetreiber vorgesehen war - beeinträchtigt wird, ist die Unterbrechung fehlerhaft und kann daher keinen ordnungsmäßigen Grund für eine Befreiung von der Haftung mehr darstellen. So wurde im Rahmen eines Streitfalls eine Unterbrechung der Stromversorgung als unrechtmäßig angesehen, von der der Beschwerdeführer am Vortag informiert worden war, wobei der Netzbetreiber es jedoch versäumt hat, den Grund für die Dringlichkeit nachzuweisen im Sinne der technischen Bestimmungen für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

In Bezug auf die Bewertung der höheren Gewalt lehnt unsere Dienststelle die Verwendung von Floskeln und standardisierten Formeln ab, mit denen man den Grund der Entscheidung nicht begreifen kann. Mit anderen Worten: das Unvermeidliche und Unvorhersehbare des Falles höherer Gewalt muss gemäß den Umständen des jeweiligen Falles geprüft und durch die faktischen Gegebenheiten der jeweiligen Akte untermauert werden. So fordern wir die Akteure in den von uns bearbeiteten Dossiers auf, ihre Behauptungen zu bekräftigen, indem sie Berichte über Interventionen, Fotos der Örtlichkeiten, Berichte des Königlichen Meteorologischen Instituts usw. vorlegen.

### Einige Zahlen

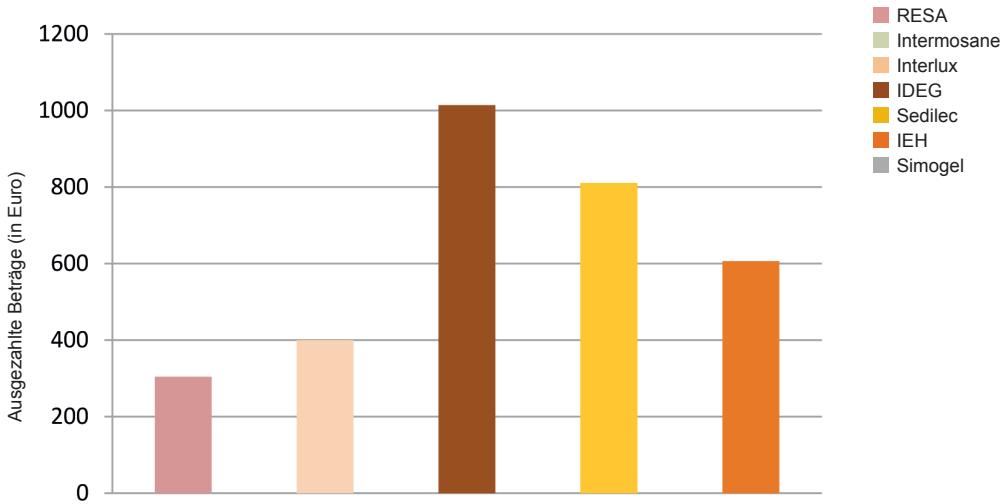
2012 wurden 37 Anfragen von 194 von den VNB akzeptiert und wurden 3.134,58 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Obwohl sich ein Rückgang der Gesamtanzahl der eingereichten Anträge beobachten lässt, haben sich die Anzahl der angenommenen Anträge im Vergleich zum Vorjahr nahezu verdreifacht und der Betrag der ausgezahlten Entschädigungen verdoppelt. Es wurden weiterhin viele Anträge abgewiesen, da die VNB sie größtenteils für unbegründet erklärt haben.

IDEG weist die höchste Anzahl angenommener Anträge auf und hat daher die Antragsteller 2012 mehr entschädigt. Es sei darauf hingewiesen, dass IDEG ein großes Gebiet mit geringer Bevölkerungsdichte (längere Fahrtzeiten und schwieriger Zugang je nach Witterungsbedingungen), beträchtlicher Länge der Netze und einer stärkeren Präsenz von MT-Freileitungsnetzen, die schlechtem Wetter in erhöhtem Maße ausgesetzt sind, verwaltet. Anzumerken ist ebenfalls, dass IEH 90 % der Anträge für unbegründet erklärt hat

1 Artikel 25 bis des Dekrets vom 12. April 2001

2 Nicht indexgebundener Betrag

*Entschädigung wegen einer nicht geplanten Unterbrechung der Versorgung während mehr als 6 aufeinander folgenden Stunden*



	RESA Elektrizität	Intermosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Simogel
Angenommene Anträge	3	0	1	16	8	9	0
Abgewiesene Anträge	10	6	14	12	8	84	21

