



# Die Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und Netzbetreiber

## JÄHRLICHER SONDERBERICHT 2011

Erstellt in Anwendung des Artikels 44 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie in Anwendung des Artikels 43 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt

# INHALT

<b>1.</b>	<b>GEGENSTAND .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES SOZIALER ART .....</b>	<b>3</b>
2.1.	VERTEILUNG DER HAUSHALTSKUNDEN ZWISCHEN DEN MARKTANBIETERN IM WALLONISCHEN GEBIET .....	4
2.2.	ANALYSE DER DATEN BEZÜGLICH DER VERPFLICHTUNGEN FÜR VERSORGER UND VNB .....	5
2.2.1.	<i>Geschützte Kunden und Sozialtarif.....</i>	5
2.2.2.	<i>Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler .....</i>	10
2.2.2.1.	Kunden mit Zahlungsrückstand .....	10
2.2.2.2.	Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler: Aktivkunden.....	11
2.2.2.2.1.	Zahlungserinnerungen und Mahnungen .....	11
2.2.2.2.2.	Einstufung als Nichtzahler .....	13
2.2.2.2.3.	Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden .....	16
2.2.2.2.4.	Zahlungspläne.....	17
2.2.2.3.	Budgetzähler.....	20
2.2.2.3.1.	Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers.....	21
2.2.2.3.2.	Einbau des Budgetzählers.....	23
2.2.2.4.	Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorgung“) .....	35
2.2.2.5.	Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE).....	37
2.2.2.6.	Bankbürgschaften.....	43
2.3.	ÜBERWACHUNG DER IN DER WALLONISCHEN REGION GELTENDEN SOZIALEN MAßNAHMEN .....	44
2.4.	LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER .....	47
2.5.	KONTROLLE DER EINHALTUNG DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN 49	
2.6.	BEWERTUNG DER KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES ZU LASTEN DER VERTEILERNETZBETREIBER (UND DER VERSORGER).....	50
<b>3.</b>	<b>SCHLUSSFOLGERUNG.....</b>	<b>52</b>
<b>4.</b>	<b>VERZEICHNIS DER ABBILDUNGEN.....</b>	<b>55</b>
<b>5.</b>	<b>VERZEICHNIS DER TABELLEN .....</b>	<b>56</b>

## **Jährlicher Sonderbericht über die Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und Netzbetreiber**

---

### **1. Gegenstand**

Eine der Aufgaben, die die wallonische Regierung der CWaPE aufgetragen hat, besteht darin, dafür Sorge zu tragen, dass die „Verpflichtungen öffentlichen Dienstes“ – im Folgenden OSP genannt – entsprechend der Definition gemäß den Erlassen der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gas- und Elektrizitätsmarkt von den Marktanbietern effektiv eingehalten werden.

Die Überwachung der Anwendung und Einhaltung dieser OSP wird innerhalb der CWaPE durch die sozio-ökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen gewährleistet. Konkreter besteht diese Aufgabe in der Beurteilung der Umsetzung dieser Verpflichtungen durch die betreffenden Akteure, ermöglicht aber gegebenenfalls auch die Unterrichtung der öffentlichen Behörden darüber, ob diese Verpflichtungen hinsichtlich des Zwecks und der tatsächlichen Gegebenheiten zielführend sind.

Die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die von den Versorgern und Netzbetreibern zu erfüllen sind, sind verschiedener Natur und betreffen insbesondere:

- den Schutz der Haushaltskunden, insbesondere der schwächsten, im Rahmen der Erfüllung der OSP sozialer Art (geschützte Kunden, Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler, Anbringen eines Budgetzählers usw.)
- die Verwaltung besonderer Situationen, wie etwa von problematischen Umzügen und/oder Vertragsbeendigungen über sogenannte OSP für das ordnungsgemäße Funktionieren des Marktes
- die Information und Sensibilisierung für rationelle Energienutzung und erneuerbare Energien (Verteilen von Unterlagen, Gewährung von Prämien, Bearbeitung von Akten über PV-Anlagen)
- die Dienstleistungen für die Nutzer und/oder die Kunden über OSP, die die Verpflichtung auferlegen, einen effizienten Service für die Verwaltung von Beschwerden zu gewährleisten, aber auch die Leistungsziele einzuhalten, die von der CWaPE gemeinsam mit den Anbietern definiert wurden
- Instandhaltung und Verbesserung der energetischen Effizienz der kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Artikel 43 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie Artikel 42 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt (im Folgenden als „AGW OSP“ bezeichnet) schreiben vor, dass die CWaPE jährlich „einen ausführlichen Bericht zur Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die den Versorgern und Netzbetreibern obliegen“ erstellt.

Die Erfüllung der Aufgabe, mit der die CWaPE betraut ist, wird durch folgende Maßnahmen ermöglicht:

- die Kontrolle, dass die betroffenen Akteure die verschiedenen OSP einhalten, die ihnen obliegen

- Austausch und Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren des Sektors (Versorger, VNB, Sozialvereinigungen und Verbraucherverbände, ÖSHZ usw.), um einen unerlässlichen und dauerhaften Dialog aufzubauen und mit ihnen die Wirksamkeit der Maßnahmen sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht zu erörtern
- eine Kostenanalyse, anhand welcher die Beträge, die für eine bestimmte OSP gewährt werden, mit dem von der Maßnahme angestrebten Ziel in Relation gesetzt werden
- Entwicklung – in Zusammenarbeit mit den Akteuren – von Leistungsindikatoren bezüglich gewisser OSP, die ebendiesen Akteuren obliegen.

In diesem Rahmen beruht dieser Bericht auf den von den Versorgern und Netzbetreibern eingereichten Statistiken sowie auf den Elementen, die der CWaPE über das ganz Jahr 2011 hinweg im Rahmen ihres Überwachungsauftrags zur Kenntnis gebracht wurden.

In dem Bericht werden an erster Stelle die Bewertung der OSP sozialer Art und ihre Anwendung durch die Versorger und VNB im Jahr 2011 behandelt. In diesem Rahmen wird die CWaPE auch die Bewertungsuntersuchung bezüglich der in der Wallonischen Region geltenden sozialen Maßnahmen aufgreifen und Änderungsvorschläge prüfen, die in diesem Zusammenhang vorgebracht wurden.

An zweiter Stelle wird die Qualität des Service verschiedener Versorger präsentiert, die im Marktsegment der Haushaltskunden aktiv sind, zusammen mit den ersten Ergebnissen, die anhand der Leistungsindikatoren erzielt wurden.

Schließlich wird in dem Bericht die effektive Wahrnehmung der Überwachungsaufgabe gegenüber den Akteuren behandelt.

Schließlich werden die Ziele, die mit den OSP erreicht werden sollen, im Verhältnis zu einer Evaluation der Kosten, die sie bei den Akteuren und insbesondere bei den VNB erzeugen, betrachtet.

## **2. Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sozialer Art**

Der Zugang zu Energie ist für uns wie ein Grundrecht, unerlässlich für die Menschenwürde. Daher hat der Gesetzgeber Maßnahmen vorgesehen, die die Versorgung von Haushaltskunden mit Energie abdecken. Diese Maßnahmen oder Verpflichtungen öffentlichen Dienstes werden den Versorgern und Netzbetreibern auferlegt.

Die Verbraucherschutzmaßnahmen, insbesondere zum Schutz der Verbraucher in den prekärsten Verhältnissen, beruhen auf mehreren Grundsätzen, insbesondere auf folgenden:

- Möglichkeit für einige Kategorien von Kunden, in den Genuss des Status „geschützter Kunde“ zu kommen und die sich daraus ergebenden zusätzlichen Schutzmaßnahmen in Anspruch zu nehmen
- Verwaltung der Ausgaben im Zusammenhang mit dem Energieverbrauch durch die Verwendung eines Budgetzählers.

In Bezug auf diese Verpflichtungen öffentlichen Dienstes und gemäß den AGW OSP Elektrizität und Gas haben die Gas- und Stromversorger, die sowohl Haushaltskunden versorgen als auch die VNB Gas/Strom als „Sozialversorger“ (wenn der VNB einen geschützten Kunden versorgt) oder als „X-Versorger“ (bei vorübergehender Versorgung eines Haushaltskunden in einigen bestimmten Situationen), der CWaPE ein Paket statistischer Angaben zukommen lassen. Die von den Versorgern und den VNB verlangten Angaben wurden im Laufe der Jahre dahingehend angepasst, dass sie der Entwicklung sowohl der Gas- und Strommärkte als auch der Problematik der Haushaltskunden in schwierigen Situationen Rechnung tragen.

## **2.1. Verteilung der Haushaltskunden zwischen den Marktanbietern im Wallonischen Gebiet**

Die Versorgung der Haushaltskunden ist zwischen den Versorgern und dem VNB aufgeteilt, da der VNB die Belieferung der Kunden in einigen bestimmten, gesetzlich vorgesehenen Situationen gewährleisten muss. In diesen Fällen erfüllt er die Rolle eines „Sozialversorgers“ oder eines „X-Versorgers“.

In der Wallonischen Region gibt es derzeit 9 Elektrizitäts- und 7 Gasversorger, die an Haushaltskunden liefern.<sup>1</sup>

Die Haushaltskunden werden von folgenden Stromversiegern beliefert: Belpower, EDF-Luminus, Electrabel Customers Solutions (ECS), Eneco, Energie 2030, Essent, Lampiris und Nuon und Octa+.

Und folgende Anbieter beliefern die Haushaltskunden mit Gas: EDF-Luminus, Electrabel Customers Solutions (ECS), Eneco, Essent, Lampiris, Nuon und Octa+.

Die VNB können in drei unterschiedliche Kategorien unterteilt werden:

- die, die nur im Bereich Elektrizität tätig sind: AIEG, AIESH, IEH, INTEREST, INTERMOSANE, PBE und Régie de Wavre
- der Anbieter, der ausschließlich im Bereich der Gasversorgung tätig ist: IGH
- und diejenigen, die sowohl Strom als auch Gas liefern: GASELWEST, IDEG, INTERLUX, SEDILEC, SIMOGEL und TECTEO RESA.

Zur Beachtung: Im weiteren Verlauf dieses Berichts werden unter dem Begriff „gemischte VNB“ folgende VNB zusammengefasst: GASELWEST, IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC und SIMOGEL. Gegenüber stehen die VNB, die gemeinhin als „reine VNB“ bezeichnet werden und folgende VNB umfassen: AIEG, AIESH, PBE, TECTEO RESA und Régie de Wavre.

---

<sup>1</sup> Die Zahlen von Eneco konnten nicht berücksichtigt werden, da Eneco keine Daten übermittelt hat.

Von den gezählten 1 518 000 Stromhaushaltskunden in Niederspannung wurden bis Ende 2011 2,2 % von einem VNB versorgt, während 3,5 % der 592 000 Gashaushaltskunden von einem VNB beliefert wurden. So ist sowohl beim Strom als auch beim Gas der Anteil der Kunden, die von ihrem VNB versorgt werden, im Vergleich zu 2010 relativ stabil.

Es ist außerdem festzustellen, dass ein nicht zu vernachlässigender Teil dieser Kunden (in der Größenordnung von 35 % bis 40 %) vom VNB als „X-Versorger“ beliefert wird, weil die in den Rechtsvorschriften beschriebenen spezifischen Situationen auf sie zutreffen.

Die Marktanteile bei den wallonischen Haushaltskunden teilen sich zwischen den kommerziellen Versorgern und den VNB wie folgt auf:

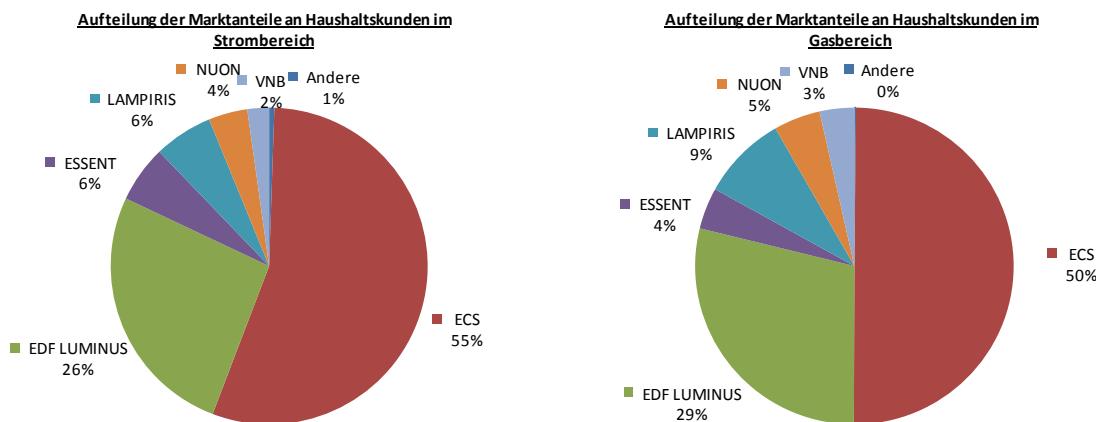


Abbildung 1: Aufteilung der Marktanteile der Gas- und der Stromhaushaltskunden

## 2.2. Analyse der Daten bezüglich der Verpflichtungen für Versorger und VNB

Um schutzbedürftige Kunden zu schützen, hat der Gesetzgeber einerseits Kategorien geschützter Kunden definiert, die von einigen zusätzlichen Schutzmaßnahmen profitieren können, und andererseits ein Verfahren zur Betreuung von Kunden festgelegt, die Schwierigkeiten mit der Bezahlung ihrer Strom- und/oder Gasrechnungen haben – ein Verfahren, das gegebenenfalls zum Einbau eines Budgetzählers führen kann.

### 2.2.1. Geschützte Kunden und Sozialtarif

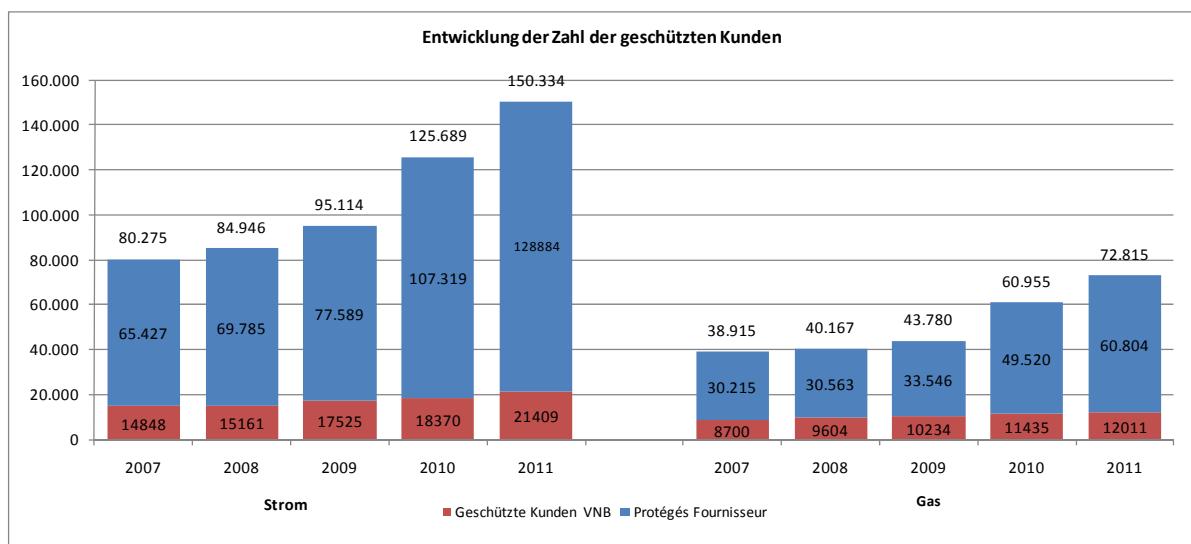
Sowohl die föderalen als auch die regionalen Behörden haben Kategorien geschützter Kunden definiert. Doch sind ihre beiden Definitionen, so sehr sie einander ähneln mögen, nicht in allen Punkten identisch.

So gilt ein Kunde als geschützter Kunde, wenn er eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt:

- er bezieht vom ÖSHZ ein Integrationseinkommen;
- er bezieht vom ÖSHZ Sozialhilfe für eine im Ausländerregister eingetragene Person mit unbegrenzter Aufenthaltserlaubnis, die aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit keinen Anspruch auf ein Integrationseinkommen hat;

- er bezieht vom Föderalstaat ganz oder teilweise übernommene Unterstützungsleistungen;
- er fällt unter die Einkommensgarantie für betagte Personen (EGB) (vormals garantiertes Einkommen für betagte Personen);
- er bezieht eine Einkommensersatzbeihilfe für Behinderte;
- er bezieht als Behindter der Kategorien II, III oder IV eine Behindertenbeihilfe;
- er bezieht eine Beihilfe zur Unterstützung von Betagten;
- er bezieht infolge einer ständigen Erwerbsunfähigkeit oder einer Invalidität von mindestens 65 % eine (von der Generaldirektion für Personen mit Behinderung) gezahlte Beihilfe;
- er bezieht eine (von der Generaldirektion für Personen mit Behinderung) gezahlte Beihilfe für die Unterstützung einer dritten Person;
- er bezieht zusätzliche Beihilfen für Kinder mit einer körperlichen oder geistigen Behinderung von mindestens 66 % (Behinderung festgestellt durch einen Arzt der Generaldirektion für Personen mit Behinderung des Föderalen Sozialen Dienstes Soziale Sicherheit);
- er bezieht einen vom ÖSHZ gewährten Vorschuss auf eine dieser Leistungen;
- er erhält Erziehungsbeihilfe von einem ÖSHZ;
- er wird von einem Schuldnervermittlungszentrum oder einem Schuldnervermittler betreut (Schuldnervermittlung oder kollektive Schuldenregelung).

Die beiden letzten Kategorien (Erziehungsbeihilfe und Betreuung durch ein Schuldnervermittlungszentrum) sind nur in den regionalen Gesetzestexten zu finden und werden gemeinhin „ausschließlich regionale Kategorien geschützter Kunden“ genannt.



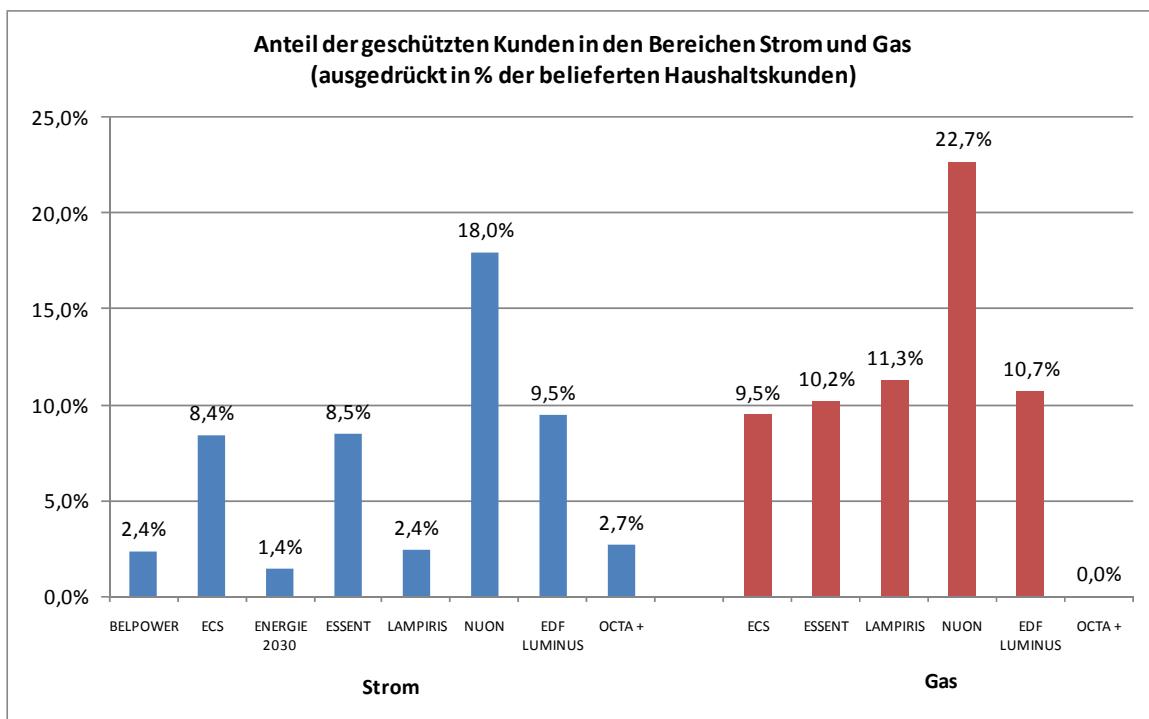
**Abbildung 2: Entwicklung der Zahl geschützter Kunden**

Die Gesamtzahl der (föderal und/oder regional) geschützten Kunden ist 2011 weiter gestiegen und weist sowohl beim Strom als auch beim Gas eine Zunahme von mehr als 10 % auf. Am Ende des Jahres 2011 belief sich der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der Haushaltskunden auf jeweils 9,9 % im Strom- und 12,3 % im Gasbereich.

Dieser Anstieg ist vermutlich durch die Optimierung des Mechanismus der automatischen Gewährung des Status als geschützter Kunde zu erklären. So finden sich immer mehr Haushaltskunden in der automatischen Datei zur Gewährung des Status eines geschützten Kunden wieder, obwohl sie es bislang versäumt haben, die erforderlichen administrativen Schritte zu unternehmen.

Dieser Mechanismus, genannt SOCTAR, ist seit Juli 2009 aktiv, und erspart den Kunden den Verwaltungsaufwand, ihrem Versorger oder VNB eine Bescheinigung in Papierform zustellen zu müssen. Das System der Bescheinigungen in Papierform bleibt jedoch gültig, und zwar sowohl für etwaige Kunden, die nicht in der automatischen Datei erfasst sind, als auch für diejenigen, die keine automatische Verarbeitung ihrer Daten wünschen. Des Weiteren ist zu betonen, dass diese Automatisierung nur die föderalen Kategorien geschützter Kunden betrifft.

Ein Vergleich der von den Versorgern gelieferten Zahlen fördert beträchtliche Unterschiede (manchmal besonders deutlich bei den Zahlen von NUON zu erkennen) beim Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der Haushaltskunden zu Tage. Im nachstehenden Diagramm wird nach Versorgern der Anteil ihrer geschützten Kunden an der Gesamtzahl ihrer Haushaltskunden angegeben.



**Abbildung 3: Anteil der geschützten Kunden in den Bereichen Strom und Gas**

Während die Gesamtzahl der geschützten Kunden, die von einem Versorger beliefert werden, deutlich gestiegen ist, ist die Zahl der ausschließlich regional geschützten Kunden im Bereich Strom stabil geblieben und im Bereich Gas verglichen mit 2010 erheblich gesunken. Diese Entwicklung ist das Ergebnis zweier gegensätzlicher Entwicklungen, nämlich der deutlichen Verringerung der Zahl der regional geschützten Kunden, die von kommerziellen Versorgern beliefert werden, und einem Anstieg der regional geschützten Kunden, die von den VNB versorgt werden.

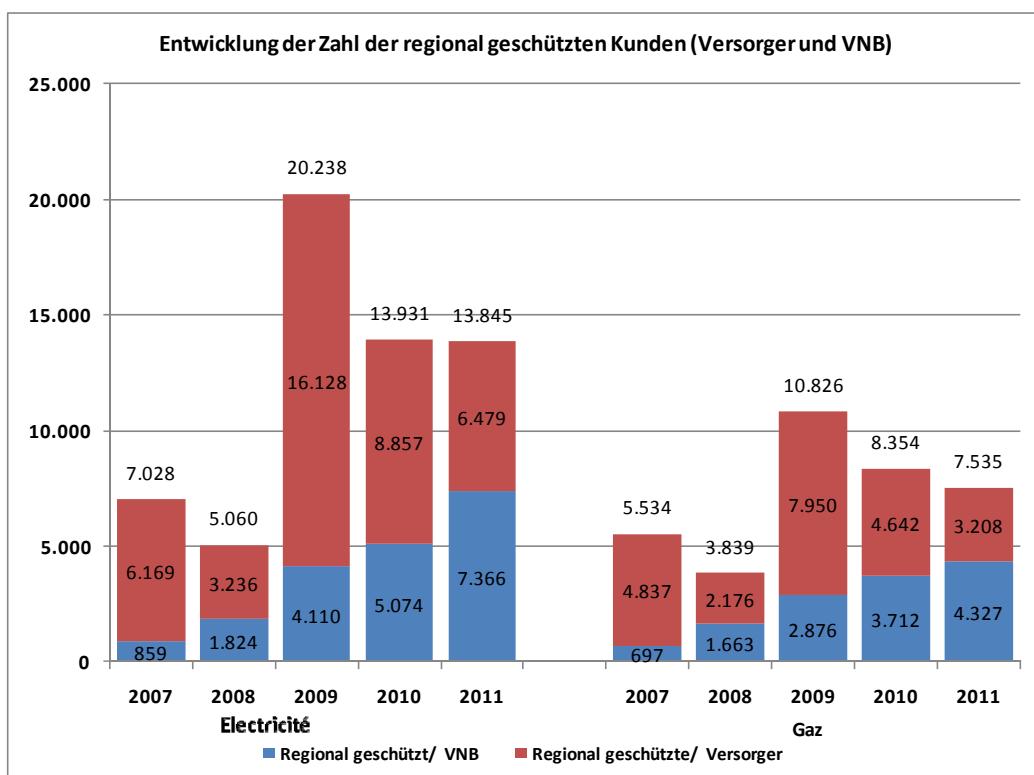


Abbildung 4: Entwicklung der Zahl der regional geschützten Kunden (Versorger und VNB)

Betrachtet man die Aufteilung der regional geschützten Kunden auf die verschiedenen betreffenden Kategorien – zumindest wenn die betreffenden Anbieter (EDF-Luminus, Lampiris, NUON und die VNB) die entsprechenden Informationen übermittelt haben – so stellt man fest, dass die Gruppe der Kunden mit kollektiver Schuldenregelung am stärksten vertreten ist, wie aus nachstehendem Diagramm hervorgeht.