### 3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>3</sup>

In diesem Fall handelt es sich um Zwischenfälle, die einen direkten Sachschaden am Netz zur Folge haben (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen ...). Handelt es sich um eine Abschaltung aufgrund eines Verwaltungsfehlers, ist ein anderes Entschädigungsverfahren anzuwenden (siehe unten). Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Diese Selbstbehalte und Höchstbeträge gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25 quinque genannte Fall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers mit sich bringt. Dies erhellt ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten, die besagen, dass „das Dekret keine objektive Verantwortung einführen möchte, bei der das bloße Eintreffen des Ereignisses zu einer Entschädigungspflicht führt, unabhängig von der Ursache. Angesichts der Tatsache, dass es für den Endverbraucher schwierig ist, einen Fehler auf Seiten des Netzbetreibers in Bezug auf die Konformität oder Ordnungsmäßigkeit der Versorgung nachzuweisen, lässt das Eintreten des Ereignisses hingegen das Vorliegen eines Fehlers vermuten, wobei dem Netzbetreiber der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist.“<sup>4</sup> Diesbezüglich sollte man den besonderen Rahmen der Zuständigkeiten des Regionalen Ombudsdienstes für die Energie in diesem Entschädigungsfall nicht aus den Augen verlieren. Wir geben in der Tat eine Stellungnahme zur Art des Fehlers ab. Dies bedeutet einerseits, dass wir den Akteur nicht dazu verurteilen können, irgendeinen Geldbetrag nach Ablauf des Verfahrens zu zahlen, und andererseits, dass wir uns nicht zu der Verantwortung des Akteurs äußern, sondern nur zu der mehr oder weniger schwerwiegenden Natur des eventuell vom beschuldigten Akteur begangenen Fehlers, ohne auf Fragen betreffend den Schaden und die kausale Verbindung zwischen Schaden und eventuellem Schaden einzugehen. Allerdings erlaubt es die im Dekret vorgesehene Umkehrung der Beweislast unserer Dienststelle, sicherzustellen, dass die Akteure die Antworten, die sie sowohl hinsichtlich des Falles höherer Gewalt als auch hinsichtlich des Schadens und des kausalen Zusammenhangs geben, auf angemessene Weise untermauern, ohne dass es uns jedoch gestattet wäre, über diese Fragen zu befinden, wie weiter oben erwähnt. Wenn also der Streitfall vor einem Richter

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

4 Doc. Parl. Wall., Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

fortgeführt würde, müsste der kausale Zusammenhang vom Antragsteller der Wiedergutmachung des Schadens nachgewiesen werden und würde die Stellungnahme der CWaPE diesbezüglich keinerlei Beweiselemente liefern.

### Einige Zahlen

2012 wurden 43 % der Anfragen von den VNB akzeptiert und wurden 716.788,81 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Die Anzahl der angenommenen Anfragen und der Betrag der ausgezahlten Entschädigungen sind gestiegen.

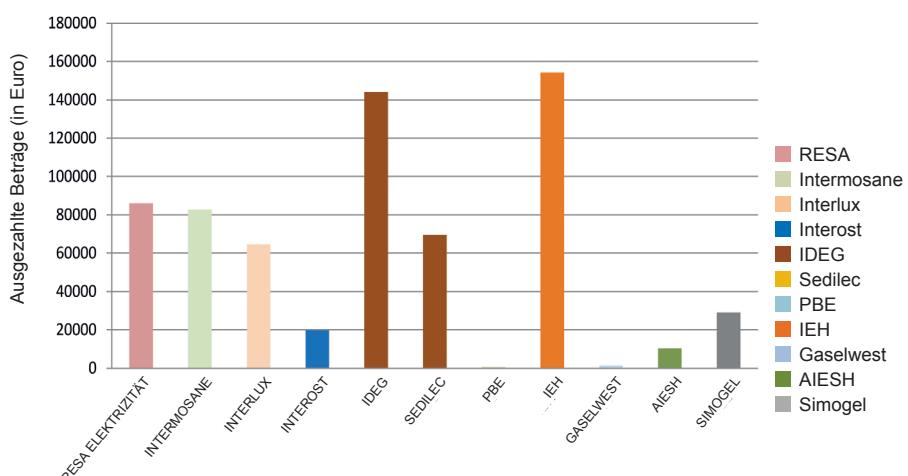
Wie schon in den vergangenen Jahren weist IDEG die höchste Anzahl angenommener Anträge auf, hat aber die Antragsteller 2012 mehr entschädigt.

IDEG hat 439 von 692 eingegangenen Anträgen angenommen und einen Gesamtbetrag von 144.008,15 EUR ausgezahlt. Dies lässt sich dadurch erklären, dass eine größere Anzahl materieller Fehler zu Schäden bei den Kunden geführt haben. Alle diese Defekte haben zu Unterbrechungen des Nullleiters geführt, was Überspannungen hervorrufen kann. Ein Sachmangel bei der Renovierung einer Kabine soll ebenfalls zu Schäden bei den Nutzern des Netzes geführt haben.

Im Vergleich sei beispielsweise erwähnt, dass IEH 110 von insgesamt 506 Anträgen angenommen, aber 154.153,06 EUR ausgezahlt hat.

Aus den Zahlen der anderen Netzbetreiber werden keine Besonderheiten ersichtlich, obwohl global betrachtet noch viele dieser Anträge abgewiesen werden (mehr als die Hälfte), da sie größtenteils für unbegründet erklärt werden.

*Entschädigung jedes direkten, körperlichen oder materiellen Schadens, der aufgrund der Unterbrechung oder der Nichtkonformität oder Unregelmäßigkeit der Stromversorgung entstanden ist*



	RESA Elektrizität	Intermosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Interost	AIESH	Simogel	Gaselwest	PBE	AIEG
Angenommene Anträge	210	126	40	439	35	110	34	23	24	1	2	0
Abgewiesene Anträge	NC	110	137	253	141	396	41	2	19	18	0	7

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Im Gas-Dekret wird keinerlei Modalität für die Entschädigung vorgesehen: darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des Netzbetreibers aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der Netzbetreiber seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Eine pauschale Entschädigung ist im Gasbereich schwierig, da Schäden im Falle einer Explosion eine erhebliche Höhe annehmen können. Gegebenenfalls werden die Schäden - auch körperliche Schäden - häufig im Rahmen eines Gerichtsverfahrens beziffert.

### 3.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers<sup>5</sup>

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

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeföhrten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag (nicht indexgebundener Betrag) bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei um den VNB handelt, bzw. bis zum Antrag auf Wiederaufnahme der Versorgung, wenn es sich hierbei um den Versorger handelt, mit einem Höchst-Entschädigungsbetrag von 1.875 EUR. Die Abschaltung nach einem Verwaltungsfehler des Versorgers ist nicht nur mit dem Verfahren bei Nichtzahlung verbunden. Der SRME ist der Ansicht, dass Artikel 31bis die Abschaltung der Stromversorgung bzw. der Gasversorgung betrifft, die:

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

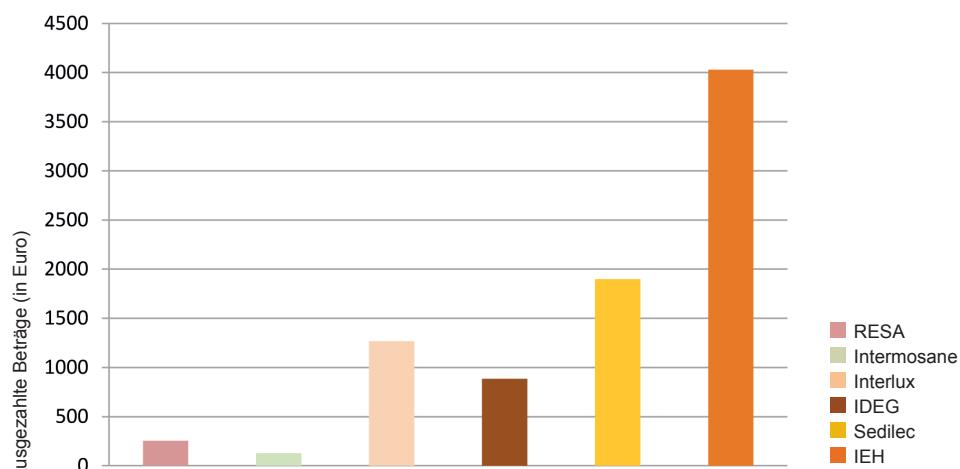
In dem Sonderfall, in dem die Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuföhren ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. Mystery Switch, das heißt nach einer Transaktion in Verbindung mit einem Wechsel des kommerziellen Versorgers, während der ein Fehler bei der Identifizierung des Anschlusses zu einer fehlerhaften Übertragung des Kunden zwischen Versorgern führt, wieder aufzunehmen), muss sich die CWaPE gemäß den Bestimmungen des Dekrets damit abfinden, den Akteur, der ursächlich für die Abschaltung verantwortlich ist, dazu zu verurteilen, die gesamte Entschädigung zu zahlen. Sie kann die Entschädigung nicht gemäß der Schwere der von den beteiligten Akteuren begangenen Fehler aufteilen, da das Dekret ihr keinen solchen Spielraum einräumt. Es obliegt also dem betreffenden Akteur, eventuell einen Beitrag von demjenigen zu fordern, der möglicherweise zu einer Verschlimmerung des Schadens beigetragen hat.

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

## Einige Zahlen

2012 wurden 24 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Stromnetzbetreiber gerichtet. 12 Anträgen wurde stattgegeben und es wurde ein Betrag von 8.457,98 EUR ausgezahlt. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies nur halb so viele Anträge - sowohl eingereichte als auch solche, die zur Zahlung einer Entschädigung geführt haben. Die ausgezahlte Summe ist hingegen nur um etwa 10 % geschrumpft.

*Von den VNB aufgrund einer ausgesetzten Versorgung infolge eines Verwaltungsfehlers gezahlte Entschädigungen*



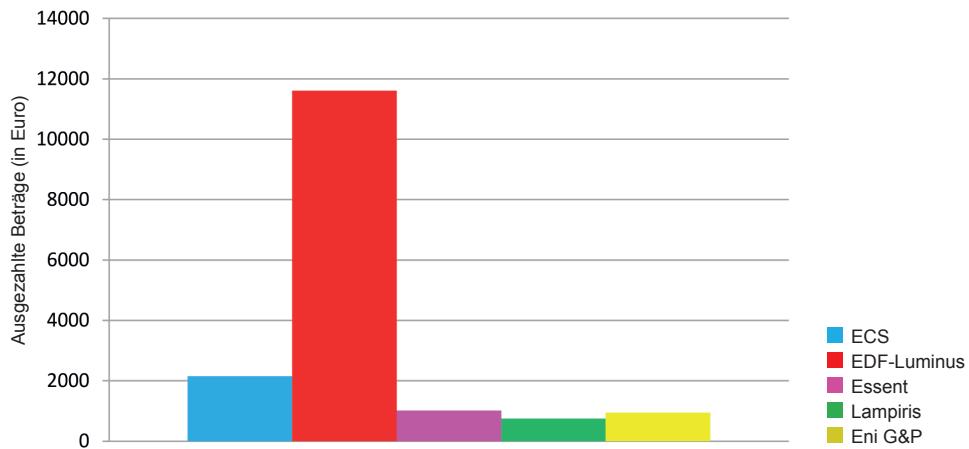
	RESA Elektrizität	Intermosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Interest
Angenommene Anträge	2	1	1	3	1	3	1
Abgewiesene Anträge	2	1	1	3	2	3	0

In Bezug auf die Gasnetzbetreiber hat nur SEDILEC eine Entschädigungssumme von 1.000 EUR ausgezahlt (für Anträge, die 2011 eingereicht, aber erst 2012 angenommen wurden). 2012 wurden nur 7 Entschädigungsanträge bei den Gasnetzbetreibern eingereicht, die allesamt abgelehnt wurden.