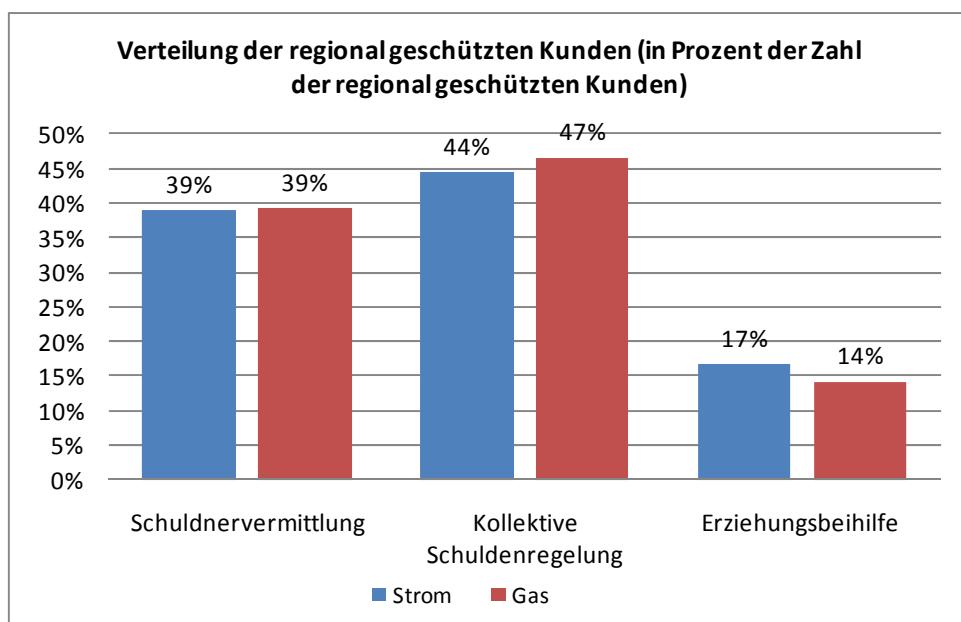
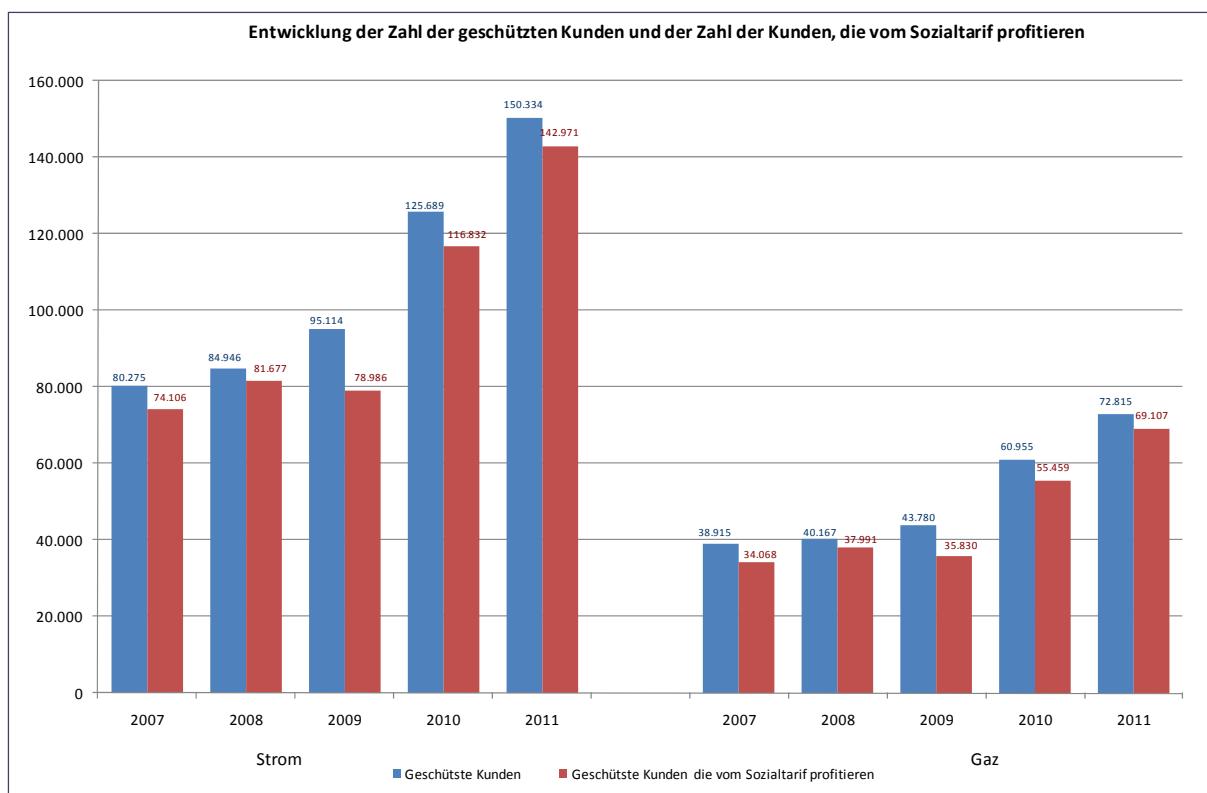


Abbildung 5: Verteilung der regional geschützten Kunden  
(in Prozent der Zahl der regional geschützten Kunden)

Die Gewährung des Status eines geschützten Kunden bringt verschiedene Vorteile oder zusätzliche Schutzmaßnahmen für die betroffenen Kunden mit sich. Der wesentliche Vorteil besteht in der Gewährung des Sozialtarifs, einem Tarif, der alle sechs Monate von der Energieregulierungsbehörde (CREG) festgelegt wird und grundsätzlich niedriger ist als der von den kommerziellen Versorgern angewandte Preis – sofern keine außergewöhnlichen Umstände eintreten, wie etwa ein abrupter Preissturz.

Bezüglich der Gewährung dieses Tarifs gibt es einen Unterschied zwischen den Kunden, die im föderalen Sinne geschützt sind, und denen, die im regionalen Sinne geschützt sind. Während nämlich die „föderal“ geschützten Kunden die Anwendung des Sozialtarifs in Anspruch nehmen können – unabhängig davon, ob sie von ihren VNB oder von ihrem Versorger beliefert werden – so gilt dies nicht für die ausschließlich „regional“ geschützten Kunden, die nur dann in den Genuss des Sozialtarifs kommen, wenn sie von ihrem VNB beliefert werden.

Aus diesem Grund besteht eine Diskrepanz zwischen der Zahl der Kunden, die den Status eines geschützten Kunden innehaben, und der Zahl der geschützten Kunden, die den Sozialtarif für ihren Strom- und/oder Gasverbrauch tatsächlich in Anspruch nehmen können. Der beobachtete Unterschied betrifft die ausschließlich regionalen Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden. Diese Abweichung reduziert sich jedoch erheblich im Vergleich zu 2010, wobei dieses Ergebnis sicher stark vom maßgeblichen Rückgang der Zahl der regional geschützten Kunden (s. unten) beeinflusst wird.



**Abbildung 6: Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden und der Zahl der Kunden, die vom Sozialtarif profitieren**

Dennoch ist es wahrscheinlich, dass einige ausschließlich regional geschützte Kunden entweder selbst oder über das ÖSHZ und/oder eine Sozialvereinigung die erforderlichen Schritte unternommen haben, um von ihrem VNB beliefert zu werden und so von der Anwendung des Sozialtarifs zu profitieren.

Es verbleibt noch eine gewisse Zahl von Kunden, die gar nicht wissen, dass sie aufgrund ihres Status vom Sozialtarif profitieren könnten, wenn sie nur von ihrem VNB beliefert würden. Die CWaPE hat sich bereits mehrfach zugunsten einer systematischen Versorgung aller regional geschützten Kunden durch den VNB ausgesprochen, so dass ihre tatsächliche Abrechnung nach dem Sozialtarif gewährleistet ist.

Diese Frage der systematischen Versorgung der regional geschützten Kunden durch ihren VNB hat die CWaPE übrigens auch in den Arbeitskreisen aufgeworfen, die im Rahmen der Bewertungsuntersuchung der sozialen Maßnahmen in der Wallonischen Region ins Leben gerufen wurden. Es hat sich schnell gezeigt, dass der Vorschlag zur Übertragung der betroffenen Kunden auf ihre VNB auf die Zustimmung aller betroffenen Akteure traf (Versorger, VNB und Sozial- oder Verbraucherverbände).

## **2.2.2. Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler**

### **2.2.2.1. Kunden mit Zahlungsrückstand**

Bevor wir die verschiedenen Phasen des Verfahrens zur Einstufung als Nichtzahler behandeln, hält die CWaPE es für sinnvoll, das Ausmaß der Zahlungsschwierigkeiten bei der Gruppe der Haushaltskunden zu beleuchten. Die nachfolgend angegebenen Zahlen geben sowohl für den Kundenstamm der Versorger als auch für den der VNB den Zahlungsstatus der Strom- und Gasrechnungen bis zum 31. Dezember 2011 wieder.

Ende 2011 befanden sich insgesamt 176 000 aktive Stromkunden und 95 000 aktive Gaskunden, also Kunden, die zum Datum der Erfassung vom betreffenden Akteur versorgt wurden, mit der Begleichung ihrer Rechnung im Rückstand, unabhängig von der Phase des Verfahrens, in dem sie sich zu dem Zeitpunkt befanden (von der Fälligkeit der Rechnung bis zum Antrag auf Einbau eines Budgetzählers). Anteilig ausgedrückt waren es jeweils 12 % und 16 % der Strom- und Gashaushaltkunden, die sich im Zahlungsrückstand befanden, allerdings mit erheblichen Unterschieden zwischen Versorgern und VNB, wie aus nachstehender Tabelle hervorgeht.

		Versorger	VNB	Gesamt
Strom	Kunden mit Zahlungsverzug	170.620	5.389	176.009
	% der Kunden	11%	25%	12%
	Gesamtschuld	€ 38.519.083	€ 1.190.303	€ 39.709.386
	Durchschnittlicher Schuldensstand	€ 226	€ 221	€ 226
Gas	Kunden mit Zahlungsverzug	88.106	6.639	94.745
	% der Kunden	15%	32%	16%
	Gesamtschuld	€ 26.512.469	€ 823.434	€ 27.335.903
	Durchschnittlicher Schuldensstand	€ 301	€ 124	€ 289

**Tabelle 1: Zahl der aktiven Kunden mit Zahlungsrückstand und Bewertung des durchschnittlich geschuldeten Betrages**

Bei aktiven Kunden, die Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu bezahlen, kommt das Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler zum Tragen. Es ist darauf hinzuweisen, dass bezüglich der VNB nur die geschützten Kunden in der Tabelle berücksichtigt sind; nicht enthalten sind Kunden, die in der Eigenschaft als „X-Versorger“ beliefert werden; sie werden weiter unten gesondert behandelt.

Auf der anderen Seite müssen die Versorger und die VNB auch die Schulden eintreiben, die im Zusammenhang mit der Versorgung von Haushaltkunden stehen, die sie gegenwärtig gar nicht mehr beliefern und die gemeinhin als „inaktive Kunden“ bezeichnet werden. Der Anteil der „inaktiven“ Haushaltkunden mit Zahlungsrückstand liegt in der gleichen Größenordnung wie der der aktiven Kunden, mit 12 % im Strom- und 16 % im Gasbereich.

Wahrscheinlich befindet sich ein beträchtlicher Teil der Kunden gleichzeitig sowohl bei den aktiven Kunden mit Zahlungsrückstand als auch bei den inaktiven Kunden, deren Schulden bei ihrem (ihren) ehemaligen Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen wurden. Ein erheblicher Unterschied liegt in der Vorgehensweise zur Schuldeneintreibung, da die Schulden der inaktiven Kunden durch alle Rechtswege einzutreiben sind, das in den AGW OSP beschriebene Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler jedoch nicht auf sie angewendet wird.

Es ergibt sich, dass das Niveau des gesamten oder durchschnittlichen Schuldenstandes der inaktiven Kunden weit höher ist als bei den aktiven Kunden.

		Versorger	VNB	Gesamt
Strom	Kunden mit Zahlungsverzug	169.930	9.510	179.440
	Gesamtschuld	€ 80.451.425	€ 3.599.346	€ 84.050.771
	Durchschnittlicher Schuldenstand	€ 473	€ 378	€ 468
Gas	Kunden mit Zahlungssverzug	83.698	8.366	92.064
	Gesamtschuld	€ 45.077.800	€ 4.315.057	€ 49.392.857
	Durchschnittlicher Schuldenstand	€ 539	€ 516	€ 537

**Tabelle 2: Zahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsrückstand und Bewertung des durchschnittlich geschuldeten Betrages**

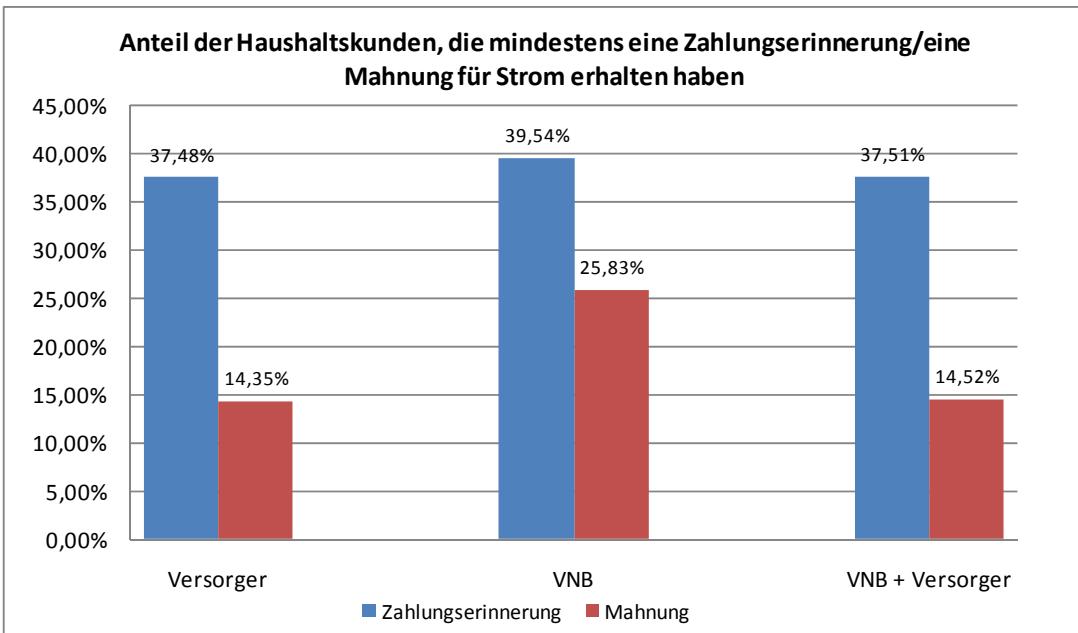
Auch hier betreffen die Zahlen für die VNB nur die Versorgung der geschützten Kunden. Kunden, die in der Eigenschaft als X-Versorger beliefert werden, sind nicht inbegriffen.

### 2.2.2.2. Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler: Aktivkunden

#### 2.2.2.2.1. Zahlungserinnerungen und Mahnungen

Sobald ein aktiver Haushaltkunde Schwierigkeiten hat, seine Strom- und/oder Gasrechnungen zu bezahlen, muss sein Versorger oder sein VNB – wenn dieser als Versorger des Kunden fungiert – bestimmte Schritte einhalten und Mindestfristen beachten, welche durch die Sozialgesetzgebung vorgeschrieben und in Artt. 29 ff (Strom) und Artt. 32 ff (Gas) der AGW OSP festgelegt sind.

Der Versorger hat jedoch die Möglichkeit, zusätzliche Phasen in das Verfahren einzufügen. Dies erfolgt häufig in Form von Telefonkontakt mit dem Kunden, durch den Versand zusätzlicher Schreiben, durch Verlängerung der Frist zur Bereinigung des Kundenkontos oder durch Aushandeln eines Zahlungsplans. Zweck dieser verschiedenen Phasen ist es, die Normalisierung der Situation des Kunden zu erleichtern oder es ihm zumindest zu ermöglichen, mit seinem Versorger eine Regelung zur Begleichung seiner Schulden zu erzielen.



**Abbildung 7: Anteil der Haushaltkunden, die mindestens eine Zahlungserinnerung/Mahnung für Strom bekommen haben**

Das gesetzliche Verfahren sieht in einer ersten Stufe vor, dass der Versorger seinem Kunden eine Zahlungserinnerung schickt, wenn die Rechnung nicht bis zum Fälligkeitsdatum bezahlt worden ist. In diesem Zahlungserinnerungsschreiben muss außer einer Reihe bestimmter gesetzlicher Vermerke ein neues Fälligkeitsdatum angegeben werden, welches nicht unter 10 Tagen liegen darf.

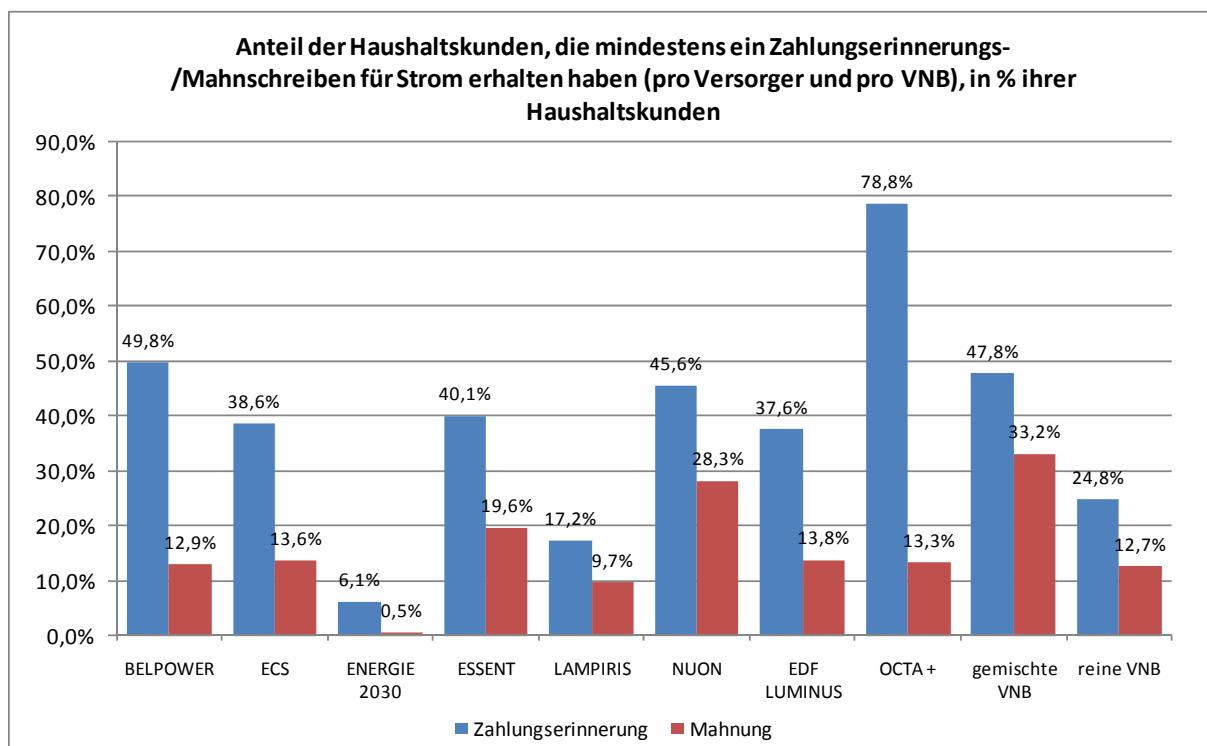
Im Jahr 2011 haben knapp 564 000 Haushaltkunden mindestens ein Zahlungserinnerungsschreiben für ihre Stromrechnung bekommen (37 % aller Haushaltkunden). Es gibt nur geringe Unterschiede zwischen den Kunden, die von einem Versorger beliefert werden, und denen, die von einem VNB beliefert werden. Dieser Wert ist auch vergleichbar mit der Zahl, die für das vorhergehende Jahr festgestellt werden konnte, als 36 % der Haushaltkunden mindestens ein Zahlungserinnerungsschreiben erhalten hatten. Man muss jedoch feststellen, dass die Gesamtzahl der versendeten Zahlungserinnerungen – 1 748 000 Schreiben – deutlich zugenommen hat (+16 %), wenn man sie mit den Zahlen des Jahres 2010 vergleicht.

Hat der Kunde nach Ablauf der im Zahlungserinnerungsschreiben angegebenen Frist den Betrag seiner Rechnung nicht beglichen und auch keine Regelung mit seinem Versorger vereinbart, so schickt dieser ihm ein Mahnschreiben und gewährt ihm eine letzte Frist von 15 Tagen, um seine Situation in Ordnung zu bringen. Insgesamt haben 218 000 Haushaltkunden (14 % aller Haushaltkunden) mindestens ein Mahnschreiben bezüglich ihrer Stromrechnung erhalten.

Diese Zahl bedeutet eine leichte Zunahme im Vergleich zu 2010. Ein deutlicher Unterschied ist zwischen den von den Versorgern belieferten Kunden (14 %) und den von den VNB belieferten Kunden (25 %) festzustellen, obwohl einige VNB sogar Schwierigkeiten bei der Anwendung des gesetzlichen Verfahrens hatten (Verzug oder gar Versäumnis beim Versand der Mahnschreiben). Die Gesamtzahl der versandten Mahnschreiben (408 800) ist im Vergleich zum Vorjahr regelrecht explodiert und um über 34 % gestiegen.

Da die meisten Gaskunden auch Stromkunden sind und die meisten vom gleichen Versorger mit beiden Energiearten beliefert werden, wird das Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler für beide Energieträger eingeleitet, ohne dass die Zahlungssäumnis exakt und gesondert nach Energieträger unterschieden werden kann. Unter den Kunden, die eine Zahlungserinnerung/Mahnung für Strom bekommen haben, befindet sich auch ein Großteil der Gaskunden, die eine Zahlungserinnerung/Mahnung erhalten haben.

Bisweilen bestehen erhebliche Unterschiede zwischen den Versorgern und den VNB (gemischte oder reine) bezüglich des Anteils der belieferten Haushaltkunden, denen eine Zahlungserinnerung/Mahnung geschickt wurde. So wird in untenstehender Abbildung nach Versorger und VNB der Prozentsatz der Haushaltkunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2011 mindestens ein Zahlungserinnerungs-/Mahnschreiben erhalten haben.



**Abbildung 8: Anteil der Haushaltkunden, die mindestens ein Zahlungserinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben, in % ihrer Haushaltkunden**

### 2.2.2.2.2. Einstufung als Nichtzahler

Wenn der Kunde nach dem Versand der Zahlungserinnerung und der Mahnung nicht in der Lage ist, den Zahlungsstatus seiner Strom- oder Gasrechnung in Ordnung zu bringen, kann der Versorger ihn gemäß Artt. 31 (Strom) und 34 (Gas) der AGW OSP als Nichtzahler einstufen, sofern die vorgeschriebene Verfahrensweise eingehalten wurde.

Wurde der Kunde als Nichtzahler eingestuft, stellt sein Versorger beim VNB des Kunden einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers. Dabei sind geschützte und nicht geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, unterschiedlich zu behandeln.

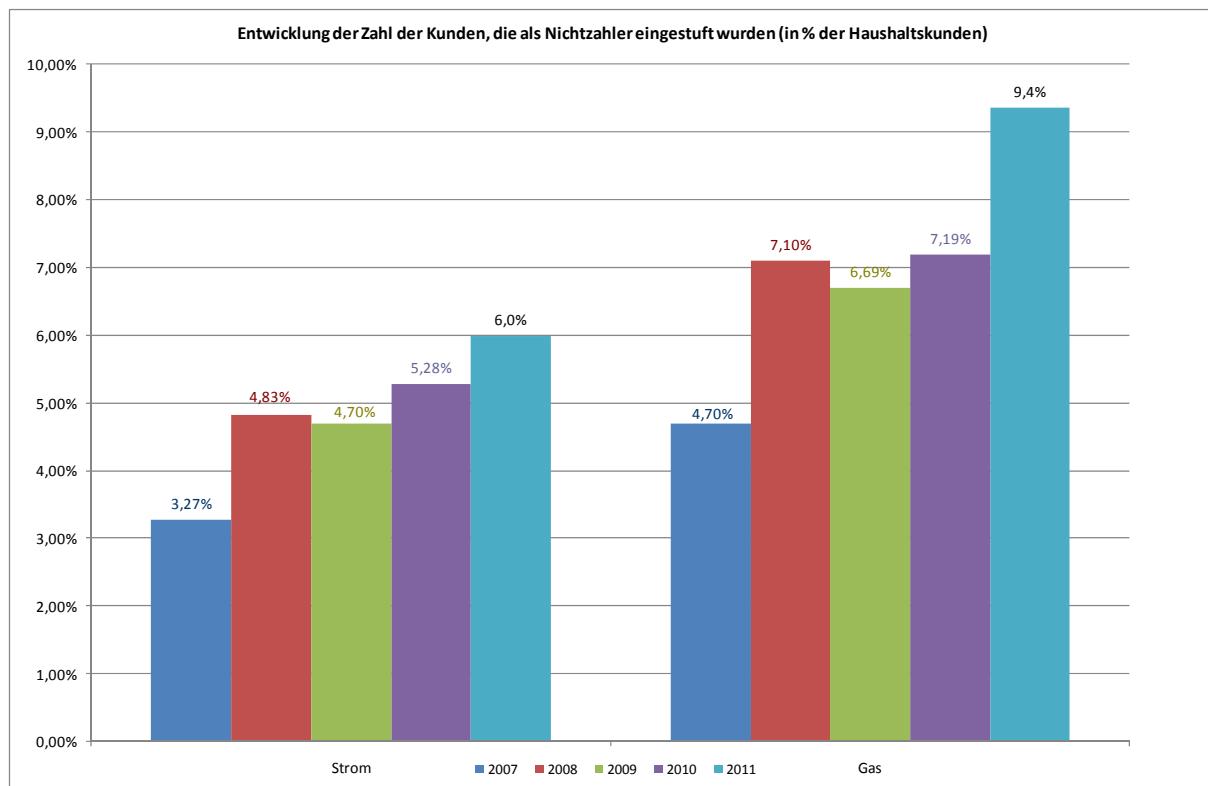
Nicht geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, werden weiterhin von ihrem kommerziellen Versorger beliefert, wenn ein Budgetzähler eingebaut wurde. Dabei gelten die gleichen Konditionen wie zuvor, sofern der Kunde seinen Verbrauch nicht von nun an über den Budgetzähler im Voraus bezahlen muss.

Ein geschützter Kunde hingegen wird an seinen VNB übertragen, welcher seine Belieferung künftig über den Budgetzähler und zum Sozialtarif gewährleistet. Durch diese Übertragung kann der Kunde auch in den Genuss der garantieren Mindestliefermenge kommen, wenn er plötzlich nicht mehr in der Lage sein sollte, seine Karte für den Budgetzähler aufzuladen (s. unten).

2011 sind 90 000 (6 %) der Haushaltkunden im Bereich Strom als Nichtzahler eingestuft worden, was einen Anstieg im Vergleich zum Vorjahr bedeutet: 2010 waren 79 200 Kunden betroffen (5,3 % der Haushaltkunden).

Im Bereich Gas wurden 54 400 (9,3 %) der Haushaltkunden als Nichtzahler eingestuft, ebenfalls eine Steigerung gegenüber dem Jahr 2010 mit 41 300 Nichtzahlern (7,2 % der Haushaltkunden).

Diese steigende Tendenz bei den Kunden, die zu Nichtzahlern werden, scheint sich 2011 fortzusetzen, was eine Folge der Verteuerung des Strom- und Gaspreises, aber auch auf die aktuelle Wirtschaftskrise zurückzuführen ist. Überdies ist dieser Anstieg augenscheinlich auch darauf zurückzuführen, dass einige Versorger ihre Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler strenger anwenden. In der untenstehenden Grafik ist die Entwicklung der Zahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, zusammenfassend dargestellt:



**Abbildung 9: Entwicklung der Zahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden**

Zwischen den Anbietern sind erhebliche Abweichungen festzustellen (s. Grafik unten): Der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden schwankt je nach Anbieter zwischen 0,9 % und 30,5 %. Den höchsten Anteil findet man hier bei den gemischten VNB.

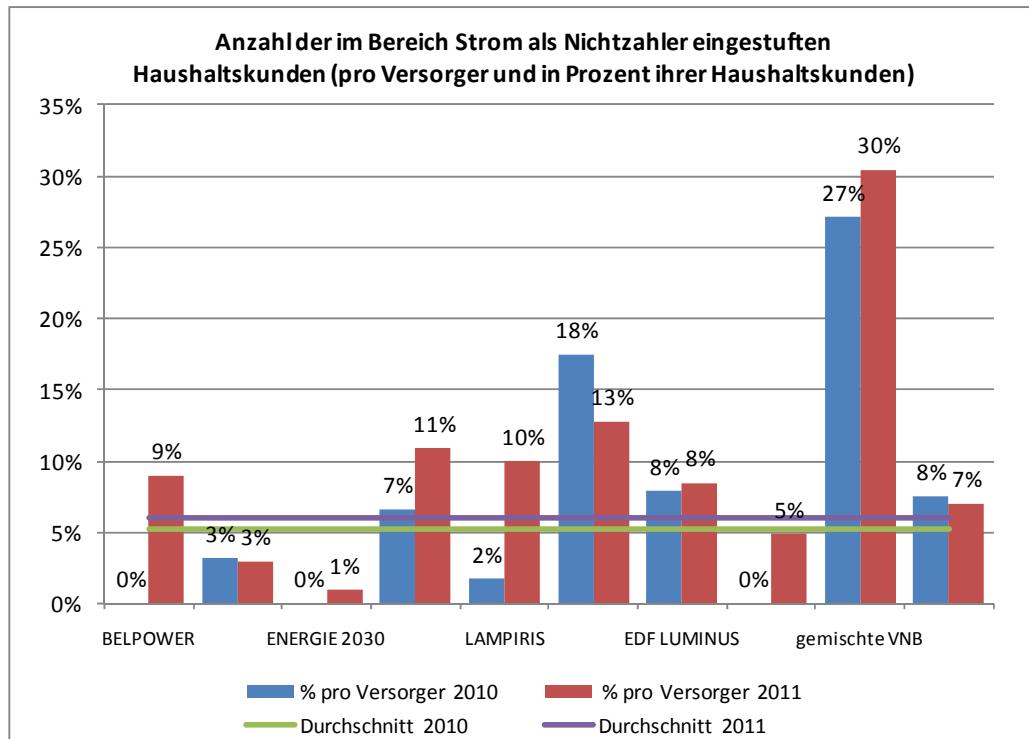


Abbildung 10: Anzahl der im Bereich Strom als Nichtzahler eingestuften Haushaltkunden

Auch im Bereich Gas gibt es maßgebliche Unterschiede zwischen den Anbietern, mit Werten zwischen 4,3 % und 31,3 % der Haushaltkunden, je nach Anbieter. Den höchsten Anteil findet man hier bei den gemischten VNB.

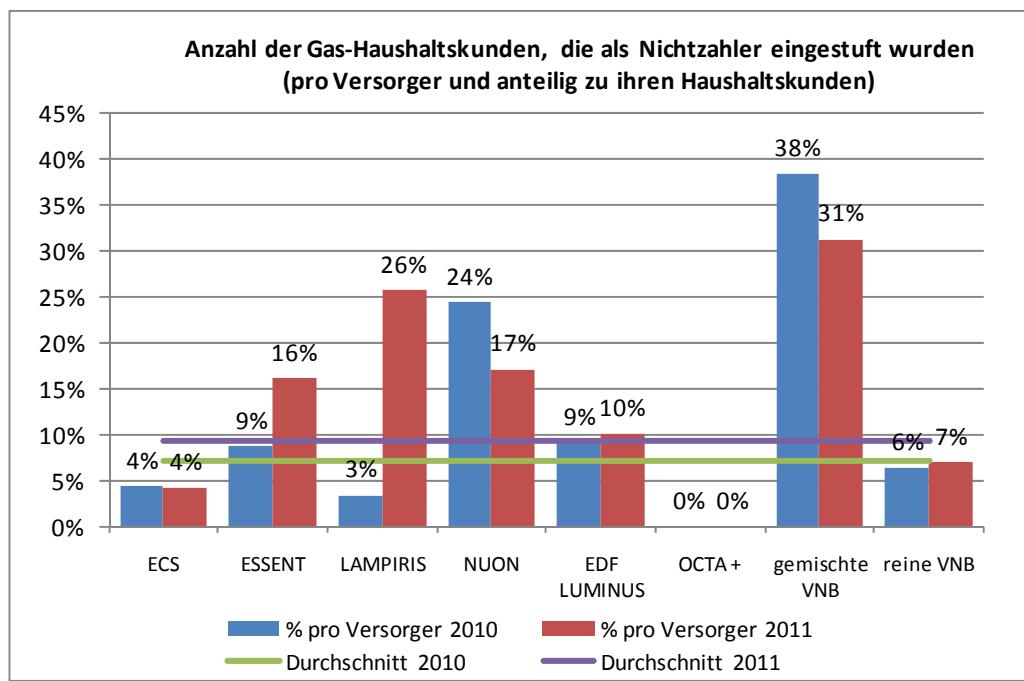


Abbildung 11: Anzahl der im Gasbereich als Nichtzahler eingestuften Haushaltkunden

### **2.2.2.2.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden**

Die verschiedenen Zahlen in der untenstehenden Tabelle belegen den deutlichen Anstieg der Zahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft worden sind.

Der Anteil der geschützten Kunden an denen, die als Nichtzahler eingestuft wurden, liegt nämlich bei 19% im Strombereich und bei 20 % im Gasbereich, was eine massive Steigerung im Vergleich zu den Vorjahreszahlen bedeutet. Im Vorjahr betrug ihr Anteil 12 % im Strombereich und 15 % im Gasbereich.

Darüber hinaus ist auch der Anteil der 2011 als Nichtzahler eingestuften geschützten Kunden (an der Zahl aller geschützten Kunden) deutlich gestiegen und betrug 11,3 % im Strombereich (2010: 7,5 %) und 15 % im Gasbereich (2010: 11 %).

Schließlich steigt der Anteil der geschützten Kunden an den von den Versorgern als Nichtzahler eingestuften Kunden genauso stark und liegt bei 14,4 % für Strom und bei 16,3 % für Gas. Diese Zahlen haben sich mehr als verdoppelt: Sie lagen 2010 bei 6 % für Strom und bei 7 % für Gas.

<b>Strom</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Anteil der geschützten Kunden an den Nichtzahlern	19%	12%
Anteil der geschützten Nichtzahler an den gesamten geschützten Kunden	11%	8%
Anteil der geschützten Nichtzahler an den gesamten geschützten Kunden	14%	6%
<b>Gas</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden mit Zahlungsverzug	20%	15%
Anteil der geschützten Nichtzahler an den gesamten geschützten Kunden	15%	11%
Anteil der geschützten Nichtzahler an den gesamten geschützten Kunden	16%	7%

**Tabelle 3: Anteil der geschützten Kunden an den als Nichtzahler eingestuften Kunden**

Diese Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden, die von den Versorgern als Nichtzahler eingestuft wurden, ist besorgniserregend und mindestens ein Zeichen dafür, dass die Schwierigkeiten der Kunden, insbesondere der geschützten Kunden, stetig zunehmen. Immerhin handelt es sich bei den meisten als Nichtzahler eingestuften Kunden um nicht geschützte Kunden. Sie haben deutliche Schwierigkeiten mit der Zahlung ihrer Rechnungen, weshalb man sich folgende Frage stellen muss: Umfassen die Kategorien der geschützten Kunden wirklich alle sozialen Kategorien in prekärer Situation?

Diesbezüglich ist die CWaPE nach wie vor überzeugt, dass eine Erweiterung der Kategorien der geschützten Kunden auf der Grundlage des Einkommens so aussehen könnte, dass die zu schützenden Kunden nicht nur zielsicherer erfasst, sondern bei Zahlungsschwierigkeiten auch wirksamer betreut werden könnten.

Eine andere Strategie, die anlässlich der Bewertungsuntersuchung der sozialen Maßnahmen ebenfalls aufgegriffen wurde, besteht in der Einrichtung eines Mechanismus zur Betreuung der Kunden, sobald sie mit Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert sind. So soll es dem Kunden mit dem vorgeschlagenen Mechanismus, der als „konjunktureller regionaler Schutz“ bezeichnet wurde, ermöglicht werden, die Verbindlichkeiten gegenüber seinem Versorger anhand eines maßgeschneiderten Zahlungsplans abzuzahlen und seine Rechnungen aufgrund der vorübergehenden Belieferung durch den VNB und die Anwendung des Sozialtarifs auf seinen Gas- und Stromverbrauch zeitweise zu senken.

#### **2.2.2.2.4. Zahlungspläne**

Art. 29 §1 Punkt 1, Art. 30 Punkt 3 und Art. 37 der AGW OSP Strom und Art. 32 §1 Punkt 1, Art. 33 Punkt 3 und Art. 39 der AGW OSP Gas sehen die Möglichkeit vor, dass dem Kunden von seinem Versorger ein Zahlungsplan zum Begleichen seiner Rechnungen gewährt wird.

Konkreter ist in diesen Artikeln festgelegt, dass der Versorger beim Versand des Zahlungserinnerungsschreibens die Kontaktdaten seiner Abteilung angeben muss, die für die Ausarbeitung eines Zahlungsplans zuständig ist. Auch wird den Parteien die Möglichkeit gegeben, das Verfahren zur Einstufung als Nichtzahler auszusetzen, wenn eine Vereinbarung über die Zahlung der Schulden getroffen wurde, wobei jedoch präzisiert wird, dass die Nichteinhaltung eines Zahlungsplans die Wiederaufnahme des Verfahrens mit dem vorherigen Stand bedeutet.

In der Praxis akzeptieren die Versorger die Gewährung von Zahlungsplänen gemäß den festgelegten Bedingungen, in denen sowohl das vergangene Zahlungsverhalten des Kunden gegenüber dem Versorger als auch die jeweilige Phase des Verfahrens zur Einstufung als Nichtzahler, in dem sich der Kunde gerade befindet, berücksichtigt werden.

In einigen Fällen und bei bestimmten Versorgern kommt ein differenzierter Ansatz zum Tragen, je nachdem, ob der Kunde Zahlungsmöglichkeiten für eine Zwischenrechnung oder für eine Tilgungs- bzw. Endabrechnung beantragt. Die Bedingungen des Zahlungsplans sind jedoch schwer verhandelbar, insbesondere bezüglich der Laufzeit.

Schließlich geben die meisten Versorger an, mehr zur Gewährung eines Zahlungsplans mit flexibleren und längeren Rückzahlungsmodalitäten zu neigen, sofern dieser Plan durch die Vermittlung des ÖSHZ des Kunden ausgehandelt wird. Hierzu können sich die ÖSHZ über die ihnen vorbehaltenen Telefonnummern mit den entsprechenden Abteilungen des Versorgers (oder gegebenenfalls des VNB) in Verbindung setzen.

Es ist darauf hinzuweisen, dass das ÖSHZ in einer besseren Position ist, um die Situation des Kunden zu kennen und die finanzielle Kapazität zu beurteilen, die freigesetzt werden kann, ohne das Budget des Kunden zu sehr aus dem Gleichgewicht zu bringen. Überdies ist mit der Überwachung des Kunden durch eine Sozialbehörde eine bessere Einhaltung des Zahlungsplans gewährleistet. Doch selbst in diesen Fällen verfügen die ÖSHZ anscheinend nicht immer über den erwünschten Verhandlungsspielraum bei der Festlegung der Modalitäten des Zahlungsplans.

Die CWaPE ist jedoch nach wie vor überzeugt, dass die Gewährung eines Zahlungsplans, der die Rückzahlungskapazität des Kunden berücksichtigt und der an seine konkrete Situation angepasst werden kann, ein wirksames Mittel für den Versorger darstellt, seine Forderung schrittweise einzutreiben, ohne hohe Verfahrenskosten aufbringen zu müssen.

Im Laufe des Jahres 2011 haben durchschnittlich 6 % der Stromhaushaltkunden entweder mit ihrem Versorger oder mit ihrem VNB einen Zahlungsplan ausgehandelt. Insgesamt wurden an die 89 000 Zahlungspläne für Haushaltkunden gewährt. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2010 stabil geblieben. Beträchtliche Schwankungen sind jedoch zwischen den Versorgern und den VNB einerseits und andererseits zwischen den verschiedenen Versorgern zu beobachten. So setzen die VNB anteilig gesehen wesentlich weniger Zahlungspläne bei den von ihnen belieferten geschützten Kunden ein als die Versorger bei ihren Haushaltkunden.

Nachfolgende Grafik zeigt die Zahl der im Laufe des Jahres 2011 im Strombereich gewährten Zahlungspläne:

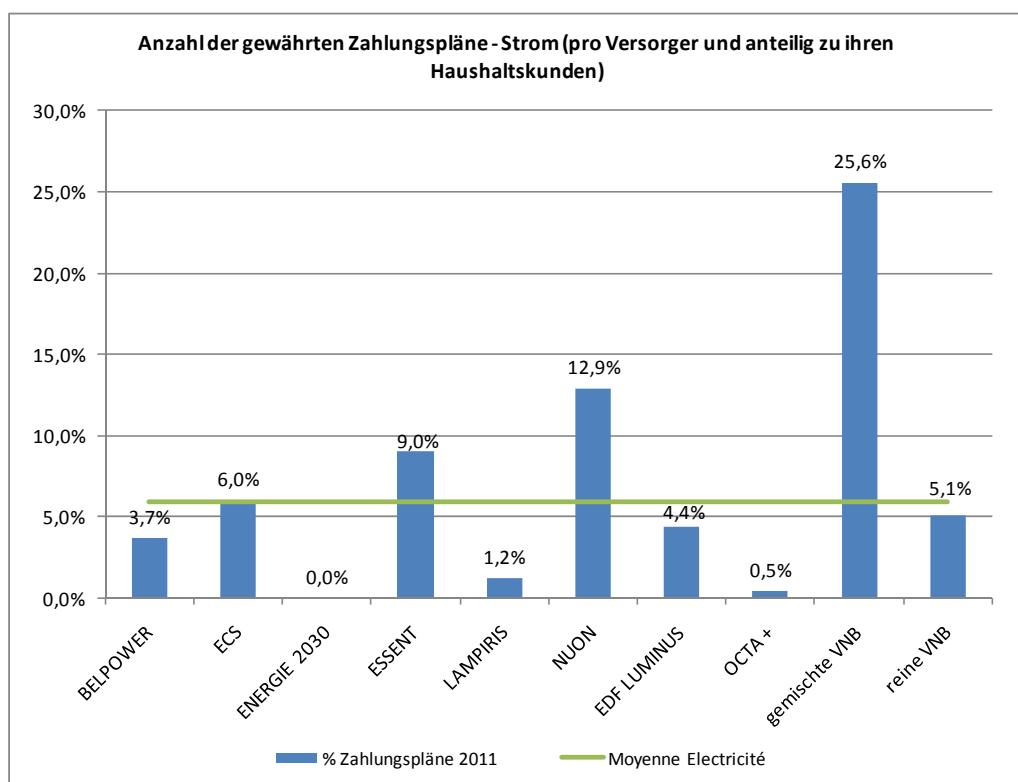


Abbildung 12: Anzahl der gewährten Zahlungspläne - Strom

Die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne ist stark gesunken und lag 2011 bei 4,3 Monaten gegenüber 7,9 Monaten 2010. Die durchschnittliche monatliche Zahlung hingegen hat sich im Vergleich zu den Vorjahren nur geringfügig verändert und lag 2011 bei 137 € (2010: durchschnittlich 136 €).

Durch die Analyse der übermittelten Informationen konnte festgestellt werden, dass die von den VNB gewährten Zahlungspläne eine deutlich längere Dauer haben als die der Versorger (12 Monate bei den VNB gegenüber nur 4 Monaten bei den Versorgern). Die direkte Folge der Laufzeit der Zahlungspläne ist, dass der durchschnittliche zu tilgende Monatsbetrag bei den Versorgern deutlich höher ist (140 €) als bei den VBN (70 €). Diese beiden Elemente sind ein weiterer Beleg für die Flexibilität bei der Gewährung der Zahlungspläne seitens der VNB.

Im Gasbereich haben die Versorger und die VNB 44 000 Zahlungspläne gewährt, und 8 % der Kunden haben davon profitiert. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2010 stabil geblieben. Wie im Strombereich sind zwischen den Versorgern und den VNB beträchtliche Unterschiede festzustellen. Wie in nachfolgender Grafik angegeben, neigen die gemischten VNB deutlich mehr zur Gewährung von Zahlungsplänen (50 % der Kunden konnten davon profitieren).

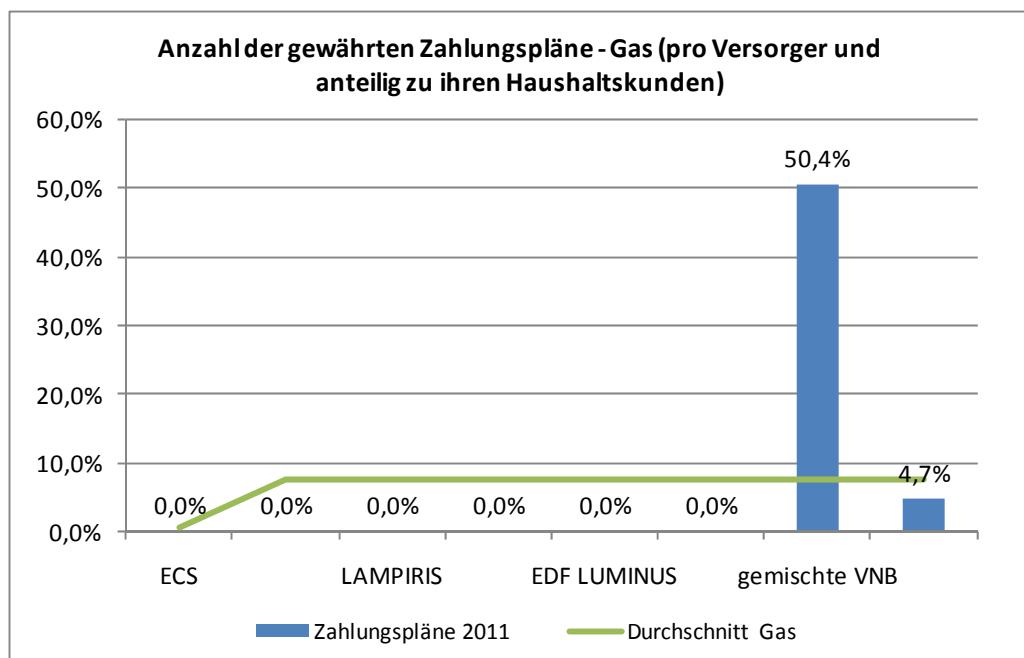


Abbildung 13: Anzahl der gewährten Zahlungspläne - Gas

Der durchschnittliche Monatsbetrag des Zahlungsplans beläuft sich auf 136 € bei einer durchschnittlichen Dauer von 5 Monaten. Wie im Strombereich hat sich dieser Zeitraum im Vergleich zum Vorjahr (8 Monate) verkürzt.

Erneut zeigt sich, dass die Laufzeit der von den VNB gewährten Zahlungspläne deutlich länger ist (13 Monate) als bei den Versorgern (4 Monate).

Während die Bedingungen für die Gewährung eines Zahlungsplans bei den kommerziellen Versorgern in Abhängigkeit bestimmter Parameter festgelegt werden – wie etwa Kundentyp (geschützter oder nicht geschützter Kunde), Rechnungsart (Abschlag, Nachzahlung...), Punkt des Beitreibungsverfahrens oder Vorgesichte des Kunden (Zahlungsverlauf, bereits laufender Zahlungsplan, Kunde war schon vorher als Nichtzahler eingestuft usw.) – stellt die CWaPE mit Sorge fest, dass sich die Laufzeit des Zahlungsplans 2011 im Schnitt deutlich verkürzt hat.

Nach der Analyse stellt sich heraus, dass die Hauptveränderung beim Versorger ECS festzustellen ist, der die durchschnittliche Laufzeit der von ihm gewährten Zahlungspläne auf 4 Monate reduziert hat (gegenüber 9 Monaten 2010); dies entspricht in etwa der von den anderen Versorgern praktizierten Laufzeit.

Der Grad der Einhaltung dieser Zahlungspläne hat sich im Laufe des Jahres 2011 nicht verbessert: Durchschnittlich 67 % der im Strombereich gewährten Zahlungspläne und 62 % der im Gasbereich gewährten Zahlungspläne wurden nicht entsprechend den anfangs vereinbarten Modalitäten eingehalten.