Des Weiteren wurde für den Fall der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ein Rückgang der von den Energieversorgern gezahlten Beträge um etwa 20 % festgestellt. Dies lässt sich im Wesentlichen dadurch erklären, dass EDF-Luminus seinen Kunden weniger Entschädigungen ausgezahlt hat, obwohl dieser Versorger mit einem Gesamtbetrag von 11.605,86 EUR immer noch weit vor den anderen liegt. Wie in den zurückliegenden Jahren liegt der Ursprung dieses Unterschieds zwischen EDF-Luminus und den anderen Versorgern wahrscheinlich eher in der Unternehmenspolitik (einfachere Gewährung von Kulanzzahlungen, Entschädigungen usw.) als in einem Mangel in den Dienstleistungen dieses Versorgers.

Etwas mehr als die Hälfte der Anträge wurden angenommen, während die anderen Anträge entweder abgelehnt oder an den betroffenen Netzbetreiber weitergeleitet wurden.

*Von den Energieversorgern aufgrund einer ausgefallenen Versorgung infolge eines Verwaltungsfehlers gezahlte Entschädigungen*



	ECS	EDF-Luminus	Essent	Lampiris	Eni G&P
Angenommene Anträge	2	23	1	2	5
Angenommene Anträge	5	7	2	0	0

### 3.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen<sup>6</sup>

Der Betrag der vorgesehenen Entschädigungen schwankt je nach Kundentyp: 25, 50 oder 100 EUR (nicht indexgebundene Beträge) je Verzugstag, falls der Anschluss nicht innerhalb der vorgesehenen Frist hergestellt wird. Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen Netzbetreibers, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann.

Wie im Dekret selbst erwähnt, beginnen die oben genannten Fristen (Seite 22 und 23 dieses Berichts) erst wenn die verschiedenen erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen von den zuständigen Behörden eingeholt worden sind. In der Gesetzgebung ist festgelegt, dass die Frist nur unter der Bedingung beginnt, dass der Nutzer des Verteilernetzes die Arbeiten zu seinen Lasten ausgeführt hat. Desgleichen ist der SRME der Ansicht, dass die Fristen nicht beginnen, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilernetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist.

<sup>6</sup> Artikel 25 quater des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25 ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Der SRME wendet ebenfalls den Grundsatz an, demzufolge die Fristen ausgesetzt werden, wenn die Ausführung der Arbeiten durch einen ordnungsgemäß nachgewiesenen Fall höherer Gewalt (beträchtlicher Schneefall usw.) unmöglich geworden ist. Sobald das Ereignis, das den Fall höherer Gewalt ausgelöst hat und/oder die Folgen dieses Falles verschwunden ist/sind, werden die Fristen wieder fortgesetzt. Im selben Sinne hat unsere Dienststelle die Auffassung vertreten, dass der Urlaub des Baugewerbes ein Ereignis ist, das den Ablauf der Frist für die Verlegung des Anschlusses aussetzt.

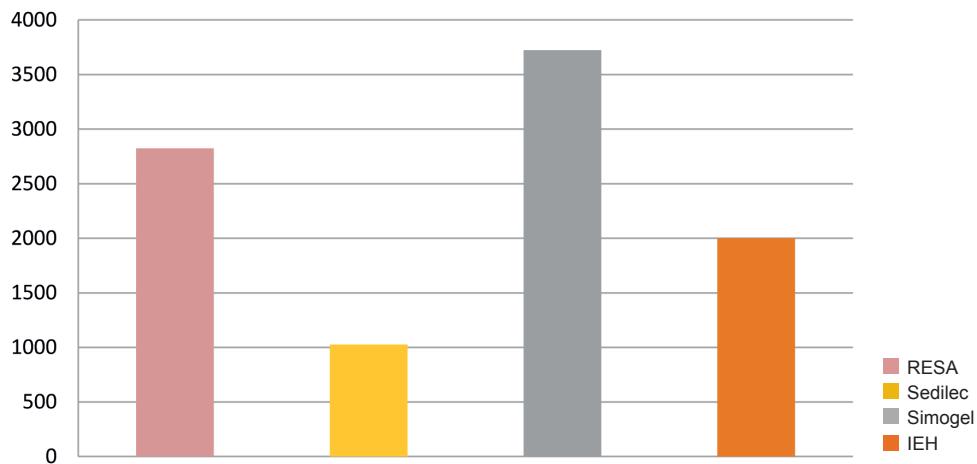
*Von den Stromnetzbetreibern wegen der Nichteinhaltung der Anschlussfrist ausgezahlte Entschädigungen*

	RESA Elektrizität	AIEG	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Simogel
Angenommene Anträge	1	0	2	0	1	0	0
Abgewiesene Anträge	0	1	0	1	0	2	13

Die Stromnetzbetreiber haben 4 Entschädigungsanträge von 21 angenommen und haben 2.192,49 EUR ausgezahlt. Dieser Betrag entspricht nur 3 der 4 Anträge, da die Zahlung einer Entschädigung erst 2013 stattfindet.