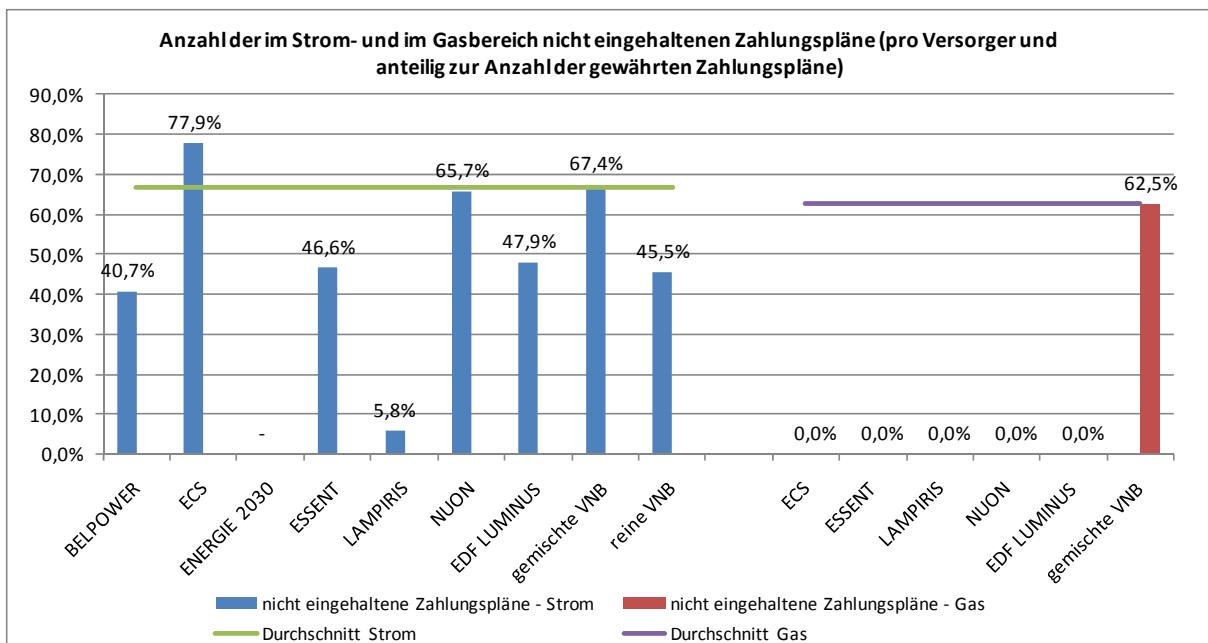


Abbildung 14: Anzahl der im Strom- und im Gasbereich nicht eingehaltenen Zahlungspläne<sup>23</sup>

### 2.2.2.3. Budgetzähler

Der vom Versorger gestellte Antrag auf Einbau eines Budgetzählers für Strom und/oder Gas ergeht infolge der Einstufung eines Kunden als Nichtzahler entweder durch den Versorger oder durch den VNB (wenn dieser als Versorger fungiert).

<sup>2</sup> Die von TECTEO übermittelten Zahlen weisen Werte auf, die von der CWaPE als ungewöhnlich hoch beurteilt werden. Diese Zahlen konnten nicht bestätigt/widerlegt werden und wurden daher nicht in die obenstehende Abbildung übernommen.

<sup>3</sup> Da die von OCTA+ übermittelten Zahlen sehr niedrig und daher nicht repräsentativ sind, wurden sie nicht in die Grafik übernommen.

Am Ende des Verfahrens der Einstufung des Kunden als Nichtzahler soll mit dem Einbau eines Budgetzählers die Verschuldung des Kunden begrenzt, er aber außerdem auch dazu gebracht werden, Verantwortung im Umgang mit seinen Schulden zu übernehmen; dies erfolgt dadurch, dass er seine Karte zunächst aufladen muss, wenn er Strom und/oder Gas verbrauchen will. Ist auf der Prepaid-Karte kein ausreichendes Guthaben, schaltet der Zähler ab, so dass der Kunde seine Karte erst aufladen muss, um erneut über Gas oder Strom zu verfügen.

Der VNB hat ab dem Antrag des Versorgers vierzig Tage Zeit für den Einbau des Zählers. Bei Nichteinhaltung dieser Frist wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger vorübergehend ausgesetzt, und in der Erwartung des Einbaus des Budgetzählers wird die Belieferung des Kunden vom VNB gewährleistet. Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB, der als „X-Versorger“ fungiert, wird dem Kunden zu dem in den föderalen Ministerialerlassen vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) festgelegten Höchsttarif berechnet.

Hat der Kunde den Status eines geschützten Kunden, übernimmt der VNB seine Versorgung und berechnet sie ihm zum Sozialtarif. Darüber hinaus hat ein geschützter Kunde mit Budgetzähler die Möglichkeit, eine garantierter Mindestliefermenge (10 Ampere) an Strom zu bekommen, die über einen Leistungsbegrenzer erfolgt, und während der Winterzeit Versorgungskarten für Gas zu beziehen.

#### **2.2.2.3.1. Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers**

Die in den AGW OSP enthaltenen Vorschriften untersagen es ausdrücklich, die vor dem Einbau des Budgetzählers bestehenden Schulden über das Aufladen der Karten für den Budgetzähler wieder einzutreiben.

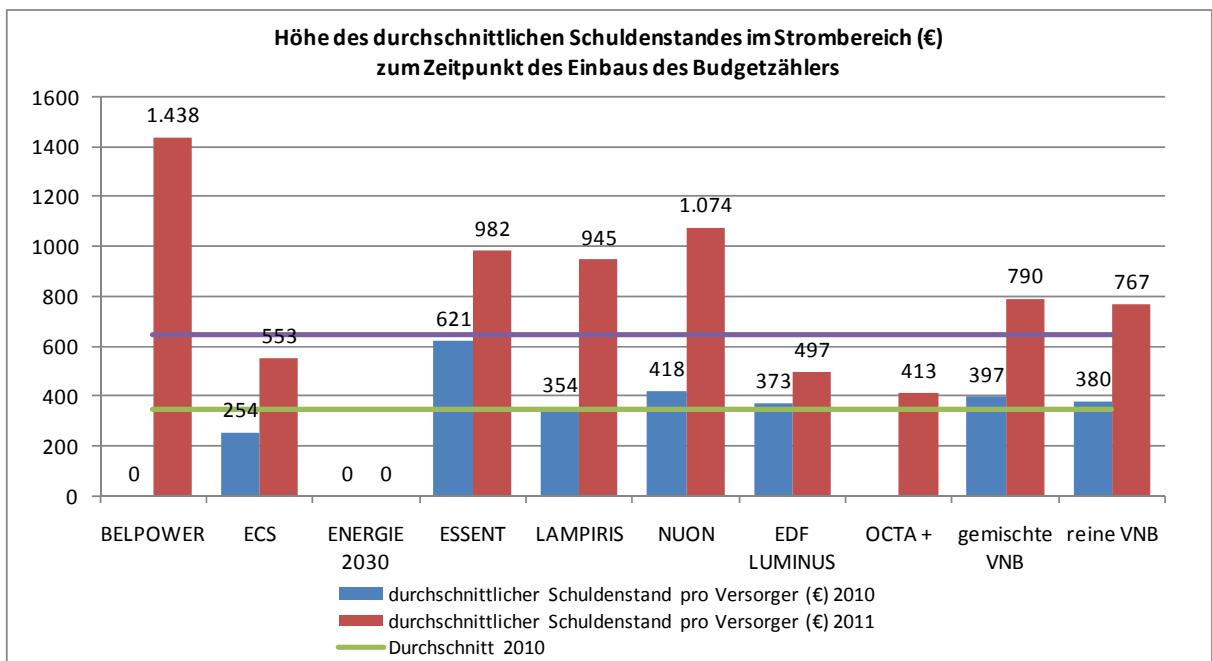
Der Versorger stellt so bei Einbau des Budgetzählers (sofern dieser innerhalb von 40 Tagen ab dem Antrag erfolgt) bzw. am Tag der vorübergehenden Aussetzung des Vertrages (wenn der Budgetzähler nicht binnen 40 Tagen ab dem Antrag eingebaut wurde und der Kunde vorübergehend vom VNB beliefert wird) die Höhe der Schulden fest und kann dann versuchen, sie über den Rechtsweg einzutreiben.

So lag der durchschnittliche Schuldenstand zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers 2011 bei 646 € im Strombereich gegenüber 343 € im Jahr 2010. Es sind jedoch beträchtliche Schwankungen zwischen den verschiedenen Versorgern wahrnehmbar – insbesondere wenn man sich nachstehende Grafik anschaut –, da der durchschnittliche Schuldenbetrag je nach Versorger zwischen 413 und 1438 € liegt.<sup>4</sup>. Die Entwicklung des durchschnittlichen Schuldenstandes nach oben oder unten ist wohl durch die Änderungen zu erklären, die manche Versorger beim Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler vorgenommen haben<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Der hohe Wert des von Belpower gemeldeten durchschnittlichen Schuldenstandes ist darauf zurückzuführen, dass in ihrem Verfahren zur Einstufung der Nichtzahler 2010 ein Verzug entstanden ist.

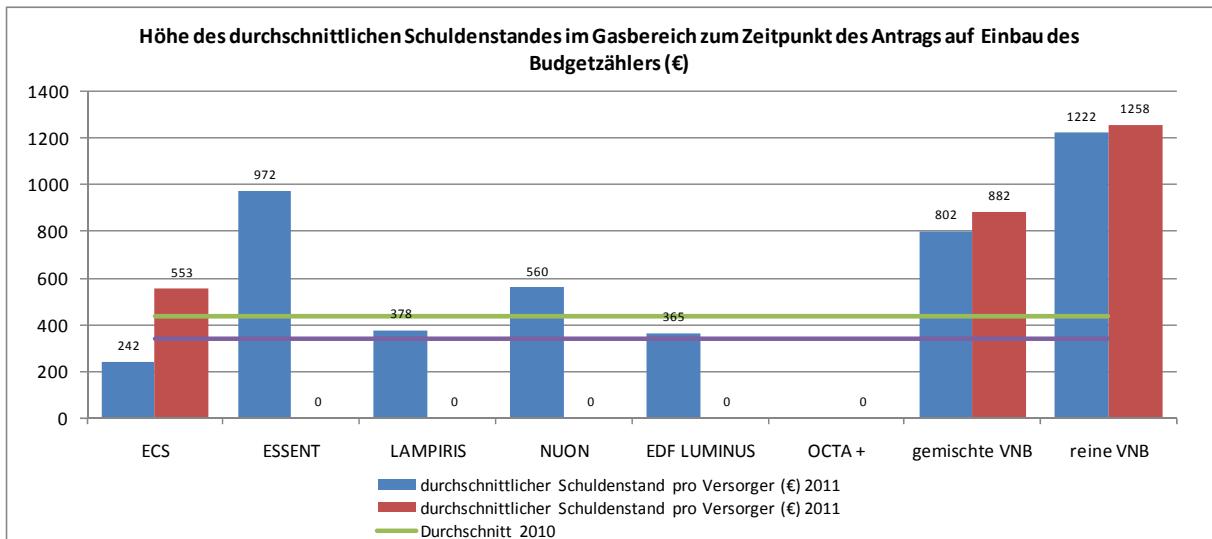
<sup>5</sup> Für den Versorger NUON muss der Vergleich zwischen 2010 und 2011 mit Vorsicht erfolgen, da es sich bei allen Stromkunden 2011 um Dual-Fuel-Kunden handelt, im Gegensatz zum vorhergehenden Jahr, als es ausschließlich Stromkunden waren.



**Abbildung 15: Höhe des durchschnittlichen Schuldenstandes im Strombereich (€) zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers**

Im Gasbereich lag der durchschnittliche Schuldenstand zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers bei 708 €. Auch hier treten maßgebliche Unterschiede zwischen den Versorgern und/oder den VNB zu Tage.

Ebenso wie im Strombereich ist der durchschnittliche Schuldenstand im Vergleich zum Vorjahr, in dem er bei 435 € lag, gestiegen.



**Abbildung 16: Höhe des durchschnittlichen Schuldenstandes im Gasbereich zum Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Budgetzählers**

### 2.2.2.3.2. Einbau des Budgetzählers

#### 1. Strom-Budgetzähler

Die steigende Tendenz bei der Zahl der Anträge auf Einbau eines Strom-Budgetzählers hat 2011 mit über 96 000 Anträgen seitens der Versorger und der VNB als Sozialversorger angehalten. So wurde für 6,4 % der Stromhaushaltskunden ein Zähler beantragt.

Es zeigt sich, dass bei den Anträgen der VNB für die von ihnen belieferten Kunden ein sehr starker Anstieg zu verzeichnen ist: Sie sind von 2 150 für 2010 auf über 5 200 für 2011 gestiegen.

Bei den Versorgern schwankt die Zahl der Fälle zahlungssäumiger Kunden, die zur Einreichung eines Antrags auf Zählereinbau geführt haben, erheblich von einem Anbieter zum anderen. So zieht bei einigen Anbietern jede Zahlungssäumigkeit de facto einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers nach sich. Bei anderen hingegen mündet nur ein Teil dieser Fälle letztendlich in einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers, da in sehr vielen Fällen zwischenzeitlich eine Lösung gefunden wird.

Für das Jahr 2011 wurden insgesamt 14 100 Strom-Budgetzähler eingebaut (gegenüber 13 900 im Jahr 2010), davon 1 300 bei geschützten Kunden. Die Zahl der Budgetzähler, die bei geschützten Kunden eingebaut wurden, ist um 35 % gestiegen (2010: 977 Zähler), während bei den nicht geschützten Kunden die Zahl der eingebauten Zähler (Budgetzähler ohne Leistungsbegrenzer) im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben ist.

Die nachstehende Grafik zeigt die Entwicklung der Zahl der eingebauten Strom-Budgetzähler seit 2006.

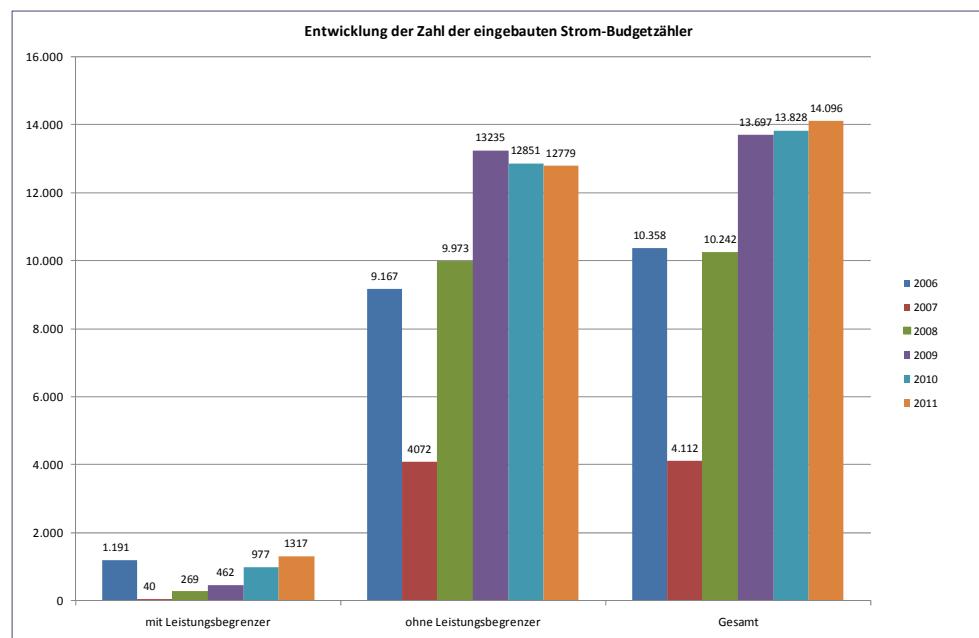


Abbildung 17: Entwicklung der Zahl der eingebauten Strom-Budgetzähler

Insgesamt wurden in 13 Gebieten der VNB für Strom bis zum 31. Dezember 2011 knapp 99 900 Strom-Budgetzähler installiert. Bis zu diesem Datum waren jedoch nur 57 % von ihnen tatsächlich aktiviert.

Der Einbaugrad von Strom-Budgetzählern, also das Verhältnis zwischen der Zahl der eingebauten Zähler und der Zahl der Anträge lag 2011 im Strombereich bei unter 16 %. Der enorme Unterschied zwischen der Zahl von Anträgen auf Zählereinbau und der Zahl der tatsächlich eingebauten Zähler ist auf mehrere Elemente zurückzuführen, insbesondere auf folgende:

- Bereinigt der Kunde seine Schulden durch Einhaltung der gesetzlich festgelegten Fristen, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB als Sozialversorger um die Aufhebung des Einbauverfahrens bitten. Auf diese Weise wurden 58 200 Anträge (63 % aller Anträge) wegen vollständiger Rückzahlung der Schulden des Kunden storniert.
- Viele Kunden fürchten den Budgetzähler, insbesondere wegen des damit verbundenen negativen Images, was sie dazu veranlasst, den Einbau eines Budgetzählers abzulehnen oder – in einigen Fällen – Ausweichstrategien zu entwickeln (die den Abbruch des Verfahrens bedeuten), etwa ein nicht mitgeteilter Umzug mit dem Zweck, sich dem Einbau eines Budgetzählers zu „entziehen“, oder gar ein Versorgerwechsel. 2011 war gekennzeichnet durch knapp 20 300 Fälle, in denen der Einbau eines Strom-Budgetzählers abgelehnt wurde, was letztendlich in fast 6 200 Fällen zur Unterbrechung der Stromversorgung geführt hat;
- Die hohe Zahl der Anträge und die Tatsache, dass diese Anträge nicht über das ganze Jahr verteilt sind, verkomplizieren die Aufgabe der VNB im Zusammenhang mit der Größe der Teams und der Planung der Besuche gravierend. Folglich werden zahlreiche Kunden vom VNB als X-Versorger beliefert, einige von ihnen über lange Zeiträume hinweg.

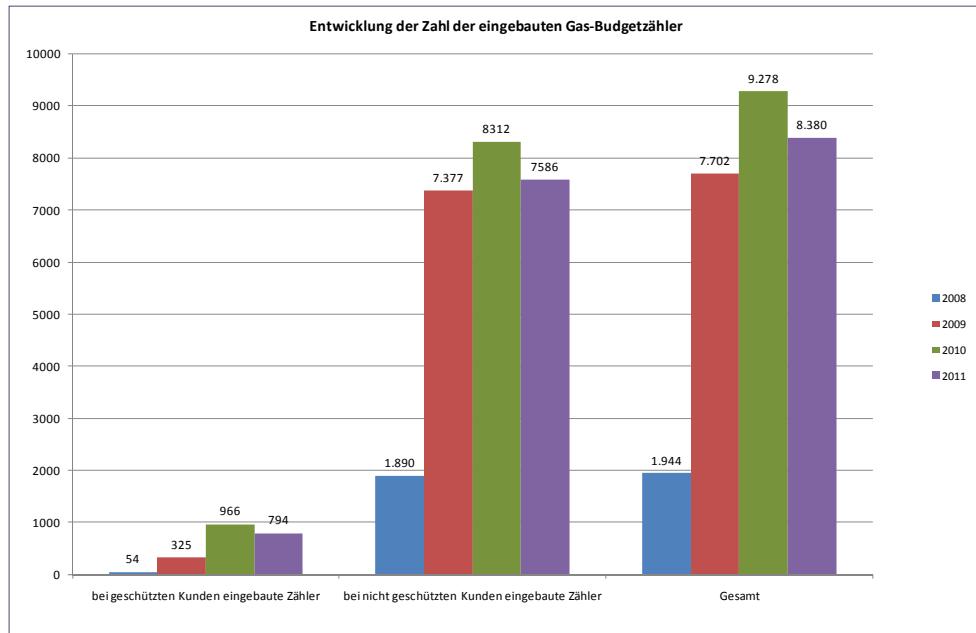
## 2. Gas-Budgetzähler

Die Zahl der Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers ist 2011 mit 46 700 Anträgen ebenfalls gestiegen, 3 620 davon gingen von den VNB aus. Somit wurde bei 8 % der Gashaushaltkunden ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers gestellt.

Der verzeichnete Anstieg betrifft sowohl die von den Versorgern gestellten Anträge (43 100 Anträge 2011 gegenüber 39 100 im Jahr 2010) als auch die der VNB (3 620 für 2011 gegenüber „nur“ 1 800 für 2010).

Die Zahl der 2011 tatsächlich eingebauten Gas-Budgetzähler (8 380) ist jedoch rückläufig im Vergleich zu 2010 (9 300 tatsächlich eingebaute Zähler).

Nachfolgende Grafik zeigt die Entwicklung der Zahl der Gas-Budgetzähler, die seit ihrer Markteinführung Mitte 2008 jährlich eingebaut wurden.



**Abbildung 18: Entwicklung der Zahl der eingebauten Gas-Budgetzähler**

Seit ihrer Markteinführung wurden im Gebiet der verschiedenen VNB Gas in der Wallonischen Region um die 29 000 Budgetzähler eingebaut (Zahl Ende 2011 erfasst). Zu diesem Zeitpunkt lag der Anteil der aktivierten Budgetzähler jedoch bei nur 71 % der Gesamtzahl.

Der Einbaugrad bei den Gas-Budgetzählern ist von 23 % im Jahr 2010 auf nur 18 % 2011 gesunken. Dabei gelten die vorgebrachten Argumente zur Erklärung des niedrigen Einbaugrades bei den Strom-Budgetzählern auch für den Gasbereich.

Diese niedrige Einbauquote ist unter anderem wie folgt zu erklären:

- die vollständige Bereinigung der Schulden des Kunden bei seinem Versorger oder VNB als Sozialversorger hat zur Stornierung von über 29 430 Anträgen auf Einbau eines Budgetzählers geführt, das entspricht 63 % aller eingekommenen Anträge;
- vergleichbar mit den Beobachtungen im Strombereich veranlasst das häufig zu negativen Image im Zusammenhang mit dem Budgetzähler die betroffenen Kunden, den Einbau abzulehnen. Die 2011 verbuchte Zahl an Ablehnungen des Zählereinbaus liegt bei über 6 100, das entspricht 13 % der Gesamtzahl der eingekommenen Anträge.

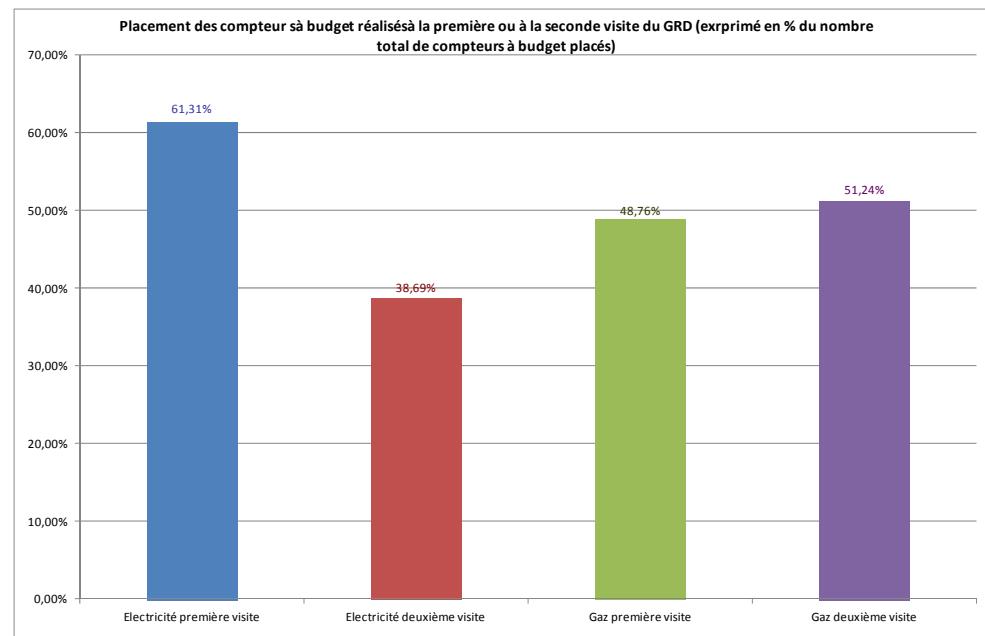
### 3. Einbau beim ersten oder zweiten Besuch des VNB

Im Rahmen des Verfahrens des Einbaus eines Budgetzählers ist vorgesehen, dass der VNB bei seinem ersten Besuch am Wohnsitz des Kunden den Budgetzähler einbaut. Dieser erste Besuch wird in einem Schreiben angekündigt, in dem angegeben ist, an welchem Datum und in welchem Zeitfenster (Vormittag oder Nachmittag) der Besuch des VNB stattfindet. Das Schreiben ermöglicht auch dem Kunden, sich mit seinem VNB in Verbindung zu setzen, um einen anderen Termin zu vereinbaren, falls ihm der angekündigte Termin nicht passt.

Kann der Budgetzähler beim Besuch des VNB nicht eingebaut werden, weil der Kunde dies ablehnt (ausdrückliche Ablehnung oder Abwesenheit des Kunden am festgelegten Termin), schickt ihm der VNB entsprechend der gesetzlichen Verfahrensweise ein Einschreiben, in welchem dem Kunden das Datum mitgeteilt wird, an dem seine Strom- oder Gasversorgung gesperrt wird.

Äußert der Kunde jedoch den entsprechenden ausdrücklichen Wunsch, willigen die VNB in einen zweiten Besuch am Wohnsitz des Kunden zwecks Einbaus des Budgetzählers ein, anstatt den Strom bzw. das Gas zu sperren.

Nachfolgende Grafik zeigt den Anteil der Budgetzähler, die jeweils beim ersten oder zweiten Besuch des VNB eingebaut wurden.



**Abbildung 19: Beim ersten oder beim zweiten Besuch des VNB eingebaute Budgetzähler**

Während im Strombereich mehr Budgetzähler beim ersten Besuch eingebaut werden, verhält sich dies im Gasbereich ganz anders. Hier sind die Anteile der Zähler, die beim ersten und beim zweiten Besuch eingebaut werden, relativ gleich, wobei der Zählereinbau beim zweiten Besuch des VNB einen leichten Vorsprung aufweist.

Die große Zahl der beim zweiten Besuch des VNB eingebauten Zähler hat definitiv Einfluss auf die Anzahl der Zähler, die innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist von vierzig Tagen vorgenommen werden. So werden beim Strom 27 % und beim Gas 8 % der Zähler innerhalb der Vierzig-Tage-Frist eingebaut. Überdies hängen die festgestellten Fristen stark von den Schwierigkeiten ab, die einige VNB bei der Planung der Besuche haben, und dies nicht nur aufgrund des massiven Anhäufung von Anträgen, die nicht (immer) gleichmäßig über das Jahr verteilt sind, sondern auch wegen der Stornierung von Verfahren bei Schuldentilgung.

Für 2011 betrug die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Budgetzählers 85 Tage im Strombereich und 90 Tage im Gasbereich. Anzumerken ist, dass im Strombereich mehrere kleine VNB (AIEG, AIESH und die Régie de Wavre) alle Verfahren zum Einbau eines Zählers innerhalb der Fristen abschließen konnten.

Die beobachteten Fristen sind nicht ohne Folge für die Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, da deren Belieferung vorübergehend – in der Erwartung des Einbaus eines Budgetzählers – vom X-Versorger übernommen wird, wobei der VNB hierfür den Höchsttarif berechnet und dies ihre finanziellen Schwierigkeiten natürlich noch verschärft.

In diesem Rahmen und insbesondere bei den Besuchen zur Kontrolle der Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die VNB überwacht die CWaPE systematisch die Entwicklung der Fristen, aber auch die Entwicklung der von den VNB eingesetzten Mittel zur Erfüllung der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers innerhalb der auferlegten Fristen.

#### 4. Verwendung der Budgetzähler

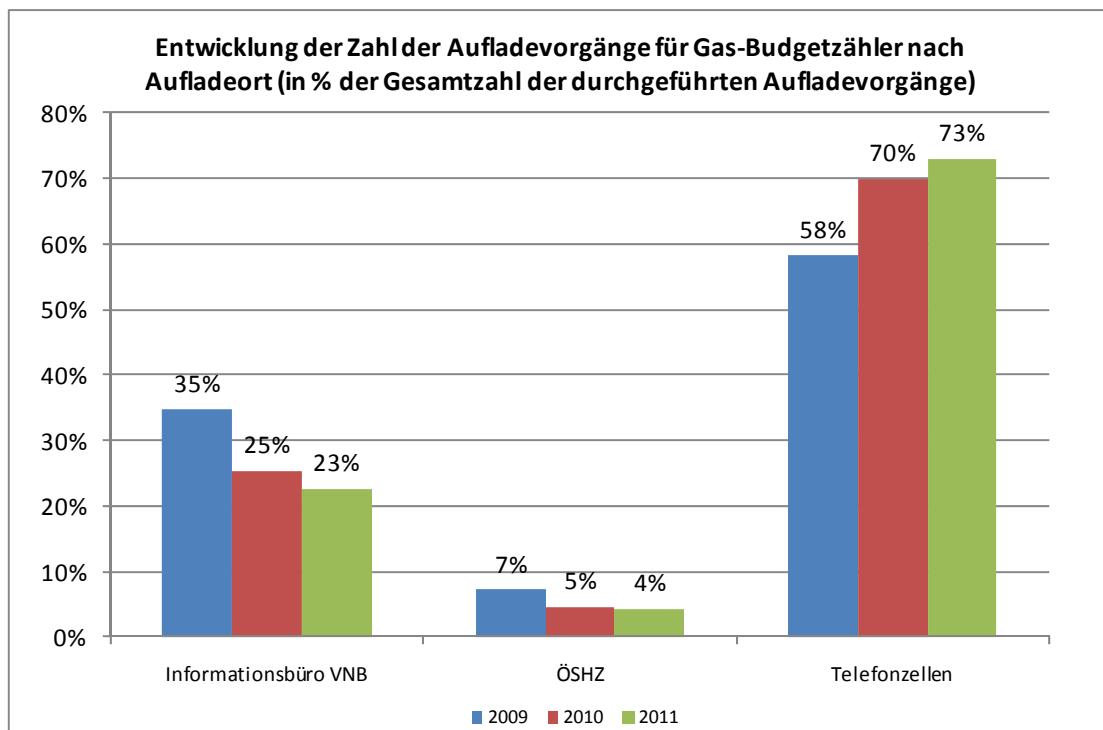
Bei Verwendung eines Budgetzählers erfolgt der Strom- und/oder Gasverbrauch auf Vorauszahlung und damit durch Aufladen der Karte des Budgetzählers.

Der betreffende Kunde hat mehrere Möglichkeiten, seine Karte aufzuladen, entweder im Informationsbüro seines VNB, in einem ÖSHZ, sofern dort ein Aufladeterminal vorhanden ist, oder in einer öffentlichen Telefonzelle der Belgacom.

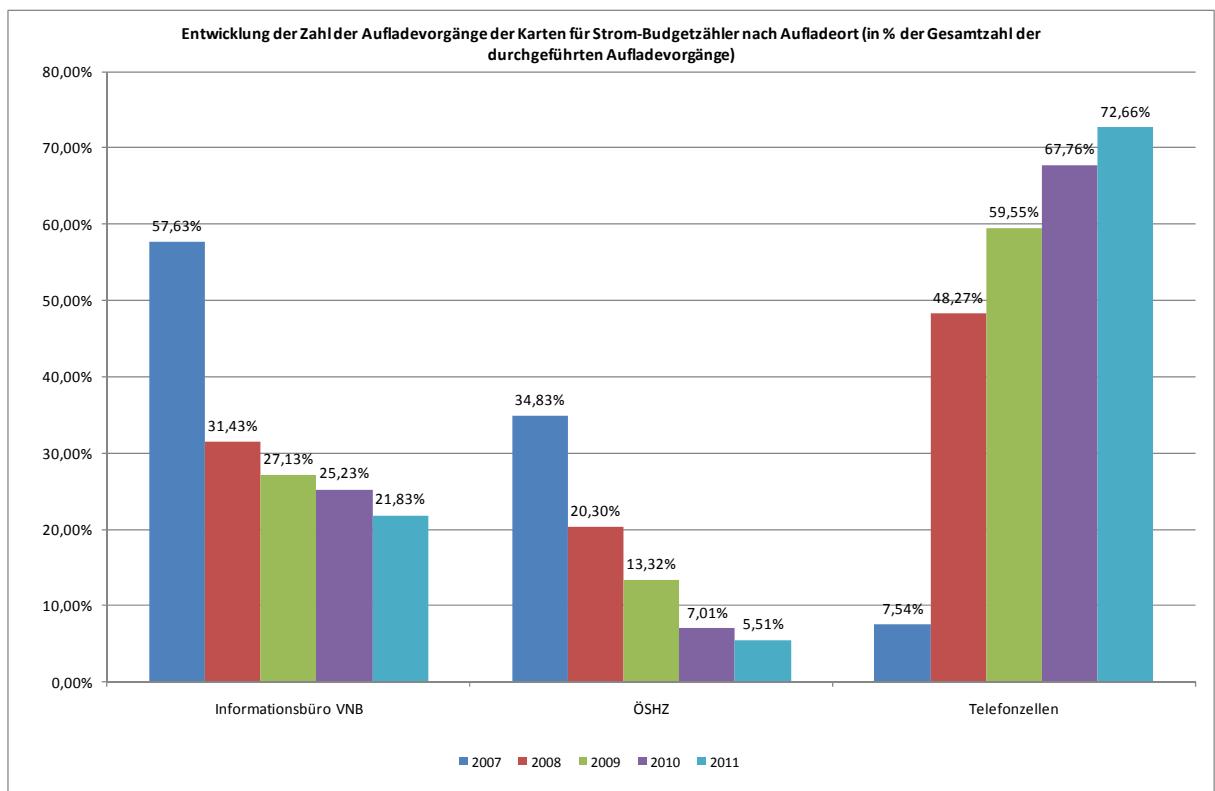
Sowohl im Strom- als auch im Gasbereich ist die öffentliche Telefonzelle nach wie vor die von den Kunden am häufigsten genutzte Auflademethode (über die Proton-Karte). So werden knapp drei von vier Aufladevorgängen – genauer: 73 % - über diesen Kanal durchgeführt.

Der zweitbeliebteste Aufladeort ist das Informationsbüro des VNB, wo 22 % der Aufladevorgänge für Strom und 23 % für Gas erledigt werden.

Der Rest der Aufladevorgänge, anteilig etwa 5 %, erfolgt in den Räumlichkeiten der ÖSHZ, die über eine Aufladestation verfügen.



**Abbildung 20: Entwicklung der Zahl der Aufladevorgänge der Versorgungskarten für die Strom-Budgetzähler, nach Aufladeort**



**Abbildung 21: Entwicklung der Zahl der Aufladevorgänge für Gas-Budgetzähler nach Aufladeort**

Folgendes sind die beiden wichtigsten Feststellungen, die man aufgrund der Zahlen der vorstehenden Grafik treffen kann:

- ein stetiger Anstieg der Zahl der Aufladevorgänge über öffentliche Telefonzellen
- die anhaltende Verringerung der Zahl der Aufladevorgänge in den Räumlichkeiten der ÖSHZ.

Angesichts der wahrscheinlichen kurzfristigen Entwicklung der Möglichkeiten der Aufladung der Karten für die Budgetzähler kann es sein, dass sich die Servicequalität (im Hinblick auf die Zahl der Aufladestellen) in den nächsten Jahren spürbar verschlechtert. So besteht die Gefahr, dass sich durch die geplante Aufgabe der Technologie der Telefonzellen-Aufladestationen bis Ende 2013 die geografische Abdeckung der vorhandenen Aufladestellen zumindest vorübergehend verringert.

Wenn die VNB für Strom und Gas zusammenarbeiten und gemeinsam versuchen, eine Alternative für die Nutzung der Telefonzellen zu finden, liegt es jedoch auf der Hand, dass für die Entwicklung einer akzeptablen Alternative ein gewisses Minimum an Zeit nötig ist, so dass man nicht sicher davon ausgehen kann, dass die Alternativlösung für Anfang 2014 einsatzbereit ist. Auch wird es für die VNB schwierig sein, einen Aufladekanal zu finden, der die gleiche geografische Reichweite hat wie die Telefonzellen.

Was die Zahlungsarten für die Aufladebeträge der Kunden betrifft, ist festzustellen, dass die meisten Aufladevorgänge mit einer Bankkarte oder einer Bankkarte mit Protonsystem erfolgen, da für die Aufladung über eine Telefonzelle der Einsatz einer Protonkarte zwingend erforderlich ist.

Dennoch zahlt ein nicht geringer Teil der schutzbedürftigen Kunden (24 % der Strom- und 17 % der Gaskunden) das Aufladen ihrer Budgetzählerkarte nach wie vor in bar. Es ist deshalb unerlässlich, dass die VNB diese Tatsache bei der Entwicklung der oben angesprochenen Alternative berücksichtigen und darauf achten, dass den schutzbedürftigsten Personen keine neuen Hindernisse für den Zugang zu Energie entstehen.

Bezüglich der Gewohnheiten beim Aufladen des Strom- oder Gas-Budgetzählers ist in der untenstehenden Tabelle – separat für geschützte und nicht geschützte Kunden – die Entwicklung des jährlichen Aufladetaktes und des durchschnittlichen Aufladewertes angegeben.

Strom	geschützte Kunden			nicht geschützte Kunden		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Zahl der aufgeladenen Budgetzähler	3.715	4.697	6.019	44.500	46.100	48.602
durchschnittlicher Aufladetakt	11,0	12,0	15,3	12,5	16,6	18,0
durchschnittlicher Aufladewert	€ 34,7	€ 36,0	€ 36,6	€ 35,9	€ 36,0	€ 35,8
<hr/>						
Gas	geschützte Kunden			nicht geschützte Kunden		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Zahl der aufgeladenen Budgetzähler	900	2.150	2.973	14.100	16.100	19.562
durchschnittlicher Aufladetakt	6,0	8,3	9,2	7,0	13,0	11,8
durchschnittlicher Aufladewert	€ 37,6	€ 39,0	€ 38,0	€ 41,7	€ 42,0	€ 41,4

**Tabelle 4: Entwicklung des jährlichen Aufladetaktes und des durchschnittlichen Aufladewertes**

Tendenziell ist der durchschnittliche Aufladetakt im Strombereich zwischen 2009 und 2011 sowohl bei den geschützten als auch bei den nicht geschützten Kunden gestiegen. Der durchschnittliche Aufladewert hingegen ist stabil geblieben (36 €) und steht anscheinend nicht im Zusammenhang mit dem Status des Kunden (geschützt oder nicht geschützt).

Beim Aufladetakt im Gasbereich ist die gleiche Tendenz wie im Strombereich festzustellen (zumindest bei den geschützten Kunden), also eine Steigerung seit 2009. Bei den nicht geschützten Kunden hingegen hat sich der Aufladetakt im Vergleich zu 2010 ein wenig verringert, im Verhältnis zu 2009 jedoch immer noch gesteigert. Was den durchschnittlichen Aufladewert betrifft, so hat sich gezeigt, dass dieser im Laufe der Zeit relativ stabil geblieben ist, jedoch auch, dass er bei den geschützten Kunden leicht niedriger ausfällt.

Insgesamt liegt der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge für die Karten der Strom- und der Gas-Budgetzähler bei 34,3 Millionen Euro für Strom (2010: 28,9 Millionen Euro) und bei 10,5 Millionen Euro für Gas (2010: 9,5 Millionen Euro).

Schließlich konnten durch den Vergleich der jährlichen Aufladebeträge der Kunden mit Strom- und/oder Gas-Budgetzähler und Berechnung zum Sozialtarif oder Berechnung des gewichteten Durchschnitts der für 2011 zugewiesenen Versorger (berechnet anhand der beobachteten Preise der Haushaltkunden in der Wallonischen Region) folgende Besonderheiten dargestellt werden.

Im Strombereich ist der durchschnittliche Betrag der jährlichen Aufladevorgänge der geschützten Kunden (560 €) ähnlich wie bei der Berechnung „zum Sozialtarif“ (in der Größenordnung von 580 € für 2011) des Kundentyps Dc1 (Kunde mit normalem Zähler und einem Verbrauch von 3 500 kWh / in der Wallonischen Region am häufigsten vertretener Kunde).

Bei den nicht geschützten Kunden ist der durchschnittliche Aufladebetrag (645 €) vergleichbar mit der Berechnung des gewichteten Durchschnitts der zugewiesenen Versorger für den Kundentyp Dc1 (in der Größenordnung von 841 € für 2011). Die festgestellte Abweichung verringert sich, sobald der Kunde mit einem Versorger unter Vertrag steht, der niedrigere Preise als der zugewiesene Versorger anbietet.

Im Strombereich ist der durchschnittliche Betrag der jährlichen Aufladevorgänge der geschützten Kunden (350 €) weit entfernt von der Berechnung „zum Sozialtarif“ (Größenordnung von 1000 € für das Jahr 2011) des Kundentyps D3 (Kundentyp Heizkunde mit einem Verbrauch von 23 260 kWh / in der Wallonischen Region am häufigsten vertretener Kunde). Sicher kann der Aufladewert durch die etwaige Gewährung von Versorgungskarten in der Winterzeit beeinflusst werden, zumindest bei den Kunden, die dies beantragt haben. Aber diese Kunden machen nur einen geringen Teil aller betroffenen Kunden aus (weniger als 15 %).

Die gleiche Feststellung gilt für die nicht geschützten Kunden, für die der durchschnittliche Aufladebetrag (500 €) vergleichbar mit der Berechnung des gewichteten Durchschnitts der zugewiesenen Versorger für den Kundentyp D3 ist (in der Größenordnung von 1 640 € für 2011).

Doch selbst wenn nicht alle Kunden Gas zum Heizen verbrauchen – so dass das Ergebnis des Vergleichs mit Vorsicht analysiert werden muss –, ist zu befürchten, dass die Verwendung eines Gas-Budgetzählers die Kunden zwingt, ihren Verbrauch einzuschränken oder sich auf andere Heizarten umzustellen.

## 5. Deaktivierung / Reaktivierung von Budgetzählern

Anträge auf Deaktivierung eines Budgetzählers können infolge mehrerer verschiedener Situationen gestellt werden, in die Kunden geraten können, insbesondere durch einen Einzug (der Kunde zieht an einen Belieferungsort, der mit einem Budgetzähler ausgestattet ist), die Begleichung von Schulden, die zum Einbau eines Budgetzählers geführt haben, oder einen Versorgerwechsel.

Die Möglichkeit, einen Budgetzähler deaktivieren zu lassen, ist in Art. 36 der AGW OSP Strom und in Art. 38 der AGW OSP Gas vorgesehen, in denen Folgendes festgelegt ist: „Hat ein Kunde die Schulden im Zusammenhang mit seinem Strom-/Gasverbrauch zurückgezahlt, kann er von seinem Versorger die kostenlose Deaktivierung des Prepaid-Systems fordern“.

Im Laufe des Jahres 2011 haben die VNB 11 710 Strom-Budgetzähler und 5 480 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Ein erheblicher Teil dieser Deaktivierungen erfolgte nicht nach der Rückzahlung der Anfangsschulden des Kunden, sondern nach einem „Switch“ (Umzug des gleichen Kunden an eine andere Adresse, Kundenwechsel an einer Adresse, Versorgerwechsel), und zwar mit Werten von 87 % im Strom- und 63 % im Gasbereich.

Vor ihrer Deaktivierung waren die 2011 deaktivierten Strom-Budgetzähler durchschnittlich über einen Zeitraum von 1 068 Tagen „aktiv“ geblieben, also fast drei Jahre lang. Die Gas-Budgetzähler ihrerseits waren über einen Zeitraum von 400 Tagen „aktiv“ geblieben, wobei sich die Differenz im Vergleich zum Strom durch die späte Markteinführung der Gas-Budgetzähler erklären lässt.

Hingegen wurde eine gewisse Zahl von Budgetzählern reaktiviert. Dies war unter anderem der Fall bei Budgetzählern, die am Wohnort von Kunden, die von ihren Versorgern als Nichtzahler eingestuft wurden, zwar vorhanden, aber deaktiviert waren. Der Versorger ersucht beim VNB die Reaktivierung des Budgetzählers nach dem gleichen Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler wie bei noch nicht eingebauten Budgetzählern.

Im Strombereich wurden von den 7 600 Anträgen auf Reaktivierung, die 2011 von den Versorgern gestellt wurden, 4 370 tatsächlich durchgeführt. Im Gasbereich kamen auf 1 600 Anträge auf Reaktivierung 860 tatsächlich durchgeföhrte Reaktivierungen.

## 6. Sperrung des Gas-/Stromanschlusses

Die Unterbrechung der Gas- und der Stromversorgung eines Haushaltskunden ist nur in den gesetzlich vorgesehenen konkreten Fällen zulässig, wobei ein ganz bestimmtes Verfahren einzuhalten ist.

### a) Sperrung nach Nichtzahlung

Die vom VNB abgeschlossenen Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers, die weder storniert noch abgebrochen worden sind, führen nicht notwendigerweise zum tatsächlichen Einbau eines Budgetzählers. Viele dieser Verfahren führen letzten Endes zur Unterbrechung der Gas- und/oder der Strombelieferung des betroffenen Kunden.

Die Rechtsvorschriften, das heißt der Ministerialerlass vom 3. März 2008 über die Verfahren zum Einbau eines Strom/Gas-Budgetzählers und die Verfahren zur Aktivierung der Prepaid-Funktion, sehen nämlich einen ersten Besuch des VNB am Wohnsitz des Kunden vor (dessen Datum im Vorfeld in einem Schreiben mitgeteilt wird), bei dem ein Budgetzähler eingebaut werden soll. Ist der Kunde zum Zeitpunkt des geplanten Besuchs des VNB nicht anwesend oder lehnt er den Budgetzähler ausdrücklich ab, kann der VNB auf Antrag des Versorgers die Belieferung des Kunden aussetzen. Bevor es zum Äußersten kommt, muss der VNB nach dem Scheitern des ersten Besuchs und nach Erhalt der Bestätigung der Belieferungssperre durch den Versorger dem Kunden ein Einschreiben schicken. In diesem Schreiben wird auf die Möglichkeit des Kunden hingewiesen, seine Schulden innerhalb von fünf Werktagen zu begleichen, um die Stornierung des Antrags auf Einbau des Budgetzählers ersuchen zu können. In dem Schreiben ist außerdem angegeben, dass im gegenteiligen Fall der Anschluss binnen einer Frist, die nicht weniger als 15 Tage ab Versand des Einschreibens betragen darf, gesperrt wird.

2011 haben die VNB 5 907 tatsächliche Sperrungen der Stromversorgung bei nicht geschützten Kunden vorgenommen. Davon erfolgten 36 % in der Winterzeit wegen Ablehnung des Budgetzählers (ausdrücklich oder implizit, je nachdem, ob der Kunde zu Hause war oder nicht), was einen Rückgang im Vergleich zu 2010 bedeutet, als 6 300 Anschlüsse gesperrt wurden.

Bei den geschützten Stromkunden erfolgten 284 Sperrungen (170 Sperrungen 2010), davon 40 % in der Winterzeit.

Eine gewisse Zahl von Belieferungsorten, die wegen der Ablehnung des Zählereinbaus gesperrt wurden, werden jedoch mehr oder weniger schnell wieder entsperrt. So wurde offenbar für 64 % der geschützten Kunden und 54 % der nicht geschützten Kunden, deren Anschluss gesperrt wurde, die Belieferung durch den VNB im Laufe des Jahres 2011 wiederhergestellt. Für 60 % von ihnen fand dieser Neuanschluss binnen fünfzehn Tagen ab Aussetzung der Versorgung statt.

Im Gasbereich wurden bei den nicht geschützten Kunden 3 234 Sperrungen wegen Ablehnung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, davon 28 % in der Winterzeit. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2010, als 3 400 Anschlüsse gesperrt wurden, gesunken.

Bei geschützten Stromkunden erfolgten 206 Sperrungen (107 im Jahr 2010), davon 32 % in der Winterzeit.

Im Gasbereich wurden weniger Anschlüsse entsperrt als im Strombereich. So wurden die Anschlüsse von 22 % der geschützten Kunden und von 35 % der nicht geschützten Kunden, die wegen Ablehnung des Einbaus eines Budgetzählers gesperrt worden waren, im Laufe des Jahres 2011 von ihrem VNB wieder entsperrt. Bei 36 % von ihnen wurde die Entsperrung nicht innerhalb von fünfzehn Tagen ab Aussetzung der Belieferung vorgenommen, ein Anteil, der weit unter dem im Strombereich festgestellten Anteil liegt.

#### b) Sperrung infolge eines so genannten problematischen Umzugs

Im Falle eines Umzugs müssen sowohl der einziehende als auch der ausziehende Kunde seinem jeweiligen Versorger das Datum des Einzugs/Auszugs mitteilen und den Zählerstand zwecks Fakturierung der erfolgten Entnahmen übermitteln.

Stehen nicht alle erforderlichen Daten zur Verfügung, kann der Verbrauch nicht einem bestimmten Kunden zugeordnet werden. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn der Versorger über den Umzug eines seiner Kunden informiert wird, aber kein neuer Kunde sich am betreffenden Belieferungspunkt anmeldet. Die entnommenen Mengen werden dann einer unrechtmäßigen Entnahme von Strom oder Gas gleichgesetzt, was einen Verstoß darstellen könnte.

In solchen Situationen benachrichtigt der Versorger des alten Kunden den VNB – welcher dann verschiedene Maßnahmen einleitet – anhand des so genannten MOZA-Verfahrens, um zu versuchen, die Situation in Ordnung zu bringen. Der VNB unterbreitet dem „neuen Bewohner“ ein Abrechnungsformular, das ihm folgende drei Möglichkeiten bietet:

- Verfügt der Kunde über einen Belieferungsvertrag für seine alte Adresse, hat jedoch seinen Versorger noch nicht von seinem Umzug in Kenntnis gesetzt, teilt er den Namen seines aktuellen Versorgers mit.
- Verfügt der Kunde noch nicht über einen Versorgungsvertrag, kann er vom letzten bekannten Versorger des vorherigen Bewohners beliefert werden.
- Wünscht der neue Bewohner oder der Eigentümer aus persönlichen Gründen die Stilllegung des Zählers bzw. der Zähler, so kann der Kunde dies anhand des Abrechnungsformulars beim VNB beantragen.

Das Verfahren sieht jedoch auch vor, dass der VNB die Versorgung aussetzen kann, wenn der Kunde sich weigert, das Abrechnungsformular auszufüllen und zu unterzeichnen oder wenn er auf die Schreiben des VNB nicht reagiert.

Im Laufe des Jahres 2011 haben die Versorger 39 500 „MOZA“-Anträge bei den VNB für Strom gestellt (2010: 28 600 Anträge), von denen 5 040 zu einer Abschaltung der Stromversorgung führten (2010: 4 800 Abschaltungen).

Im Gasbereich haben die Versorger knapp 17 500 „MOZA“-Anträge gestellt (2010: 12 800 Anträge), die schließlich zu 3 055 Abschaltungen der Gasversorgung führten (2010: 2 650 Abschaltungen).