Von diesen 21 Anträgen wurden 13 von SIMOGEL erhalten und abgelehnt, das somit angesichts seiner Größe eine relativ hohe Anzahl Anträge zu verzeichnen hat. IDEG, SEDILEC, INTERMOSANE und IEH hingegen haben insgesamt nur 4 Anträge erhalten. Die Gründe dieser Differenz könnten Gegenstand einer eingehenden Analyse sein.

*Von den Gasnetzbetreibern wegen der Nichteinhaltung der Anschlussfrist ausgezahlte Entschädigungen*



	RESA Gas	Sedilec	Interlux	Simogel	IDEG	IGH
Angenommene Anträge	2	1	0	8	0	1
Abgewiesene Anträge	1	0	1	2	1	2

Die Gasnetzbetreiber haben 12 Entschädigungsanträge von 19 angenommen und haben 9.574,58 EUR ausgezahlt. Obwohl die gesamte Anzahl eingegangener Anträge im Vergleich zu 2011 konstant geblieben ist, sind die Anzahl der angenommenen Anträge und der gesamte ausgezahlte Betrag im Jahr 2012 um das Dreifache gestiegen.

SIMOGEL zählt auch die höchste Anzahl Entschädigungsanträge wegen Verzögerungen beim Anschluss an das Gasverteilernetz: für 8 angenommene Anträge wurde insgesamt ein Betrag von 3.723,51 EUR ausgezahlt. Dies erklärt sich durch ein einziges Dossier, das wegen des Verzugs beim Anschluss eines Appartementgebäudes (8 betroffene Anschlüsse) an das Gasverteilernetz eingereicht wurde.

Diese Zahlen steigen zwar, können jedoch sehr gering erscheinen im Vergleich zu den Zahlen, die in den „Qualitätsberichten“, die die VNB an die CWaPE schicken, genannt werden und die auf einen größeren Prozentsatz verspätet hergestellter Anschlüsse hindeuten.

Es ist ebenfalls interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt.

So geht beispielsweise aus den den CWaPE übermittelten „Qualitätsberichten“ hervor, dass die Reaktionsfristen auf Anschlussanträge bei bestimmten VNB länger als die Fristen für die Ausführung der Arbeiten sind, während bei anderen VNB die Angebote schneller an die Antragsteller übermittelt werden, während die Ausführung der Arbeiten länger dauert, was zu einer Entschädigungspflicht führt.

Hier ist ein Hinweis auf die Tatsache angebracht, dass die Antragsteller manchmal selbst einen Teil der Verantwortung für die Verzögerungen sowohl in Bezug auf den Antrag als auch in Bezug auf die Ausführung der Arbeiten tragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

### 3.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers<sup>7</sup>

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

Dieser Entschädigungsgrund wird am seltensten genannt.

### 3.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung<sup>8</sup>

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet.

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

## Einige Zahlen

Nur EDF-Luminus hat 2 Entschädigungen wegen eines Rechnungsstellungsfehlers angenommen und einen Gesamtbetrag von 146,21 EUR an die betreffenden Kunden ausgezahlt. Wie bereits in den vorigen Jahresberichten angegeben, ist dieser Misserfolg weniger auf mangelndes Wissen bezüglich des Verfahrens zurückzuführen, sondern eher auf die Neigung, eine Rechnung, die man anfechten möchte, nicht zu begleichen. Dabei droht dem Kunden dann ein Verfahren zur Installation eines Budgetzählers oder sogar eine Abschaltung der Versorgung, falls er diesen Budgetzähler verweigert. Dieser Verhaltensweise liegt häufig der Glaube zugrunde, dass die Zahlung einer Rechnung jede Möglichkeit aushebelt, diese Rechnung anzufechten.

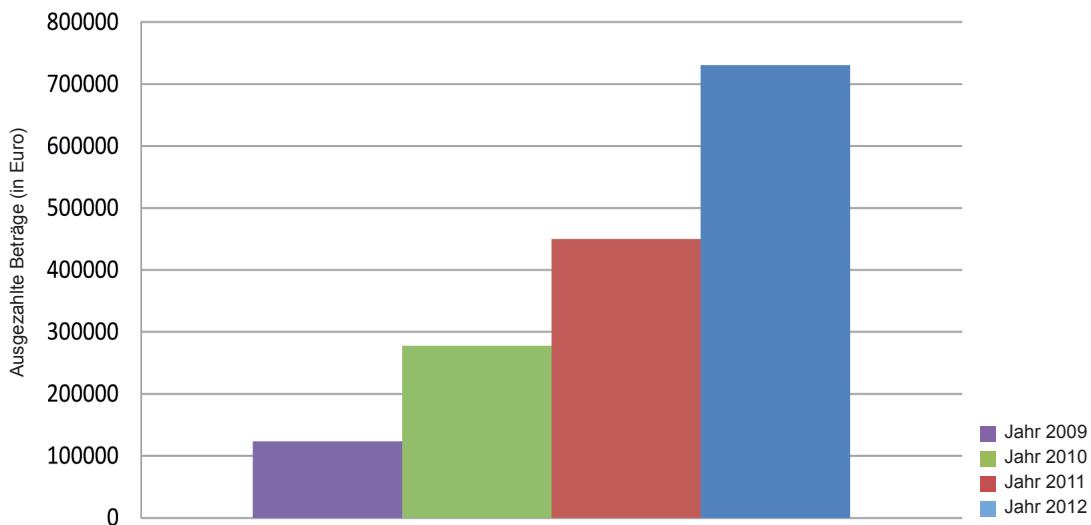
7 Artikel 25 ter und 31 bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25 bis und 30 ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