Sowohl im Strom- als auch im Gasbereich ist eine Zunahme der Zahl der MOZA-Anträge der Versorger bei den VNB festzustellen, aber auch ein Anstieg der tatsächlichen Abschaltungen nach einem gescheiterten Klärungsverfahren. Einmal mehr macht dies die Wichtigkeit der Information der Kunden über die Notwendigkeit der Mitteilung eines Umzuges und der entsprechenden Angaben an den Versorger deutlich.

Die Zunahme der Zahl der so genannten problematischen Umzüge kann vielleicht auch ein Zeichen dafür sein, dass die Verwaltungsvorgänge im Zusammenhang mit Umzügen zu komplex sind oder von vielen Menschen nicht verstanden werden. In diesem Rahmen arbeitet die CWaPE auch gemeinsam mit den Marktanbietern sowie den Mieter- und Vermietervereinigungen an der Vereinfachung der bei Umzügen zu ergreifenden Maßnahmen, um die bekannten problematischen Situationen möglichst zu vermeiden.

### c) Sperrung nach Vertragsbeendigung

Vertragsbeendigungen bei Haushaltskunden kommen nicht selten vor und zeugen übrigens von einer gewissen Marktdynamik. Abgesehen vom Versorgerwechsel bei Vertragsende kündigt offenbar eine Vielzahl von Kunden ihren Vertrag vorzeitig, um zu einem neuen Versorger zu wechseln. Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung auf Initiative des Kunden haben die Versorger die Möglichkeit, Entschädigungen wegen Vertragsbruchs in Höhe von 50 oder 75 EUR anzuwenden, je nachdem, zu welchem Zeitpunkt der Vertrag beendet wird.

2011 wurden den Strom-Haushaltskunden nicht weniger als 13 800 Entschädigungen wegen Vertragsbruchs in Rechnung gestellt, 760 davon gegenüber geschützten Kunden, die die Versorgung durch ihren VNB beantragt hatten, um den Sozialtarif in Anspruch nehmen zu können. Im Gasbereich wurden 7 400 Entschädigungen wegen Vertragsbruchs in Rechnung gestellt, 530 davon betrafen geschützte Kunden.

Die Vertragsbeendigung aufgrund eines neuen Vertragsabschlusses des Kunden mit einem anderen Versorger stellt an sich kein Problem dar; dies sieht jedoch anders aus, wenn die Kündigung oder Nichtverlängerung des Vertrages auf Initiative des Versorgers erfolgt. So hat der Gesetzgeber in Anbetracht der Befürchtung, dass einerseits Versorger den Vertrag, der sie an Haushaltkunden bindet, zum Ablaufdatum oder gar vorzeitig beenden und andererseits die Haushaltkunden Schwierigkeiten haben, einen neuen Versorger zu finden (insbesondere im Hinblick auf die damit verbundenen Verwaltungsvorgänge), ein Verfahren geschaffen, mit dem vermieden werden kann, dass die betroffenen Kunden in der Winterzeit ohne Gas und/oder Strom dastehen.

Daher muss der VNB, wenn der Vertrag eines Haushaltkunden gekündigt wird oder in der Winterzeit regulär endet und es dem Kunden nicht gelungen ist, bis Ende der Frist einen neuen Vertrag zu unterzeichnen, die Versorgung des Kunden über den Winter sicherstellen. Anschließend schickt der VNB dem Kunden fünfzehn Tage vor Ende der Winterzeit ein Schreiben, in dem er ihn über seine Verpflichtung informiert, binnen maximal 60 Werktagen einen Vertrag abzuschließen.

Schließt die betreffende Person nicht innerhalb dieser Frist einen Vertrag mit einem Versorger ab, sperrt der VNB die Belieferung des Haushaltkunden.

Die Fälle, in denen der VNB die Strom- und/oder die Gasversorgung aussetzen muss, kommen weiterhin nur sehr selten vor und sind sogar stark rückläufig. 2011 wurden 17 Sperrungen dieser Art im Strombereich durchgeführt (2010: 25 Sperrungen) und 10 im Gasbereich (2010: 68 Sperrungen).

#### **2.2.2.4. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorgung“)**

In gewissen konkreten Situationen muss der VNB die Versorgung des Haushaltkunden vorübergehend sicherstellen.

Diese Situationen, die in den Rechtsvorschriften beschrieben werden, betreffen insbesondere folgende Fälle:

- Anträge auf Einbau eines Budgetzählers, denen der VNB nicht innerhalb von 40 Tagen nach Annahme des Antrags des Versorgers entsprochen hat. Der VNB gewährleistet die Versorgung des nicht geschützten Kunden entweder bis zum Einbau des Budgetzählers oder bis zur Sperrung des Anschlusses bei Ablehnung des Einbaus;
- Anträge auf Klärung der Situation bei problematischen Umzügen (MOZA), denen der VNB nicht innerhalb von 30 Tagen nach Annahme des Antrags des Versorgers entsprochen hat. Der VNB gewährleistet die Versorgung entweder bis zur Normalisierung der Situation oder bis zur Sperrung des Anschlusses bei Scheitern des Klärungsverfahrens;

- Kunden, denen der Status als geschützter Kunde entzogen wurde und die in der Erwartung entweder der Erneuerung der Bescheinigung oder der Entscheidung der CLE mit der Einwilligung in die Aussetzung der Belieferung vorübergehend vom VNB als „X-Versorger“ beliefert werden;
- nicht geschützte Kunden, die in der Winterzeit keinen Versorgungsvertrag haben, weil sie auf den vorhergehenden Vertrag verzichtet oder ihn nicht verlängert haben, werden in dieser Winterzeit vom VNB beliefert, höchstens jedoch bis zu zwei Monaten nach Ende dieses Zeitraums.

Diese vier Situationen machen die Mehrheit der Fälle aus, in denen der VNB Haushaltkunden vorübergehend versorgen muss.

Der Größenordnung nach steht der Fall, in dem die Kunden wegen Verzugs beim Einbau des Budgetzählers versorgt werden müssen, unbestreitbar an erster Stelle, wenn es darum geht, in welchen Situationen der VNB die vorübergehende Versorgung übernimmt, und zwar mit einem Anteil an der Gesamtzahl der Fälle der X-Versorgung von jeweils 80 % im Strom- und 84 % im Gasbereich. Zum 31. Dezember 2011 haben die VNB so wegen des Verzugs beim Einbau eines Budgetzählers 8 450 Kunden mit Strom und 6 500 Kunden mit Gas versorgt.

Die Zahlen für 2011 zeigen einerseits einen deutlichen Rückgang im Strombereich im Vergleich zum Vorjahr (13 600 Kunden durch X-Versorgung „Verzug Budgetzähler“ bis Ende 2010) und andererseits im Gasbereich einen Anstieg im Vergleich zu 2010 (5 600 Kunden unter X-Versorgung „Verzug Budgetzähler“ bis Ende 2010). Die Verschlechterung der Lage im Gasbereich liegt wahrscheinlich in der zu geringen Größe der Teams bei RESA Gaz begründet, die für den Einbau von Budgetzählern in dem Gebiet, in dem sich 75 % der oben beschriebenen Fälle konzentrierten, zuständig sind. Seitdem hat RESA Gaz die erforderlichen Maßnahmen ergriffen, um die Einbaufristen zu verkürzen und damit vor allem auch die Zahl der Fälle der X-Versorgung zu verringern.

Bei den restlichen Situationen sind es im Wesentlichen die problematischen Umzüge, die dazu führen, dass der VNB – hauptsächlich in Erwartung der Belieferungssperre – die vorübergehende Belieferung übernimmt.

Die Dauer dieser „X-Versorgung“, die der Gesetzgeber ursprünglich als vorübergehende Versorgung vorgesehen hat, erstreckt sich tendenziell bisweilen auf mehrere Wochen, zum Teil sogar auf mehrere Monate, was sowohl Folgen für den Kunden hat (sein Verbrauch im Rahmen der X-Versorgung wird ihm vom VNB zum Höchsttarif berechnet) als auch für die VNB (schleppende Verwaltung).

In nachfolgender Tabelle ist die Entwicklung der Dauer der X-Versorgung sowohl im Strom- als auch im Gasbereich dargestellt:

Dauer der X-Versorgung	Strom		Gas	
	Anteil an Gesamt 2010	Anteil an Gesamt 2011	Anteil an Gesamt 2010	Anteil an Gesamt 2011
Weniger als 7 Tage	6%	7%	4%	8%
7 Tage bis 1 Monat	14%	14%	9%	15%
1 bis 3 Monate	26%	22%	20%	23%
3 bis 6 Monate	17%	20%	16%	15%
Länger als 6 Monate	37%	37%	51%	39%

Tabelle 5: Entwicklung der Dauer der X-Versorgung bei Strom und Gas

Anhand der oben dargestellten Zahlen ist zu sehen, dass nur wenige Situationen schnell bereinigt werden. In mehr als der Hälfte der Fälle erfolgt die vorübergehende Versorgung durch den VNB über mindestens drei Monate. Die Kunden, die über einen mehr oder weniger langen Zeitraum von ihrem VNB auf diese Weise versorgt werden (und von denen die meisten sich bereits in einer finanziell schwierigen Lage befinden, da für sie ein Budgetzähler zum Tragen kommt), haben große Schwierigkeiten, die Rechnungen des VNB für die X-Versorgung zu begleichen, da diese Belieferung ihnen zum Höchsttarif in Rechnung gestellt wird.

Die Gesamtzahl der Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden oder worden sind und die Ende 2011 mit der Zahlung ihrer Rechnung(en) in Verzug waren, lag im Strombereich bei über 92 000 mit einem durchschnittlichen Zahlungsrückstand in der Größenordnung von 280 € und im Gasbereich bei über 58 000 mit einem durchschnittlichen Zahlungsrückstand in der Größenordnung von 400 €.

### **2.2.2.5. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)**

Für die geschützten Kunden wurden Schutzmaßnahmen eingeführt, die greifen, wenn sie bestimmten Umständen ausgesetzt sind.

In diesem Rahmen wurde in allen Kommunen eine Lokale Kommission für Energie (CLE) eingerichtet (früher Lokale Kommission für Energieversorgungssperren (CLAC)). Die CLE tritt zur Beschlussfassung zusammen, wenn der Kunde sich in einer der nachstehend angegebenen Situationen befindet:

- ununterbrochener Nutzen der garantierten Mindestliefermenge an Strom durch einen geschützten Kunden über einen Zeitraum von mehr als 6 Monaten
- Gewährung von Versorgungskarten für Gas für geschützte Kunden, die einen Budgetzähler haben und nicht in der Lage sind, ihre Karte in der Winterzeit aufzuladen
- Verlust des Status als geschützter Kunde, wenn ein Kunde vom VNB versorgt wird
- Der Kunde, dessen Versorgung infolge einer Entscheidung der CLE ausgesetzt wurde und dies als nicht mehr gerechtfertigt erachtet, kann den Neuanschluss seines Zählers beim VNB beantragen. Fällt die Antwort des VNB auf den Antrag nicht positiv aus und bestätigt das ÖSHZ die Begründetheit des Kundenantrags, wird eine CLE mit der Angelegenheit befasst.

Da diese letzte Möglichkeit von den Kunden noch nie in Anspruch genommen und die CLE in diesem Zusammenhang noch nicht eingesetzt wurde, wird sie im Folgenden nicht weiter berücksichtigt.

Die CLE setzt sich zusammen aus:

- einem vom Sozialrat (Conseil de l'action sociale) benannten Vertreter
- einem Vertreter, der die soziale Energiebetreuung im ÖSHZ gewährleistet
- einem Vertreter des VNB, dem der Kunde angeschlossen ist.

Im Gegensatz zum ÖSHZ und zum VNB hat der Kunde keine Entscheidungsbefugnis in der CLE. Er ist jedoch angehalten daran teilzunehmen und kann einen aktiven Part beim Ablauf übernehmen. Gegebenenfalls kann er sich von einer Person seiner Wahl unterstützen oder vertreten lassen.

Die Vorgänge, über die die CLE befindet, sind ziemlich komplex und erfordern darüber hinaus tiefgreifende Kenntnisse der zugrundeliegenden Verfahren und Mechanismen auf Seiten der verschiedenen CLE-Mitglieder. Angesichts des Schwierigkeitsgrads der Angelegenheit verfügen die Vertreter des ÖSHZ nicht immer über die erforderlichen Informationen und Mittel, um ihre Rolle als Verteidiger schutzbedürftiger Kunden und/oder als Gegengewicht zu den VNB bei der von der CLE zu treffenden Entscheidung wirksam auszuüben.

Auch hat die CWaPE es für zweckdienlich gehalten, in Zusammenarbeit/in Abstimmung mit den ÖSHZ einen Vorentwurf eines „CLE-Leitfadens“ auszuarbeiten. In diesem Dokument sind viele Informationen enthalten, die für die Entscheidungsfindung innerhalb der CLE hilfreich sind. Unter diesen Informationen befinden sich insbesondere Angaben zur Zusammensetzung der CLE, die Beschreibung der Rolle der einzelnen Vertreter, die Art der Entscheidung, die die CLE zu treffen hat, die unerlässliche Begründung aller Entscheidungen sowie die Möglichkeiten des Rechtsbehelfs gegen eine CLE-Entscheidung. Dieser Leitfaden versteht sich vor allem als Hilfsmittel für die an den CLE-Fällen beteiligten Sozialarbeiter. Nach Fertigstellung des CLE-Leitfadens und seiner Freigabe durch die ÖSHZ wird er den VNB zwecks Genehmigung unterbreitet, bevor er tatsächlich angewandt wird.

### 1) CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom

Wird ein geschützter Kunde als Nichtzahler eingestuft, wird bei ihm von Amts wegen ein Budgetzähler mit Leistungsbegrenzer eingebaut. Der Leistungsbegrenzer ermöglicht es dem Kunden, eine Mindestliefermenge von zehn Ampere zu beziehen, auch wenn er die Karte seines Budgetzählers nicht aufladen kann. Diese Mindestversorgung wird als „garantierte Mindestliefermenge“ bezeichnet („FMG“).

Erst wenn ein Zeitraum von sechs Monaten mit ununterbrochenem Verbrauch unter Anwendung eines Leistungsbegrenzers abgelaufen ist und der Kunde für diesen Verbrauch nicht gezahlt hat (also ein „wiederholter Nichtzahler“ ist), befasst der VNB die CLE, die über die Situation des Kunden befinden muss und insbesondere darüber, ob er die garantierte Mindestliefermenge weiter beziehen kann oder nicht.

Je nach Fall ermöglicht die Entscheidung der CLE entweder die Aufrechterhaltung der garantierten Mindestliefermenge mit Leistungsbegrenzer oder sie bestätigt die zwischen dem Kunden und dem VNB vor der CLE-Sitzung eventuell getroffene Vereinbarung oder sie genehmigt den VNB die Einstellung der garantierten Mindestliefermenge.

Es ist anzumerken, dass einerseits die Einstellung der garantierten Mindestliefermenge im Falle einer Befürwortung durch die CLE nicht im Winter stattfinden darf, also vom 1. November bis zum 15. März, und andererseits der Kunde dennoch Strom beziehen kann, wenn er seine Prepaid-Karte auflädt.

Im Gegensatz zu den vorhergehenden Jahren waren keine Informationen über die Zahl der Kunden erhältlich, die die garantierte Mindestliefermenge über einen Zeitraum von weniger als sechs Monaten in Anspruch nehmen konnten, da die meisten VNB inzwischen nur noch Kunden überwachen, die potenziell als wiederholte Nichtzahler eingestuft werden und damit Gegenstand einer CLE-Befassung werden können.

2011 wurde die CLE insgesamt 103 Mal befasst, um schließlich zusammenzutreten und über 79 Fälle von Kunden zu befinden, die als wiederholte Nichtzahler eingestuft worden waren. Der durchschnittliche Schuldenstand von Kunden mit Leistungsbegrenzer liegt bei 620 € bei einem Durchschnittsverbrauch von 3 000 kWh und einer durchschnittlichen Laufzeit des Leistungsbegrenzers von 20 Monaten.

Die CLE haben nur in 13 Fällen beschlossen, die garantierte Mindestliefermenge beizubehalten, während sie bei 66 Kunden eingestellt wurde. In 27 Fällen wurde ein Schuldennachlass in einer Gesamthöhe von fast 5 700 € gewährt. Die von den CLE getroffenen Entscheidungen haben insbesondere in 33 Fällen zur Gewährung von Zahlungsplänen und in zwölf Fällen zur sozialen Energiebetreuung geführt, welche von den ÖSHZ durchzuführen ist.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge wiedergegeben:

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Zahl der Befassungen der CLE	116	87	79
Beibehaltung der garantierten Mindestliefermenge	26	13	13
Entzug der garantierten Mindestliefermenge	90	74	66

**Tabelle 6: Entwicklung der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge**

Im Hinblick auf die Zahl der geschützten Kunden, die potenziell für die Mindestlieferung in Frage kommen (5 500 Kunden), erweist sich die Zahl der CLE-Befassungen als sehr niedrig, zumal die durchschnittliche Dauer der Nutzung eines Leistungsbegrenzers vor der Entscheidung der CLE etwa 20 Monate beträgt, also weit entfernt ist von dem gesetzlich vorgesehenen Wert.

Diese Dauer zeugt von den organisatorischen Schwierigkeiten einiger VNB, aber auch von der Schwierigkeit, den Beginn eines Zeitraums mit garantierter Mindestliefermenge und den Umfang des betreffenden Verbrauchs festzustellen. Der VNB wird nämlich über den Zeitpunkt, ab dem der Kunde Strom mit einem Leistungsbegrenzer bezieht, nicht in Kenntnis gesetzt, weshalb die Bestimmung des genauen Zeitraums unter 10 Ampere nicht möglich ist.

Im Wissen dieser Schwierigkeiten hat die CWaPE in einem Entwurf zu einer Leitlinie über die Methode zur Festlegung der Eigenschaft des wiederholten Nichtzahlers ein Verfahren definiert, das das Aufspüren von geschützten Kunden ermöglicht, die einen Budgetzähler unter Nutzung der garantierten Mindestliefermenge verwenden und deshalb potenziell als wiederholte Nichtzahler eingestuft werden könnten. Konkreter wäre es für die VNB sinnvoll, durch Überwachung der Aufladevorgänge sehr schnell feststellen zu können, wo keine Aufladevorgänge zu verzeichnen sind, so dass von dem Moment an der Sechs-Monate-Zeitraum beginnen kann, an dessen Ende eine CLE vorzusehen ist. In diesem Rahmen ist für 2012 eine Übereinkunft mit den betroffenen Akteuren geplant.

## 2) CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit

Aufgrund technischer Beschränkungen gibt es beim Gas im Gegensatz zum Strom keine garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden, die über einen Budgetzähler versorgt werden. Es wurde jedoch ein Alternativverfahren eingesetzt, das den geschützten Kunden mit Budgetzähler, die ihre Karte in der Winterzeit nicht aufladen können, ermöglichen soll, trotzdem über eine ausreichende Menge an Gas zu verfügen.

Dieses Verfahren, das in Art. 40 der AGW OSP Gas definiert ist, sieht wie folgt aus:

- Sobald ein geschützter Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler in dem Zeitraum, in dem eine Sperrung verboten ist – zwischen dem 1. November und dem 15. März – zu versorgen, setzt er seinen VNB schriftlich davon in Kenntnis.
- Der VNB befasst dann die CLE und ergreift in der Zeit zwischen der Sitzung und der Entscheidung der CLE eine Maßnahme der „Nichtsperrung“, die es dem Kunden ermöglicht, bis zur Entscheidung der CLE Gas zu beziehen.
- Auf der Grundlage der Situation des Kunden befindet die CLE über die etwaige Fortsetzung der Versorgung (über die Gewährung einer monatlichen Gasmenge) sowie über den entsprechenden Anwendungszeitraum und die Übernahme der mit dieser Versorgung verbundenen Kosten.

Aufgabe der CLE ist es, über die Fortsetzung oder Einstellung der Gasversorgung des Kunden im Winter zu befinden und gegebenenfalls den Betrag der zu gewährenden Hilfe sowie die Modalitäten für deren Übernahme und für ihre Rückzahlung festzulegen. Es ist anzumerken, dass im Falle einer Befürwortung der Wallonische Energiefonds systematisch 70 % der Kosten der dem Kunden gewährten Lieferung übernimmt.

Durch dieses Verfahren kann nicht verhindert werden, dass der Kunde möglicherweise mit einer automatischen Abschaltung der Versorgung in der Winterzeit konfrontiert wird, da die ihm gewährte monatliche Menge auf seinem Standardverbrauch in der Vergangenheit beruht und daher bei starken Temperaturschwankungen oder bei unrationellem Energiekonsum seitens des Kunden nicht ausreicht.

2011 wurde für 420 geschützte Kunden (also knapp 15 % der geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler) eine CLE-Entscheidung getroffen, nachdem ein Antrag auf Gewährung von Beihilfe zur Gasversorgung in der Winterzeit gestellt worden war.

Schließlich haben sich die CLE 283 Mal für die Zuteilung von Versorgungskarten und die Fortsetzung der Winterhilfe in Höhe von insgesamt über 122 000 € ausgesprochen. Der gewährte monatliche Durchschnittsbetrag lag bei 157 €.

Darüber hinaus wurde in 156 Fällen ein Zahlungsplan vereinbart, während in 106 Fällen ein Beschluss zur sozialen Energiebetreuung erging.

Die nachstehende Tabelle belegt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Gewährung von Gasversorgungskarten im Winter und der ergangenen Beschlüsse:

	2009	2010	2011
Zahl der Befassungen der CLE	13	262	420
Gewährung von Versorgungskarten	12	165	283
Gewährter monatlicher Durchschnittsbetrag	197 €	202 €	157 €
Ablehnung der Gewährung einer Versorgung	1	85	137

**Tabelle 7: Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen bezüglich der Gewährung von Karten für die Gasversorgung im Winter**

Diese Zahlen bescheinigen eine deutliche Zunahme der Anträge auf Gewährung der Gasversorgung im Winter trotz der relativ hohen Komplexität des Verfahrens, das die betroffenen Kunden durchlaufen müssen. Es ist jedoch unbestreitbar, dass es weiterhin zahlreiche Kunden gibt, die in Schwierigkeiten sind (fast 3 000 geschützte Kunden mit Budgetzähler) und keine Winterhilfe bekommen, weil sie die entsprechende Verfahrensweise entweder nicht kennen oder nicht verstehen. Auch beabsichtigt die CWaPE, ihre Maßnahmen zur Aufklärung der Kunden in Schwierigkeiten fortzuführen, insbesondere über die Marktanbieter und konkret über die VNB.

Andererseits ist auch bei den ablehnenden Beschlüssen bezüglich der Gewährung einer Versorgung eine starke Zunahme zu verzeichnen. Die meisten dieser Ablehnungsbeschlüsse ergehen aus folgenden Gründen:

- der Kunde hat die Karte seines Budgetzählers zwischen dem Zeitpunkt des Antrags auf Gewährung der Winterhilfe und dem Zeitpunkt der CLE-Entscheidung aufgeladen;
- der Kunde hat das Antragsformular für die Gewährung von Versorgungskarten nach Erhalt des Informationsschreibens des VNB über die Winterhilfe zurückgeschickt, ohne zu verstehen, worum es sich handelt;
- der Kunde hat seinen Status als geschützter Kunde zwischenzeitlich verloren und daher keinen Anspruch auf Winterhilfe mehr;
- der Kunde hat seit dem vergangenen Winter nicht mehr aufgeladen;
- ...

Und schließlich kommt es weiterhin vor, dass allein schon das Fernbleiben des Kunden von der CLE-Sitzung als Grund für die Ablehnung der Beihilfe gilt, obwohl die Bestimmungen die Befürwortung der CLE nicht an die Anwesenheit oder die Vertretung des Kunden bei der Sitzung koppeln.

### 3) CLE-Befassung zum Verlust des Status als geschützter Kunde

Zusätzliche Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden sind auch für die Fälle der geschützten Kunden vorgesehen, die vom VNB versorgt werden, deren Status als geschützter Kunde jedoch bei ihren VNB nicht verlängert wurde.

Das Verfahren sieht vor, dass der VNB dem Kunden, wenn dieser seinen Status als geschützter Kunde verliert, zunächst ein Schreiben zustellt, in dem er ihn auffordert, seine Situation innerhalb von zwei Monaten in Ordnung zu bringen. Um seine Situation zu bereinigen, erbringt der Kunde entweder den Beweis für seinen Status als geschützter Kunde oder er schließt einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl. Geschieht dies nicht, kann der VNB nach Ablauf der Frist die CLE um die Aussetzung der Strom- und/oder Gasversorgung ersuchen.

Die CLE, die wegen des Verlustes des Status als geschützter Kunde befasst werden, können drei Arten von Beschlüssen fassen:

- Beschluss der Bestätigung des Status als geschützter Kunde: In diesen Fällen wird der Kunde weiterhin von seinem VNB zum Sozialtarif versorgt.
- Beschluss des Entzugs des Status des geschützten Kunden und der Aussetzung der Versorgung, wenn kein Vertrag mit einem Versorger geschlossen wurde.
- Beschluss der Gewährung einer zusätzlichen Frist, um dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit einem Versorger zu unterzeichnen oder gegebenenfalls seine Bescheinigung vorzulegen.

Wenn die CLE den Verlust des Status als geschützter Kunde bestätigt, darf die Aussetzung der Versorgung frühestens fünf Tage nach der Zustellung des CLE-Bescheides erfolgen.