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

### 3.3. Entwicklung seit 2009

#### 3.3.1. Stromnetzbetreiber

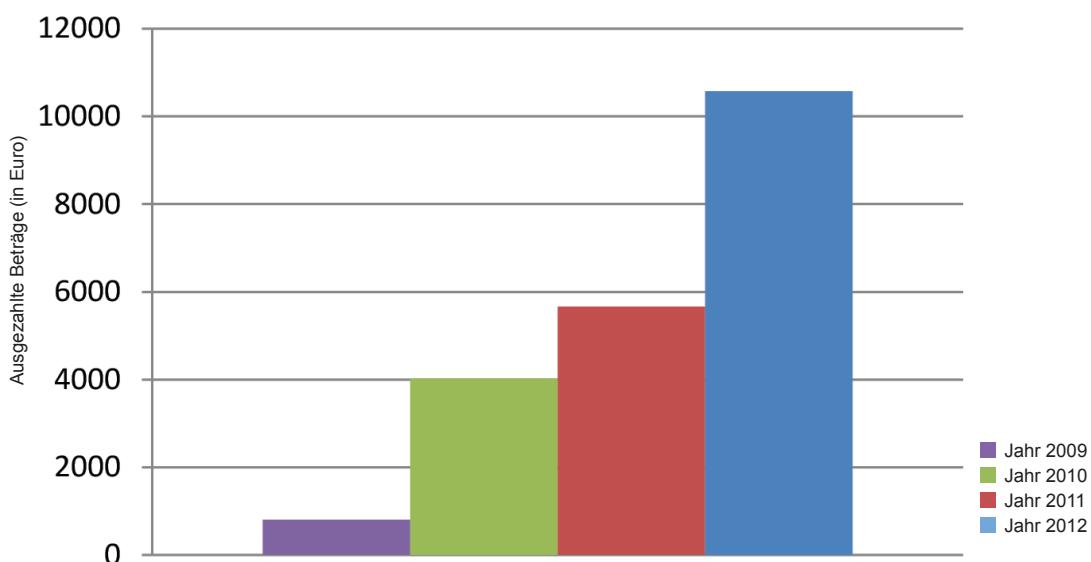
*Entwicklung der von den Stromnetzbetreibern seit 2009 gezahlten Entschädigungen*



Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt worden sind, steigt von 449.732,43 EUR im Jahr 2011 auf 730.573,86 EUR im Jahr 2012, was einer Steigerung um fast 60 % in nur einem Jahr entspricht.

#### 3.3.2. Gasnetzbetreiber

*Evolution des indemnisations versées par les GRD gaz depuis 2009*

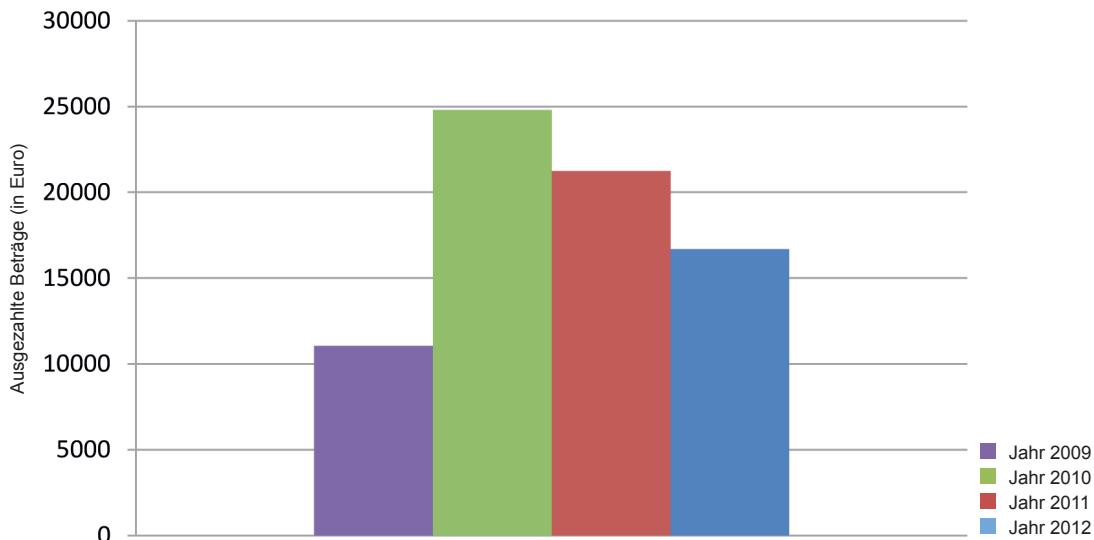


Die von den Gasnetzbetreibern gemeldeten Entschädigungen betreffen im Wesentlichen Verzögerungen bei An schlüssen sowie Abschaltungen nach Verwaltungsfehlern. Anzumerken ist, dass die von den Gasnetzbetreibern zu Entschädigungsanträgen übermittelten Daten auch Entschädigungen beinhalten, die für direkte Personen- oder Sachschäden gezahlt wurden, wie dies im Strombereich vorgesehen ist. Hierbei handelt es sich jedoch um Entschädigungen, die im Rahmen der Anwendung der gemeinrechtlichen Haftpflicht gezahlt wurden, da das Gasdekre t diesbezüglich keine gesonderte Bestimmung enthält. 2012 haben die Gasnetzbetreiber einen Betrag von insgesamt 9.307,54 EUR gezahlt, der zu den in obenstehender Grafik genannten Beträgen hinzukommt. Die IGH hat allein 5.347,61 EUR gezahlt, wovon die umfangreichste Entschädigung 3.267 EUR betrug.