Darüber hinaus muss der VNB in der Winterzeit, wie in den Leitlinien „CD-11b14-CWaPE für das Verbot der Sperrung in der Winterzeit“ dargelegt ist, alle geschützten Kunden beliefern, die gerade in dieser Zeit ihren Status verloren und (noch) keinen Versorgungsvertrag mit einem Versorger abgeschlossen haben. So ist es nicht erforderlich, zwischen dem nicht geschützten Kunden, dessen Vertrag in der Winterzeit ausgesetzt oder gekündigt wurde, auf der einen Seite und auf der anderen Seite dem geschützten Kunden, der in dieser Zeit seinen Status verloren hat (und bei dem man davon ausgehen kann, dass sein Vertrag mit dem VNB aufgelöst ist) zu unterscheiden.

Durch die Automatisierung der Gewährung des Status des „föderal“ geschützten Kunden über das Projekt „SOCTAR“ können die VNB auf vierteljährlicher Basis über Informationen verfügen, aus denen sie herauslesen können, welche der von ihnen belieferten Kunden als „föderal geschützte“ Kunden zu betrachten sind. Auch ist es wahrscheinlich, dass die VNB nicht nur wegen der Kunden, die ihren Status als geschützter Kunde tatsächlich verloren haben, die CLE befassen, sondern hauptsächlich wegen der Kunden, die zu einer regionalen Kategorie geschützter Kunden gehören und keine Bescheinigung haben.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Strom und Gas) bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse:

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Zahl der Befassungen der CLE	1.285	1.189	2.506
Bestätigung des geschützten Status	413	347	1.437
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	579	245	446
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	249	652	623

**Tabelle 8: Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen (Strom und Gas)  
bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde**

Die deutliche Zunahme der Zahl der von den CLE geprüften Fälle ist durch eine vom VNB RESA durchgeführte umfassende Regulierungsmaßnahme zu erklären. Es ist anzumerken, dass die VNB in der Praxis den ÖSHZ vor der Befassung der CLE eine Liste der Kunden schickt, die ihren Status als geschützter Kunde nicht erneuert haben. Mit dieser Praxis kann eine beträchtliche Zahl von Fällen im Vorfeld gelöst werden, ohne auf eine CLE-Sitzung zurückgreifen zu müssen.

### **2.2.2.6. Bankbürgschaften**

In den AGW OSP ist die Möglichkeit für den Versorger vorgesehen, von einem Kunden, der einen Vertrag abschließen möchte, eine Bankbürgschaft zu fordern, wenn der Kunde „außergewöhnliche Risiken aufweist“.

Die Auferlegung solcher Bankbürgschaften ist jedoch gesetzlich abgesteckt und unterliegt der Erfüllung gewisser Voraussetzungen. So darf die Höhe dieser Bankbürgschaft den Wert des durchschnittlichen Verbrauchs dreier Monate entsprechend der Kategorie, zu welcher der betreffende Haushaltkunde gehört (üblicherweise drei Abschlagsrechnungen), nicht übersteigen. Außerdem ist die Verpflichtung zu einer Bankbürgschaft nur bei Vertragsabschluss möglich und darf in keinem Fall während der Laufzeit eines bestehenden Vertrages auferlegt werden.

Gegenwärtig greifen nur vier Versorger (Belpower, ECS, Nuon und Octa+) bei einer begrenzten Zahl ihrer Haushaltkunden auf die Stellung von Bankbürgschaften zurück.

2011 wurden im Strombereich 1 332 Bankbürgschaften verlangt (2010: 895 von Belpower und ECS).

Es sind jedoch große Schwankungen zwischen den verschiedenen Versorgern festzustellen, mit ECS auf der einen Seite (97,5 % aller geforderten Bürgschaften), die im Schnitt eine Bürgschaft mit einem Wert des durchschnittlichen Verbrauchs von 1,3 Monaten von durchschnittlich 90 € verlangt, und andererseits mit den drei anderen „kleinen“ Versorgern, die durchschnittlich eine Bürgschaft verlangen, die etwa dem durchschnittlichen Verbrauch von 3 Monaten entspricht und fast 470 € beträgt.

Im Gasbereich wurden von den Versorgern ECS, NUON und Octa+ 471 Bankbürgschaften gefordert (2010: 312 Bürgschaften von ECS).

Auch hier hebt sich die ECS (mit 97 % aller Bankbürgschaften) von den anderen Versorgern ab, die auf Bankbürgschaften mit einem Wert zurückgreifen, der dem Verbrauch von durchschnittlich 1,3 Monaten entspricht und bei 125 € liegt. Die beiden anderen Versorger verlangen durchschnittlich eine Bürgschaft, die mit einem Betrag von knapp 465 € dem Verbrauch von durchschnittlich etwa 3 Monaten entspricht.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die beobachteten Abweichungen zwischen den Versorgern im Zusammenhang mit der Höhe der geforderten Bankbürgschaften.

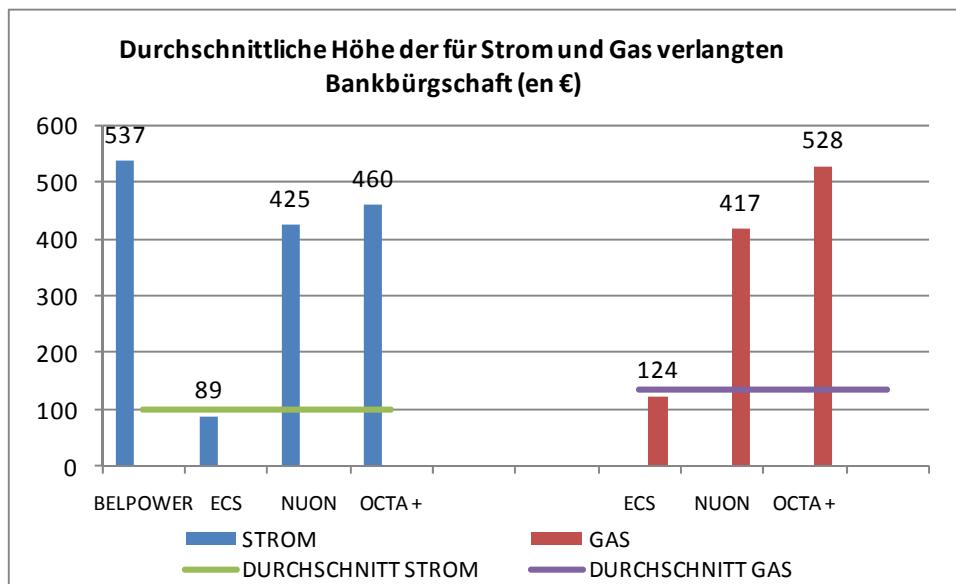


Abbildung 22: Durchschnittlicher Betrag der für Strom und Gas verlangten Bankbürgschaft

## 2.3. Überwachung der in der Wallonischen Region geltenden sozialen Maßnahmen

Am 13. Oktober 2010 hat die CWaPE der wallonischen Regierung einen detaillierten Bericht über die in der Wallonischen Region eingeführten sozialen Maßnahmen übergeben. Dieser Bericht war Gegenstand eines Gesprächs Anfang Dezember 2010, in dessen Rahmen die CWaPE die ersten Reaktionen der verschiedenen Akteure – Versorger, Netzbetreiber, ÖSHZ und Verbraucherverbände – zusammentragen konnte.

Nach diesem Treffen veranstaltete die CWaPE über das Jahr 2011 hinweg bilaterale Sitzungen mit diesen Akteuren, in deren Rahmen Folgendes herausgestellt werden konnte:

- Übereinstimmungspunkte, insbesondere im Hinblick auf den Willen, den Schutz der Kunden in prekären Verhältnissen zu verstärken und das Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler zu verbessern. Grundsätzlich einig waren sich die Akteure auch bezüglich der Einführung einer systematischen Verlegung der regional geschützten Kunden zu den VNB.
- Meinungsverschiedenheiten gab es insbesondere im Hinblick auf den von der CWaPE vorgebrachten Vorschlag, im Rahmen des Verfahrens zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler einen Schwellenwert für den Mindestschuldenstand vorzusehen, ab dem der Einbau eines Budgetzählers beantragt werden kann. Die Föderation der ÖSHZ hatte außerdem schwerwiegender Vorbehalte bezüglich der Verwendung von Budgetzählern vorgebracht, sowohl in Bezug auf ihren Nutzen im Kampf gegen die Verschuldung als auch im Zusammenhang mit der Gewährleistung des Zugangs zu Energie, insbesondere infolge von automatischen Sperrungen und den damit verbundenen Kosten der OSP zu Lasten der Gemeinschaft.

Infolge dieser Feststellungen wurden zwei Arbeitsgruppen gebildet, die die verschiedenen Vorschläge zur Verbesserung des derzeitigen Mechanismus prüfen sollten:

- Die erste Arbeitsgruppe (mit den Sozialvereinigungen, den Verbraucherverbänden und der CWaPE) hat die Verbesserung des Schutzes der schutzbedürftigen Kunden insbesondere anhand einer Durchführbarkeitsstudie bezüglich der Einführung eines „konjunkturellen regionalen Schutzes“ (PRC) vertieft bearbeitet.  
Ziel dieser PRC ist es, den Kunden in prekären Verhältnissen (die nicht als regional oder föderal geschützte Kunden anerkannt sind) einen vorübergehenden Schutz unter Gewährung des Sozialtarifs und der garantierten Mindestliefermenge zuteil werden zu lassen, wenn sie nicht mehr zahlen können – und dies bis zur Rückzahlung der Schulden.
- Die zweite Arbeitsgruppe (mit den Versorgern, den VNB und der CWaPE) hat die Änderungen geprüft, die am Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler vorgenommen werden könnten, um die Zahl der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers zu senken. Bevorzugt werden in diesem Zusammenhang Zahlungspläne, die auf die finanzielle Kapazität der Kunden zugeschnitten sind, und die Integration des Grundsatzes eines konjunkturellen regionalen Schutzes.

In dem von der CWaPE am 25. November 2011 veröffentlichten Dokument mit dem Titel „Bewertungsuntersuchung – Teil 2“ – CD-11k25-CWaPE – wurden die im Rahmen der bilateralen Treffen und Arbeitsgruppen erzielten Ergebnisse einbezogen und bewertet. Diese „Bewertungsuntersuchung – Teil 2“ streicht die unterstützungswürdigen und die auszuklammernen Punkte sowie die Elemente, die noch erörtern werden müssen, heraus. Sie fasst außerdem die Schätzungen der Kosten zusammen, die durch die neuen Vorschläge entstehen könnten. Im Anschluss daran präsentiert sie einen Vorschlag über allgemeine Grundsätze, die die Grundlage für das zukünftige Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler bilden und in das künftige Dekret aufgenommen werden könnten.

Als zustimmungswürdige Punkte wurden folgende herausgestellt:

- Alle Akteure befürworten, dass der VNB eine Rolle als Marktvermittler innehat. So wäre er befugt, ein Verfahren auszusetzen oder zu stornieren, wenn er eine zu bereinigende Situation oder eine sozial schwierige Lage feststellt oder der Kunde das Verfahren anfechten möchte;
- eine systematische Versorgung aller regional geschützten Kunden durch ihren VNB, damit sie den Sozialtarif in Anspruch nehmen können;
- die Gewährung eines konjunkturellen regionalen Schutzes (PRC), der insbesondere vom Einkommen und den jeweiligen Zahlungsschwierigkeiten abhängt. Dieser PRC wäre vorübergehend, bis zum Ende des Zahlungsplans gültig und enthielte die Möglichkeit – insbesondere anhand der vom ÖSHZ vorgeschlagenen Erziehungsbeihilfe – in einen strukturellen Schutz überzugehen. Die Gewährung des PRC hätte für die Anspruchsberechtigten die gleichen Auswirkungen wie im Rahmen eines strukturellen regionalen Schutzes, nämlich die Möglichkeit, den Sozialtarif in Anspruch zu nehmen, vom eigenen VNB versorgt zu werden und von der garantieren Mindestliefermenge zu profitieren und/oder im Falle des Einbaus eines Budgetzählers Winterversorgungskarten für Gas zu beziehen;
- die Möglichkeit für alle Kunden, die dies beantragen – geschützte wie nicht geschützte –, bei der Aushandlung eines auf die finanzielle Kapazität zugeschnittenen Zahlungsplans von einem ÖSHZ systematisch betreut zu werden

- ein Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers, das verschiedene Elemente enthält, wie etwa die Festlegung eines Mindestschwellenwertes für die Formulierung eines Antrags auf Einbau eines Budgetzählers, die Abschaffung der Möglichkeit der Vertragsaussetzung bei Überschreiten der Frist für den Einbau des Budgetzählers (Abschaffung der X-Versorgung) und der kostenlose Einbau des Budgetzählers bei Kunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sowie bei allen Kunden, die nicht als Nichtzahler gelten und deren Antrag vom ÖSHZ unterstützt wird.

Nach Ansicht der CWaPE müssen die von den verschiedenen Akteuren erarbeiteten unterstützungswürdigen Punkte das Rückgrat des neuen Mechanismus bilden, der in der Wallonischen Region eingeführt werden soll. Sie erachtet, dass diese Grundsätze ebenso mit einer präzisen Definition, mit umzusetzenden Funktionsvorschriften und mit näher festzulegenden Kriterien einhergehen müssen wie mit zusätzlichen Maßnahmen, die – auch wenn sie nicht auf die vollständige Zustimmung aller Akteure treffen – notwendig sind und von denen der Erfolg des neuen Mechanismus abhängt.

Zu den Punkten mit partieller Zustimmung gehören insbesondere folgende:

- Die VNB, die Sozialvereinigungen und die Verbraucherverbände befürworten eine Verlängerung der Frist für den Einbau des Budgetzählers von 40 auf 60 Tage und die Abschaffung der „X-Versorgung“. In diesem Kontext würde die CWaPE die Einführung einer Pauschalhilfe befürworten, die der VNB dem Versorger zahlt, wenn die Frist für den Einbau des Budgetzählers aus Gründen, die der VNB zu vertreten hat, überschritten wird. Diese neue Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten des VNB wäre abhängig von einer Ausweitung der Frist für den Einbau, so dass die Zahlung der Entschädigung für die unvorhergesehenen, aber wiederholt auftretenden Fälle einer bedeutenden Zunahme der Zahl der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers vorbehalten bleibt.
- Sozialvereinigungen und Verbraucherverbände befürworten den Einsatz einer „CLE Versorger“, die viertjährlich zusammentritt, wenn bei der Verhandlung des Zahlungsplans zwischen den Versorgern und den ÖSHZ keine Einigung erzielt wird. Das Ziel dieser CLE wäre die Förderung des Zahlungsplans. Die CWaPE vertritt die Ansicht, dass die Einführung von Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger, die Betreuungsmaßnahmen für die Verhandlung von Zahlungsplänen für schutzbedürftige Kunden vorsehen – etwa den Einsatz einer „CLE Versorger“ –, mit der Ausrichtung der europäischen Richtlinie im Einklang steht.

Schließlich wurden Punkte dargelegt, die nicht auf die Zustimmung aller Akteure treffen, etwa:

- die Einführung eines „Verbrauchervertreters“ in den CLE;
- die Einrichtung eines „Unterstützungsdienstes“, dessen Rolle es wäre, den Verbrauchern und den Sozialbehörden auf dem liberalisierten Markt anhand verschiedener Verfahren zu helfen;
- die Berücksichtigung anderer Kriterien für die Gewährung des konjunkturellen regionalen Schutzes, wie etwa Wohnungssituation und Gesundheitszustand, und dass der PRC durch eine verwaltungsbehördliche Maßnahme gewährt werden kann.

Nach Meinung der CWaPE enthalten diese Punkte der partiellen Zustimmung oder der Ablehnung zahlreiche interessante Ansätze, sie müssen aber von allen Marktanbietern in Abstimmung noch sorgfältig untersucht werden.

Auf der Grundlage der präsentierten allgemeinen Grundsätze und hauptsächlich auf Vorschlag der ÖSHZ hat die CWaPE im zweiten Teil ihrer „Bewertungsuntersuchung“ außerdem ein neues Verfahren zur Einstufung von Kunden als Nichtzahler vorgeschlagen.

All diese Vorschläge, die durch die Beiträge der verschiedenen Beteiligten der Arbeitsgruppen bereichert wurden und weitere Aspekte beinhalten, die einiger Anpassungen per Dekret bedürften, welche nicht in Arbeitsgruppen erörtert worden waren, wurden an die wallonische Regierung weitergeleitet. Angesichts der Verschlimmerung der Zahlungsschwierigkeiten der schutzbedürftigen Kunden vertritt die CWaPE die Ansicht, dass diese Verbesserungsstrategien zur Verwirklichung der Ziele im Hinblick auf die Gewährleistung des Zugangs zu Energie für Haushaltskunden, die Kontrolle des Verbrauchs und die Bekämpfung der Verschuldung im Zusammenhang mit den Gas- und Stromrechnungen beitragen könnten, wenn ein Gleichgewicht zwischen wirtschaftlichen, umweltbezogenen und sozialen Zielen angestrebt wird.

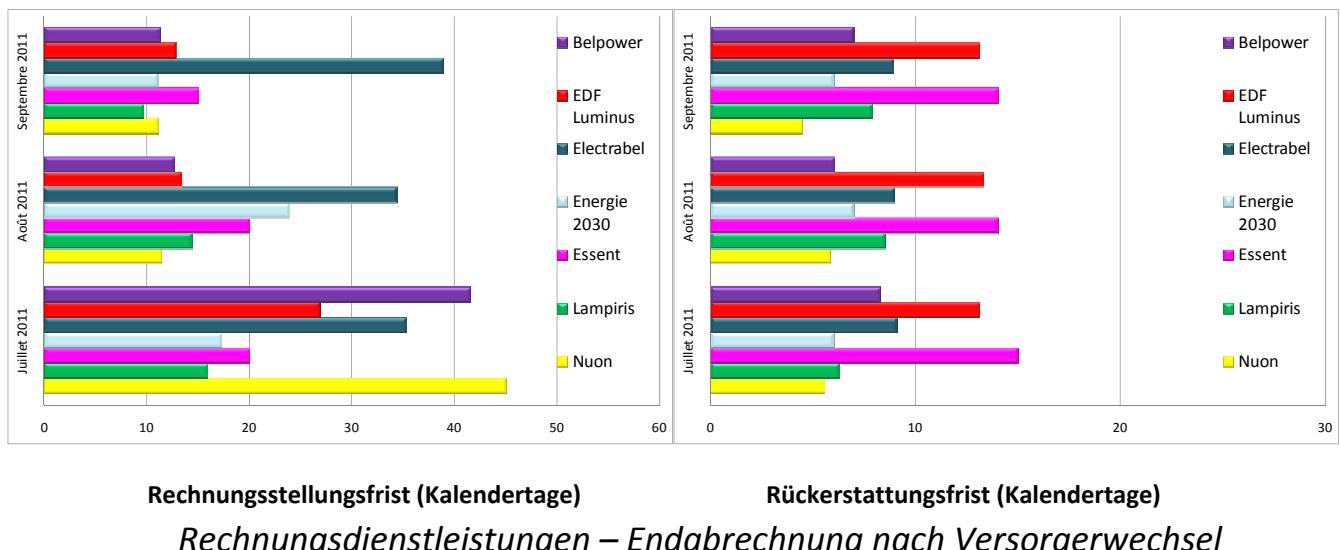
## 2.4. Leistungsindikatoren der Versorger

Mit den Dekreten vom 17. Juli 2008 hat die wallonische Regierung ihre Bereitschaft zum Ausdruck gebracht, dem Endverbraucher die Möglichkeit zu geben, seinen Energielieferanten nicht nur in Abhängigkeit des Preises, sondern auch auf der Grundlage des Vergleichs der Qualität der Dienstleistungen für die Verbraucher zu wählen. Um diese Dienstleistungsqualität zu beurteilen, hat der Gesetzgeber den Versorgern und den Verteilernetzbetreibern die Einhaltung von Leistungszielen hinsichtlich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auferlegt.

In diesem Sinne hat die CWaPE in Zusammenarbeit mit den im Sektor der Haushaltskunden in der Wallonischen Region aktiven Energieversorgern Leistungsindikatoren bezüglich der Rechnungs- und Informationsdienstleistungen festgelegt.

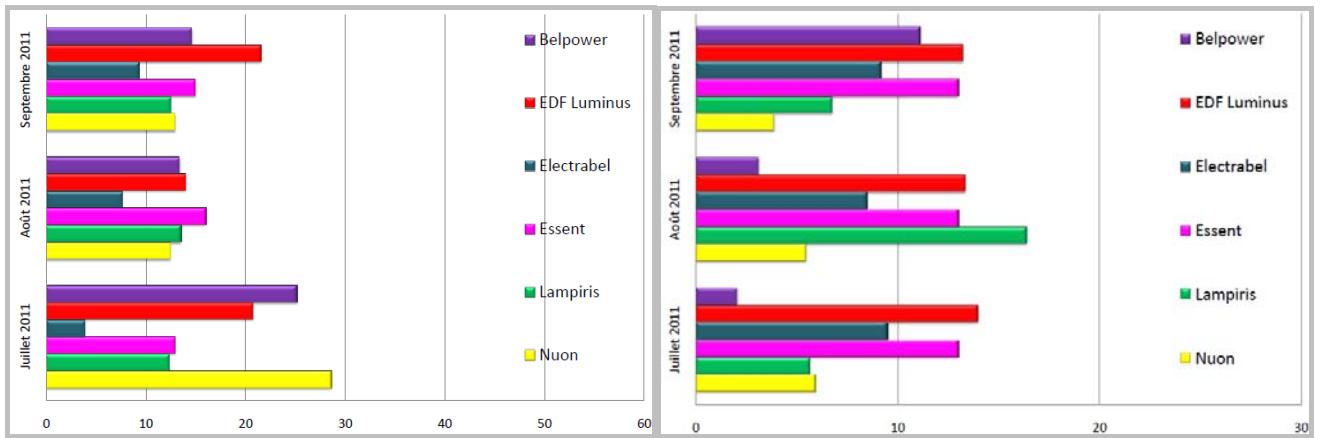
Diese Indikatoren werden vierteljährlich im Rahmen eines Berichts veröffentlicht. So wurden 2011 die drei ersten Berichte über die Leistungsindikatoren herausgegeben und den Verbrauchern über die Internetseite der CWaPE zur Einsicht bereitgestellt. In den nachfolgenden Grafiken sind für das dritte Quartal 2011 die Leistungsindikatoren der Versorger im Bereich Rechnungsstellung wiedergegeben, wobei nach Rechnungsstellungsfrist unterschieden wird sowie nach Frist für die Rückerstattung an die Kunden im Rahmen eines Jahresausgleichs, eines Zählerabschlusses, infolge eines Versorgerwechsels und infolge eines Umzugs.