### 3.3.3. Lieferanten

Es hat sich bestätigt, dass Entschädigungen aufgrund von Verwaltungsfehlern bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben.

*Entwicklung der von den Energielieferanten seit 2009 gezahlten Entschädigungen*



### 3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

38 Widersprüche zu Entschädigungen gingen beim SRME ein, davon wurden 12 für unzulässig erklärt. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:



- Nicht geplante Unterbrechung der Versorgung während mehr als 6 Stunden: **13 %**
- Direkte materielle und/oder körperliche Schäden infolge einer unregelmäßigen Stromversorgung: **21 %**
- Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers: **24 %**
- Verzögerung beim Wechsel des Versorgers: **3 %**
- Nichteinhaltung der Anschlussfrist: **8 %**
- Fehler bei der Rechnungsstellung: **0 %**
- Unzulässig oder noch nicht zulässig: **31 %**

Nicht geplante Unterbrechung der Versorgung während mehr als 6 Stunden	<b>5</b>
Direkte materielle und/oder körperliche Schäden infolge einer unregelmäßigen Stromversorgung	<b>8</b>
Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers	<b>9</b>
Verzögerung beim Wechsel des Versorgers	<b>1</b>
Nichteinhaltung der Anschlussfrist	<b>3</b>
Fehler bei der Rechnungsstellung	<b>0</b>
Unzulässig oder noch nicht zulässig	<b>12</b>

Der SRME muss betonen, dass die Stellungnahmen, die zu Entschädigungsanträgen aufgrund von direkten materiellen und/oder körperlichen Schäden infolge der Unregelmäßigkeit der Stromversorgung zuweilen schwieriger zu formulieren sind als Stellungnahmen in den anderen Entschädigungsszenarien. Aufgrund der Erfahrungen, die der SRME seit der Einrichtung dieser Verfahren gesammelt hat, kann er jedoch heute mit einer gewissen Effizienz Nachforschungen betreiben, indem er den Netzbetreibern und den Beschwerdeführern möglichst sachdienliche Fragen stellt, um den eventuell begangenen Fehler zu identifizieren (Einforderung der Einsatzberichte, von Wetterinformationen, Informationen zur eventuellen Überalterung des Materials, Zeugenaussagen aus der Nachbarschaft ...). Die Schwierigkeit bleibt jedoch im Rahmen bestimmter Arten von Zwischenfällen recht beträchtlich. Dies ist beispielsweise der Fall bei Schäden, die durch Spannungsschwankungen verursacht wurden, welche die auf diesem Gebiet zulässigen Grenzwerte überschreiten. Da die Spannung nicht fortwährend im gesamten Verteilernetz gemessen wird, ist es häufig schwierig, diese Unregelmäßigkeit in einem bestimmten Fall festzustellen. Die hohe Zahl an nicht zulässigen Fällen ist häufig durch die Tatsache begründet, dass die Beschwerdeführer es versäumen, ihre Entschädigungsanträge an den Versorger oder den Netzbetreiber zu richten, bevor sie sich an den SRME wenden.

## 4. SCHLICHTUNG

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

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

2012 wurde nur ein einziger Schlichtungsantrag an den SRME gerichtet.

## 5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN

Wie im vorigen Jahresbericht angekündigt, hat der SRME eine Portal-Website für pauschale Entschädigungen entwickelt und ins Netz gestellt, um für eine bessere Verbreitung dieser Informationen zu sorgen und die Verbraucher dazu aufzufordern, ihre Rechte in Anspruch zu nehmen. Diese Website, die sowohl inhaltlich als auch formal einfach gestaltet ist, steht von nun an unter folgender Adresse zur Verfügung (ebenfalls in einer deutschen Fassung): [www.indemnisations-energie.be](http://www.indemnisations-energie.be).

Der SRME ist überzeugt, dass eine regelmäßige Information von Akteuren, die in der Lage sind, wichtige Botschaften weiterzugeben, eine sehr fruchtbare Vorgehensweise ist, um Streitfälle zu vermeiden oder effizienter zu verwalten - unabhängig davon, ob diese Akteure aus dem Energiesektor, dem Universum der Organisationen zum Schutz von Verbrauchern und schutzbedürftigen Kunden oder von den ÖSHZ stammen. Der SRME hat daher 2012 seine Arbeit mit Blick auf die Ausbildung, Konsultation und den Austausch mit diesen Akteuren fortgesetzt.

So hat der SRME beispielsweise 2012 einen Schulungstag an der Universität von Charleroi für Studenten, die eine Ausbildung im Bereich der Energieverwaltung absolvieren, organisiert. Eine weitere Schulungsmaßnahme wurde am 12. November 2012 und 20. November 2012 mit den Sozialarbeitern der Provinz Luxemburg bezüglich der Funktionsweise des Marktes, die Entschädigungsverfahren und die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen durchgeführt.