*Rechnungsdienstleistungen – Jahresausgleich*



*Rechnungsdienstleistungen – Endabrechnung nach Versorgerwechsel*

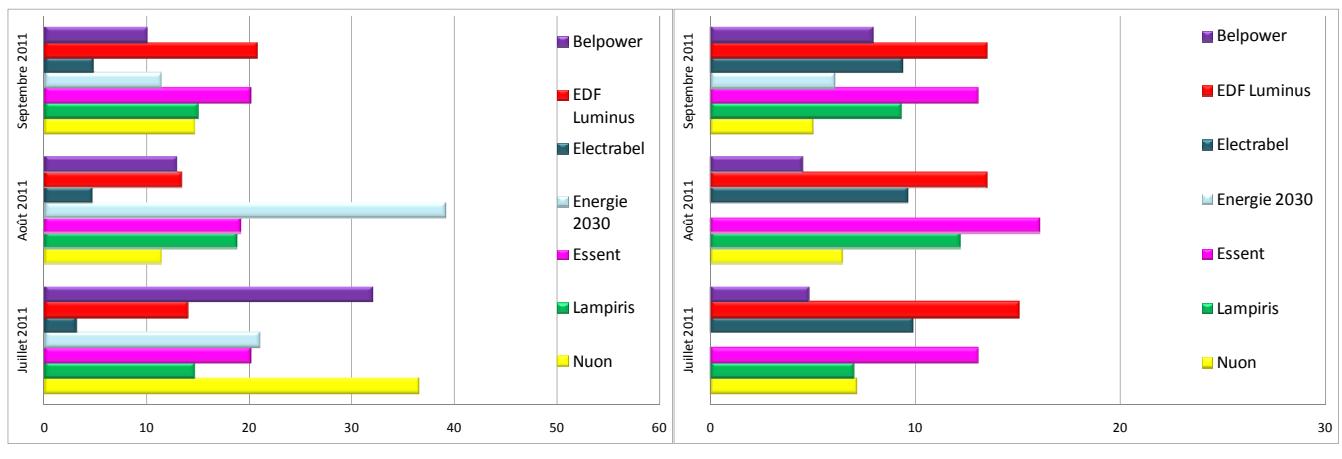
*Rückerstattungsfrist (Kalendertage)*



Rechnungsstellungsfrist (Kalendertage)

Rückerstattungsfrist (Kalendertage)

### Rechnungsdienstleistungen – Endabrechnung nach Umzug

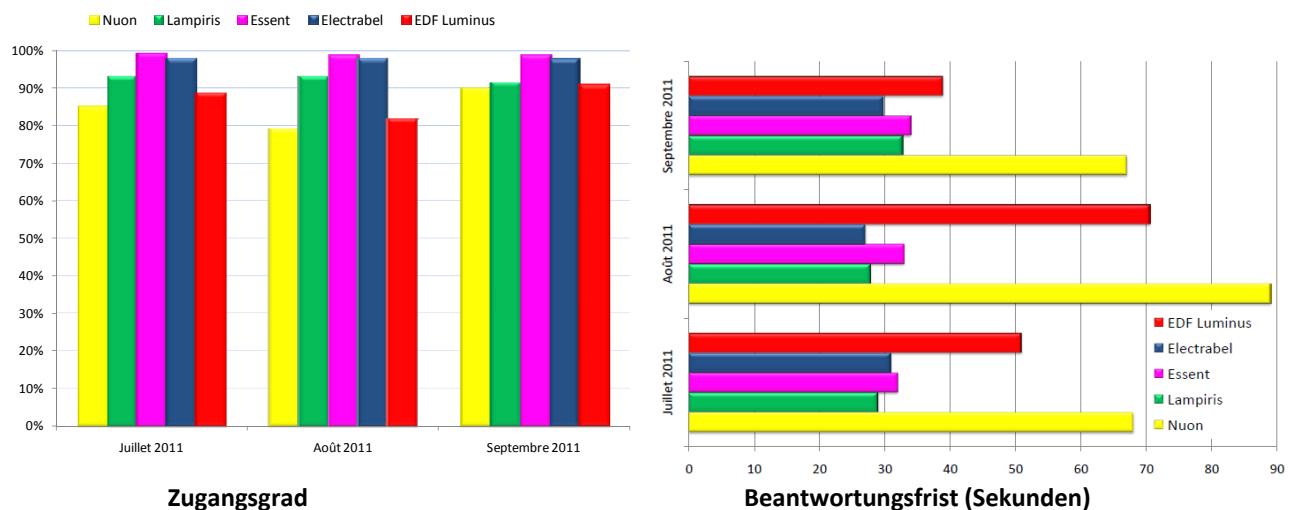


Rechnungsstellungsfrist (Kalendertage)

Rückerstattungsfrist (Kalendertage)

Bei der Erstellung des Berichts über die Indikatoren im Zusammenhang mit der Rechnungsstellung hat sich zweimal gezeigt, dass der Wert eines Leistungsindikators die Möglichkeit beinhaltete, dass einmal oder mehrmals im betreffenden Zeitraum Unregelmäßigkeiten aufgetreten sind. Die CWaPE hat bei bilateralen Sitzungen jeden beschuldigten Versorger einberufen, um das Vorkommen dieser Verstöße zu prüfen und die jeweiligen Ursachen festzustellen. In beiden Fällen konnte(n) durch die Befragung des betreffenden Versorgers die Problematik(en) ermittelt werden, die zu der Unregelmäßigkeit geführt hatte(n). Ebenso konnten die betreffenden Versorger einen Aktionsplan zum Ergreifen geeigneter Reaktionen vorlegen.

Der zweite Aspekt, der anhand der Leistungsindikatoren bewertet wurde, betrifft die Informationsdienstleistungen. Die nachfolgenden Grafiken veranschaulichen den Zugangsgrad und die Frist für die Beantwortung von Telefonanrufen.



Schließlich ist die CWaPE im Laufe des Jahres 2011 mit zwei Versorgern zusammengetroffen, die gerade in den wallonischen Markt der Haushaltskunden eingetreten sind – Eneco und Octa+ -, um sie in den Mechanismus der Berichterstellung und der Veröffentlichung der Leistungsindikatoren aufzunehmen.

## 2.5. Kontrolle der Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes bei Marktanbietern

In diesem Abschnitt wird beleuchtet, wie die CWaPE ihre Aufgabe wahrnimmt, die Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (unter anderem mit sozialem Charakter) durch die verschiedenen Marktanbieter – die Versorger und die Verteilernetzbetreiber (VNB) – zu kontrollieren.

Diese Kontrolle erfolgt mittels verschiedener Maßnahmen, darunter insbesondere die Kontrolle in den Abteilungen der VNB und der Versorger. In diesem Rahmen ist die CWaPE 2011 bei allen VNB für Strom und Gas in der Wallonischen Region vorstellig geworden. Bei dieser Gelegenheit haben die VNB ihre verschiedenen Dienstleistungen vorgestellt sowie außerdem die Verfahren, die sie zur Erfüllung ihrer Rolle im Hinblick auf die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes eingesetzt haben.

Nach diesen Kontrollen verfasst die CWaPE einen Bericht. Dieser enthält gegebenenfalls Bemerkungen über Änderungen, die von den VNB vorzunehmen sind, damit die gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes erfüllt sind. Darüber hinaus enthält er sogar Vorschläge zur Verbesserung der Verfahren.

Die wichtigsten Bemerkungen der CWaPE betrafen:

- die Organisation der verschiedenen Phasen des Verfahrens zum Einbau des Budgetzählers;
- die Herstellung der Übereinstimmung der im Rahmen der OSP versandten Rechnungen und Schreiben mit den Bestimmungen der Dekrete, der AGW OSP und der Ministerialerlasse;
- die Erstellung von Reporting-Tools zur Objektivierung des Umfangs der Kundenanträge und ihrer Bearbeitungsfristen.

Die CWaPE hat sich außerdem vergewissert, dass die Versorger die bei den Kontrollen im Jahr 2010 vorgebrachten Bemerkungen der CWaPE berücksichtigt haben.

## 2.6. Bewertung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilernetzbetreiber (und der Versorger)

Seit 2009 führt die CWaPE jedes Jahr auf der Grundlage eines Fragebogens zur Datenerhebung, der von jedem Verteilernetzbetreiber in der Wallonischen Region ausgefüllt wird, eine Bewertung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch, die den VNB in der Wallonischen Region auferlegt wurden.

Die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die in diesem Rahmen untersucht wurden, können in folgende Kategorien unterteilt werden:

- OSP mit sozialem Charakter, insbesondere der Einbau und das Aufladen der Strom- und Gas-Budgetzähler und die Versorgung von geschützten Kunden sowie von Kunden mit X-Versorger;
- OSP, mit denen das Funktionieren des Marktes verbessert werden soll, insbesondere die Verpflichtungen im Zusammenhang mit problematischen Umzügen und mit Vertragsbeendigungen;
- OSP, mit denen für eine rationelle Energienutzung (URE) und für die Verwendung erneuerbarer Energien sensibilisiert werden soll;
- OSP im Bereich Umweltschutz (im Wesentlichen kostenloser Standardgasanschluss);
- OSP bezüglich des Erhalts und der Verbesserung der energetischen Effizienz öffentlicher Beleuchtungsanlagen.

So beliefen sich für das Jahr 2010 die Kosten aus den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, ausgedrückt in EUR/MWh (Niederspannung im Strombereich und Gruppen T1 bis T3 im Gasbereich), auf:

Durchschnittliche Kosten 2010 pro MWh der OSP zu Lasten der VNB					
	Durchschnittliche Kost (€/MWh)				
	OSP mit sozialem Charakter	OSP Funktionieren des Marktes	OSP URE	Kostenloser Standard-gasanschluss	Öffentlicher Beleuchtungs-anlagen
AIEG	€ 1,46	€ 0,05	€ 0,19		€ 1,10
AIESH	€ 2,19	€ 0,32	€ 0,00		€ 2,03
RESA ELEC	€ 4,51	€ 0,60	€ 0,03		€ 0,87
PBE	€ 0,97	€ 0,00	€ 0,05		€ 1,03
REGIE DE WAVRE	€ 1,06	€ 0,33	€ 0,20		€ 1,68
GRD MIXTES	€ 4,42	€ 0,45	€ 0,05		€ 1,31
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4,31</b>	<b>€ 0,46</b>	<b>€ 0,05</b>		<b>€ 1,23</b>
					<b>€ 6,06</b>
RESA GAZ	€ 0,96	€ 0,04	€ 0,03	€ 0,03	€ 1,50
GRD MIXTES	€ 1,92	€ 0,11	€ 0,01	€ 0,01	€ 2,50
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1,63</b>	<b>€ 0,09</b>	<b>€ 0,02</b>	<b>€ 0,02</b>	<b>€ 2,19</b>

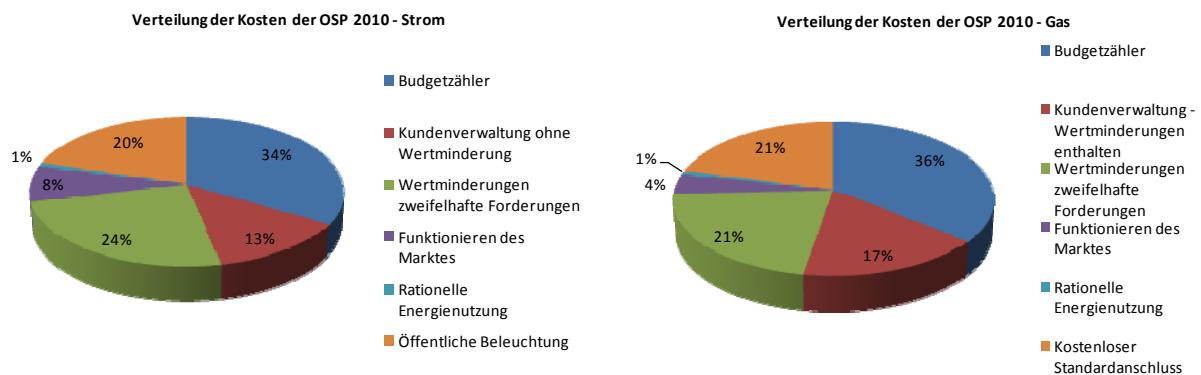
**Tabelle 9: Durchschnittliche Kosten 2010 pro MWh der OSP zu Lasten der VNB**

Wie aus der folgenden Tabelle hervorgeht, liegen die Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Strombereich für den Kundentyp Dc1 2010 bei **25 €**, also 3,3 % seiner Jahresrechnung, und im Gasbereich für den Kundentyp D3 bei **62 €**, also 4,6 % seiner Jahresrechnung.

2010		Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschnittliche Kost /MWh (exkl. MWST)	OSP Kost 2010 inkl. MwSt.	Durchschnittliche jährliche Rechnung 2010 inkl. MwSt.	% jährliche Rechnung 2010
	Strom	3,5	€ 6,06	€ 25,65	€ 780,36	3,3%
	Gas	23,26	€ 2,19	€ 61,74	€ 1.334,60	4,6%

**Tabelle 10: Kosten der OSP im Strombereich für den Kundentyp Dc1**

Schließlich lässt sich die Verteilung der Kosten au die verschiedenen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes für das Jahr 2010 wie folgt in Prozent ausdrücken:



**Abbildung 23: Verteilung der Kosten auf die verschiedenen OSP für das Jahr 2010**

### **3. Schlussfolgerung**

Infolge des Berichts im Zusammenhang mit der – 2010 auf Antrag des für Energie zuständigen Ministeriums durchgeföhrten – detaillierten Bewertung der in der Wallonischen Region geltenden sozialen Maßnahmen hat die CWaPE das Jahr 2011 genutzt, um ihre gemeinsame Reflexion mit den Marktanbietern und den lokalen Akteuren unter Einrichtung von Arbeitsgruppen fortzusetzen. Diese Arbeitsgruppen wurden einrichtet mit dem Ziel, die Vorschläge zur Verbesserung der derzeitigen Verfahren zu untersuchen, damit den Zielen der Stärkung des Schutzes der Kunden in prekären Verhältnissen besser entsprochen werden kann.

Die so gemeinsam mit den Akteuren aufgegriffenen Grundsätze betrafen insbesondere die systematische Versorgung der regional geschützten Kunden durch die VNB, die Einrichtung einer neuen Kategorie geschützter Kunden – die so genannten „konjunkturell regional geschützten Kunden“ (PRC) –, den an die finanzielle Situation des Kunden angepassten Zahlungsplan mit der Möglichkeit, sich von einem ÖSHZ bei seiner Verhandlung unterstützen zu lassen, die Abschaffung der vorübergehenden Belieferung durch den VNB („X-Versorgung“) bei Verzug in der Frist für den Einbau des Budgetzählers durch den VNB und die von den VNB zu erfüllende Rolle als Marktvermittler (Aufdecken von Situationen, die bereinigt werden müssen, oder von schwierigen sozialen Situationen; Möglichkeit der Anfechtung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers seitens des Kunden).

Angesichts der Verschlimmerung der Zahlungsschwierigkeiten der schutzbedürftigen Kunden vertritt die CWaPE die Ansicht, dass die Möglichkeiten der Verbesserung – die mittels der Zusatzuntersuchung vorgeschlagen wurden, welche dem Minister im November 2011 übergeben wurde und den Titel „Bewertungsuntersuchung CD-11k25-CWaPE“ betreffend ‘die in der Wallonischen Region geltenden sozialen Maßnahmen“ trägt – zur Verwirklichung der Ziele im Hinblick auf die Gewährleistung des Zugangs zu Energie für Haushaltskunden, die Kontrolle des Verbrauchs und die Bekämpfung der Verschuldung im Zusammenhang mit den Gas- und Stromrechnungen beitragen könnten, wenn ein Gleichgewicht zwischen wirtschaftlichen, umweltbezogenen und sozialen Zielen angestrebt wird.

Die von der CWaPE erstellte Bilanz bezüglich der Zahlungsschwierigkeiten der schutzbedürftigen Kunden basiert auf der Beobachtung der Entwicklung des Strom- und des Gasmarktes und konkret der etwaigen Folgen dieser Entwicklung für die schutzbedürftigen Kunden und/oder die Kunden in prekärer Situation.

Die Zahlungsschwierigkeiten zeigen sich zunächst in Zahl und Höhe der Rechnungen, die von den aktiven Haushaltskunden – also von den Kunden, die gegenwärtig von den Versorgern und den VNB beliefert werden – nicht bezahlt wurden, wobei 12 % der Strom- und 16 % der Gaskunden eine Rechnung nach ihrem Fälligkeitsdatum noch nicht beglichen haben. Auf der anderen Seite weisen auch inaktive Haushaltskunden – also diejenigen, die nicht mehr vom betroffenen Versorger beliefert werden – in vergleichbaren Anteilen Verbindlichkeiten gegenüber den Versorgern und den VNB auf, wobei ein Kunde durchaus gleichzeitig seinem derzeitigen Versorger und seinem ehemaligen Versorger Beträge schulden kann. Ende des Jahres 2011 lag der Gesamtbetrag, den die Versorger und die VNB von den in Zahlungsverzug befindlichen aktiven und inaktiven Haushaltskunden einzutreiben hatten, bei 124 Mio. € im Strombereich und bei 67 Mio. € im Gasbereich.

Folglich ist die Zahl der aktiven Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, sowohl im Strom- als auch im Gasbereich 2011 weiter gestiegen, wobei der Anstieg im Bereich Gas sich deutlicher abzeichnet als im Strombereich und erhebliche Unterschiede zwischen den Akteuren bestehen (VNB oder Versorger). Im Gegensatz zur Tendenz, die in den letzten zwei Jahren zu beobachten war, ist der durchschnittliche Schuldenstand zum Zeitpunkt des Antrags auf Einbau eines Budgetzählers wieder am Steigen. Die Entwicklung dieses Schuldenstandes ist gespalten in einerseits eine relativ kontrollierte Verschuldungssituation auf Seiten der etablierten Versorger und andererseits eine sehr starke Zunahme der Verschuldung bei den neuen Marktteilnehmern.

Die zunehmende Zahl der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers, die vor allem bei den geschützten Kunden verzeichnet werden kann, hat allerdings wegen der Erfolgsquote für den Einbau, die im Strombereich bei weniger als 16 % und bei 18 % im Gasbereich liegt, keine starke Erhöhung der Zahl der eingebauten Budgetzähler mit sich gebracht.

Dieser niedrige Erfolgsgrad kann durch zwei Elemente erklärt werden. Erstens: Wenn der Kunde seine Schulden durch Einhaltung der gesetzlich festgelegten Fristen bereinigt, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB als Sozialversorger um die Aufhebung des Einbauverfahrens bitten. Zweitens lehnen viele Kunden den Einbau eines Budgetzählers ab, weil sie ihn insbesondere wegen des damit verbundenen negativen Images fürchten, oder entwickeln in einigen Fällen Ausweichstrategien (die den Abbruch des Verfahrens bedeuten), wie etwa ein nicht mitgeteilter Umzug, um sich dem Einbau eines Budgetzählers zu „entziehen“, oder gar ein Versorgerwechsel. Die implizite oder explizite Ablehnung von Kunden, sich einen Budgetzähler einzubauen zu lassen, obwohl sie über die Konsequenzen dieser Ablehnung informiert wurden, hat dazu geführt, dass die VNB in diesem Rahmen 6 200 Stromanschlüsse und 3 440 Gasanschlüsse gesperrt haben.

Der Einbau und die Verwendung eines Budgetzählers können trotz der Erhöhung des durchschnittlichen Schuldenstandes zum Zeitpunkt des Antrags zur Begrenzung der Verschuldung der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten auf den Schuldenstand vor dem Einbau beitragen; dies gilt zumindest für die Kunden, die keinen besonderen Schutz genießen. Der Budgetzähler kann jedoch dazu führen, dass der Kunde infolge des Fehlens finanzieller Mittel mit der automatischen Abschaltung der Versorgung konfrontiert wird oder sich veranlasst sieht, die Verwendung des ihm zur Verfügung stehenden Einkommens zu überdenken. Auch steht aufgrund des Vergleichs der durchschnittlichen Aufladebeträge auf der Karte der Strom- oder Gas-Budgetzähler mit der Berechnung des Durchschnitts von 2011 für die repräsentativsten Standardhaushaltskunden in der Wallonischen Region zu befürchten, dass der Budgetzähler einen Effekt der Selbstbeschränkung des Bedarfs hat, was im Gasbereich umso stärker ausgeprägt ist.

Nichtsdestotrotz sind im System zusätzliche Schutzmaßnahmen vorgesehen, wenn der mit einem Budgetzähler ausgestattete Kunde den Status eines geschützten Kunden hat. Geschützte Kunden mit Budgetzähler verfügen über eine garantiierte Mindestliefermenge von 10 Ampere im Strombereich und im Gasbereich über die Möglichkeit, beim VNB einen Antrag auf Zuteilung von Gasversorgungskarten für den Budgetzähler in der Winterzeit zu stellen. Während die Zuweisung der garantiierten Mindestliefermenge im Strombereich über das Einschalten des Leistungsbegrenzers direkt erfolgt, müssen die Kunden für die Zuteilung von Versorgungskarten für Gas aktiv tätig werden. In der Praxis ist die Zahl der Kunden, denen Versorgungskarten gewährt wurden, zwar gestiegen, doch bleibt sie im Vergleich zur Gesamtzahl der geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler beschränkt.

Bezüglich der Verwendung des Budgetzählers und der Aufladearten, die den Kunden zur Verfügung stehen, droht sich die geografische Abdeckung der bestehenden Aufladeorte durch die wahrscheinliche kurzfristige Entwicklung der Auflademöglichkeiten für die Karten der Budgetzähler (geplante Aufgabe der Technologie der Aufladestellen über Telefonzellen bis Ende 2013) zumindest vorübergehend zu verringern. In diesem Rahmen arbeiten die VNB Strom und Gas zusammen, um nach einer zufriedenstellenden Alternative für die Verwendung der Telefonzellen zu suchen, die immerhin 73 % aller Aufladevorgänge ausmachen.

Außer den mit der garantierten Mindestliefermenge im Strom- und Gasbereich verbundenen Besonderheiten verleiht der Status als geschützter Kunde das Recht auf gewisse Vorteile; der wichtigste ist nach wie vor die Gewährung des Sozialtarifs. Die Analyse der an die CWaPE übermittelten Zahlen zeigt einen deutlichen Anstieg der Zahl der geschützten Kunden 2011, im Wesentlichen aufgrund der Optimierung des Mechanismus zur automatischen Gewährung des Status eines geschützten Kunden. So finden sich immer mehr Haushaltskunden in der Datei zur automatischen Gewährung des Status „geschützter Kunde“ wieder, während sie es bislang versäumt haben, die erforderlichen administrativen Schritte einzuleiten.

Die Zahl der Kunden hingegen, die einer ausschließlich regionalen Kategorie geschützter Kunden angehören und von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, ist sowohl im Strom- als auch im Gasbereich zurückgegangen. Da nicht zu hoffen ist, dass alle betroffenen Kunden zur Nutzung des Sozialtarifs ihre Übertragung an ihren VNB beantragen, bleibt nur die Einführung eines „automatischen Übertragungsverfahrens“ aller regional geschützten Kunden eines Versorgers an den VNB. Hierdurch würde gewährleistet, dass sämtliche betroffenen Kunden ihren Verbrauch zum Sozialtarif zahlen. Die Idee einer solchen Übertragung, die insbesondere im Rahmen der verschiedenen Arbeitsgruppen aufgegriffen wurde, findet die Zustimmung aller betroffenen Anbieter und müsste durch eine baldige diesbezügliche Änderung der Rechtsvorschriften umgesetzt werden.

Schließlich wird deutlich, dass der Haushaltskunde in bestimmten Standardsituationen, mit denen er konfrontiert sein kann (etwa bei einem problematischen Umzug, beim Auslaufen seines Vertrages oder bei einem Versorgerwechsel), allzu häufig überfordert ist. Daher ist eine regelmäßige Bewertung der angewendeten Verfahren, gefolgt von konkreten Vorschlägen zur Optimierung dieser Verfahren in Verbindung mit nützlichen und praktischen Informationen für die betroffenen Kunden, nach wie vor unerlässlich.

\* \* \*

## 4. VERZEICHNIS DER ABBILDUNGEN

Abbildung 1:	Aufteilung der Marktanteile der Gas- und der Stromhaushaltkunden	5
Abbildung 2:	Entwicklung der Zahl geschützter Kunden	6
Abbildung 3:	Anteil der geschützten Kunden in den Bereichen Strom und Gas	7
Abbildung 4:	Entwicklung der Zahl der regional geschützten Kunden (Versorger und VNB)	8
Abbildung 5:	Verteilung der regional geschützten Kunden (in Prozent der Zahl der regional geschützten Kunden)	8
Abbildung 6:	Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden und der Zahl der Kunden, die vom Sozialtarif profitieren	9
Abbildung 7:	Anteil der Haushaltkunden, die mindestens eine Zahlungserinnerung/Mahnung für Strom bekommen haben	12
Abbildung 8:	Anteil der Haushaltkunden, die mindestens ein Zahlungserinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben, in % ihrer Haushaltkunden	13
Abbildung 9:	Entwicklung der Zahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	14
Abbildung 10:	Anzahl der im Bereich Strom als Nichtzahler eingestuften Haushaltkunden	15
Abbildung 11:	Anzahl der im Gasbereich als Nichtzahler eingestuften Haushaltkunden	15
Abbildung 12:	Anzahl der gewährten Zahlungspläne – Strom	18
Abbildung 13:	Anzahl der gewährten Zahlungspläne – Gas	19
Abbildung 14:	Anzahl der im Strom- und im Gasbereich nicht eingehaltenen Zahlungspläne	20
Abbildung 15:	Höhe des durchschnittlichen Schuldenstandes im Strombereich (€) zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers	22
Abbildung 16:	Höhe des durchschnittlichen Schuldenstandes im Gasbereich zum Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Budgetzählers	22
Abbildung 17:	Entwicklung der Zahl der eingebauten Strom-Budgetzähler	23
Abbildung 18:	Entwicklung der Zahl der eingebauten Gas-Budgetzähler	25
Abbildung 19:	Beim ersten oder beim zweiten Besuch des VNB eingebaute Budgetzähler	26
Abbildung 20:	Entwicklung der Zahl der Aufladevorgänge der Versorgungskarten für die Strom-Budgetzähler, nach Aufladeort	28
Abbildung 21:	Entwicklung der Zahl der Aufladevorgänge für Gas-Budgetzähler nach Aufladeort	28
Abbildung 22:	Durchschnittlicher Betrag der für Strom und Gas verlangten Bankbürgschaft	44
Abbildung 23:	Verteilung der Kosten auf die verschiedenen OSP für das Jahr 2010	51

## 5. VERZEICHNIS DER TABELLEN

Tabelle 1:	Zahl der aktiven Kunden mit Zahlungsrückstand und Bewertung des durchschnittlich geschuldeten Betrages	10
Tabelle 2:	Zahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsrückstand und Bewertung des durchschnittlich geschuldeten Betrages	11
Tabelle 3:	Anteil der geschützten Kunden an den als Nichtzahler eingestuften Kunden	16
Tabelle 4:	Entwicklung des jährlichen Aufladetaktes und des durchschnittlichen Aufladewertes	29
Tabelle 5:	Entwicklung der Dauer der X-Versorgung bei Strom und Gas	36
Tabelle 6:	Entwicklung der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge	39
Tabelle 7:	Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen bezüglich der Gewährung von Karten für die Gasversorgung im Winter	41
Tabelle 8:	Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen (Strom und Gas) bezüglich der Anerkennung des Status als geschützter Kunde	42
Tabelle 9:	Durchschnittliche Kosten 2010 pro MWh der OSP zu Lasten der VNB	50
Tabelle 10:	Kosten der OSP im Strombereich für den Kundentyp Dc1	51

## *Direction socio-économique*