Es ist wichtig, dass auch die Mitarbeiter des SRME sich weiterbilden. Aus diesem Grund wurden 2012 zwei halbe Schulungstage zu Themen in Verbindung mit dem täglichen Umgang mit Beschwerden organisiert: die erste Schulung, bei der es um die Funktionsweise der Gas- und Strom-Budgetzähler ging, wurde am Nachmittag des 26. März in den Räumlichkeiten von Ores in Auvelais abgehalten.

Nachdem Informationen über die Funktionsweise des Stromtransportnetzes und dessen Verwaltung gegeben worden waren, wurde der zweite Halbtags mit einem Besuch des Dispatching-Zentrums von Elia in Namur am 18. Dezember 2012 abgeschlossen.

## 6. PERSPEKTIVEN FÜR 2013

2013 sollte sowohl für die CWaPE als auch für den SRME ein Übergangsjahr sein.

Zum ersten sollten durch die Verabschiedung der umfangreichen Überarbeitung der Gas- und Elektrizitätserlasse, die wahrscheinlich im zweiten Halbjahr 2013 erfolgen wird, bestimmte wichtige Aspekte der Gas- und Elektrizitätsmärkte neu definiert werden und die Aufgabengebiete der CWaPE sicherlich erneut erweitert werden. Diese Revision dürfte in mehrfacher Hinsicht Auswirkungen auf die Aktivität des SRME haben, beispielsweise durch die Schaffung einer Kammer für Streitfälle, die zur Untersuchung der gegen die Netzbetreiber gerichteten Beschwerden zuständig sein wird. Diese Kammer für Streitfälle dürfte sich dahingehend auf die Tätigkeit des SRME auswirken, wie dieser zuweilen die Vorstufe bilden kann, die zu vermitteln versucht, bevor eine eigentliche Klage eingereicht wird. Die Revision der Erlasse sollte ebenfalls bestimmte Entschädigungsmechanismen, die durch die Erlasse geschaffen wurden, klären oder praxisnäher gestalten. Wir werden in unserem nächsten Jahresbericht auf diese Reformen zurückkommen.

Zweitens wird die CWaPE im Jahr 2013 ebenfalls die unverzichtbare Arbeit zur Vorbereitung der Übernahme der Zuständigkeit für die Verteilertarife in Angriff nehmen. Es ist in der Tat vorgesehen, dass diese wichtige Zuständigkeit im Rahmen der nächsten institutionellen Reform auf die Regionen übertragen wird. Es ist davon auszugehen, dass nach dieser Übertragung der Zuständigkeiten zahlreiche Beschwerden oder Fragen zu den Tarifen der Verteilernetzbetreiber auf den SRME zukommen werden.

In Bezug auf die Anstrengungen, die der SRME unternommen hat, um einige strukturelle Probleme zu lösen, die auf dem Markt beobachtet wurden und die zurzeit noch zu Beschwerden führen, welche im Grunde bereits an der Quelle beseitigt werden könnten, sei darauf hingewiesen, dass die Arbeiten, die wir auf dem Gebiet der problematischen Umzüge eingeleitet haben und die in enger Zusammenarbeit mit dem Sektor, den anderen regionalen Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft durchgeführt wurden, 2013 zum Abschluss gebracht werden sollten. Dieses Ergebnis wird dazu führen, dass ein einziges Formular für die Rücknahme der Energien verwendet wird und dass eine umfangreiche Kommunikation zum Thema der Verfahren durchgeführt wird, die im Rahmen von Umzügen zu beachten sind, um Widersprüche in Bezug auf die Verbrauchszählerstände zu vermeiden. Dieser Fortschritt wird in Zukunft zu einer Abnahme der Anzahl Beschwerden führen, die auf diesem Gebiet registriert werden. Der SRME hofft ebenfalls, dass es 2013 zu einer weiteren Verbesserung kommen wird. Es handelt sich um das Problem der Berichtigungen der Zählerstände und der Schätzungen, die die Netzbetreiber zuweilen vornehmen müssen, wenn Nutzer des Netzwerks es wiederholt versäumen, ihre Verbrauchsdaten zu übermitteln, oder wenn sie das Ablesen der Zähler durch Vertreter des VNB verhindern. Diese Problematik umfasst auch die Situation, in der Nutzer des Netzwerks Zählerstände übermitteln, die offenkundig unter dem realen Wert liegen. Wie weiter oben in diesem Bericht dargelegt, hat die CWaPE unter Beachtung der technischen Vorschriften Leitlinien ausgearbeitet, um die Möglichkeiten und Modalitäten einer Berichtigung des Zählerstands durch die Netzbetreiber in einen einheitlichen Rahmen einzubetten. Um diesen Rahmen fertigzustellen, plädiert der SRME dafür, dass in dem Fall, dass ein Nutzer des Netzwerks wiederholt die physische Zählerablesung durch den Netzbetreiber behindert, eine absichtlich hoch angesetzte Schätzung der Zählerstände vorgenommen werde, um diesem Nutzer mit Nachdruck einen Anreiz zu geben, den Zugang zu seinen Verbrauchsdaten zu gewähren. Die CWaPE hat der Regierung einen Vorschlag für eine Abänderung der technischen Bestimmungen in diesem Sinne übermittelt. Parallel zu unseren Hoffnungen in Bezug auf die problematischen Umzüge hegen wir den Wunsch, dass diese Reformen sich positiv auf diese andere wichtige Kategorie von Beschwerden auswirken mögen.



**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](http://www.cwape.be)