



CWAPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Der Regionale Mediationsdienst für Energie

JÄHRLICHER SONDERBERICHT 2011

Erstellt in Anwendung des Artikels 48, § 5 des Dekrets vom 12. April 2001
bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	2
1. ALLGEMEINES.....	5
1.1 ANTRAGSARTEN UND VERFAHREN	5
1.2 VERWALTUNGSTECHNISCHE VEREINFACHUNG 2011: EINFÜHRUNG EINES ONLINE-BESCHWERDEFORMULARS	7
2. MEDIATION	8
2.1 BEDINGUNGEN FÜR DIE ZULÄSSIGKEIT EINER BESCHWERDE.....	8
2.2 BESCHWERDEKATEGORIEN	9
2.2.1 <i>Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von 10 Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldbußen</i>	10
2.2.2 <i>Technische Probleme</i>	10
2.2.3 <i>Probleme mit dem Zählerstand</i>	12
2.2.4 <i>Rückerstattungsfrist (Regularisierungsrechnungen und Abschlussrechnungen)</i>	17
2.2.5 <i>Umzug</i>	17
2.2.6 <i>Geschützte Kunden</i>	19
2.2.7 <i>Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers</i>	20
2.2.8 <i>Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung</i>	23
2.2.9 <i>EAN-Kode</i>	24
2.2.10 <i>Angaben im Vertrag und in den Rechnungen</i>	25
2.2.11 <i>Verschiedenes</i>	27
2.3 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF VERSORGER UND NETZBETREIBER	28
3. ENTSCHÄDIGUNGEN	30
3.1 EINLEITUNG.....	30
3.1.1 <i>Einige generelle Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME zu Entschädigungen ergeben..</i>	31
3.1.2 <i>Unterbrechung der Stromversorgung für mehr sechs Stunden</i>	33
3.1.3 <i>Versorgungsfehler oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge</i>	34
3.1.4 <i>Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers</i>	37
3.1.5 <i>Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers</i>	40
3.1.6 <i>Nichteinhaltung der Anschlussfristen</i>	41
3.1.7 <i>Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung</i>	42
3.2 ENTWICKLUNG SEIT 2009	43
3.2.1 <i>Stromnetzbetreiber</i>	43
3.2.2 <i>Gasnetzbetreiber</i>	43
3.2.3 <i>Versorger</i>	44
3.3 WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN.....	45
4. SCHLICHTUNG	47
5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN	47
6. AUSBLICK AUF 2012	48

VORWORT

Bestätigung der in 2010 beobachteten Trends und Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den für die Schlichtung von Rechtsstreitigkeiten zuständigen Akteuren

Im Verlauf des Jahres 2011 hat der Regionale Mediationsdienst für Energie (nachfolgend als „SRME“ bezeichnet) eine Stabilisierung der Zahl der Klagen auf einem Niveau festgestellt, das faktisch dem aus 2010 entsprach. Diese Stabilisierung war zum Teil das Ergebnis einer stärkeren Weiterentwicklung des Sektors, in welchem bei zahlreichen Versorgern und Verteilernetzbetreibern (VNB) eine Beschwerde- und Kundendienststelle eingerichtet wurde, die leistungsfähiger war als zu Beginn der vollständigen Öffnung des Marktes. Dieser Trend ist zum Teil spontan entstanden, da die Akteure, insbesondere die Versorger, erkannt haben, dass sie sich noch mit weiteren Argumenten als nur dem angebotenen Preis von ihren Mitbewerbern abheben konnten. Die Leistungsindikatoren (KPI) der verschiedenen Versorger, welche die CWaPE zu messen und zu veröffentlichen begonnen hat, werden zur Verstärkung dieser Orientierung beitragen. Die festgestellte Verbesserung ist sicherlich auch das Ergebnis der Überwachung und des Drucks, der über die Mediationsdienste, die in der wallonischen Gesetzgebung eingerichteten Entschädigungsmechanismen und die Kontrolle der Regulierer insbesondere zur Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes ausgeübt wird. Durch eine ausgewogene Kombination zwischen Wettbewerb, der Kontrolle durch die Regulierer und das Zünglein an der Waage, welches die Entschädigungen und der Rückgriff auf Mediatoren bilden, können die Bedingungen eines Marktes perfektioniert werden, der den Qualitätsansprüchen der Kunden entspricht.

Diese vom SRME gemachten Feststellungen dürfen jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass bei dem auf Bundesebene zuständigen Mediationsdienst für Energie (nachfolgend als „SME“ bezeichnet) 2011 auch weiterhin zahlreiche Beschwerden eingegangen sind, was zu einer Plafonierung der beim Regionalen Mediationsdienst für Energie verzeichneten Vorgängen beigetragen hat. Die konsolidierten Zahlen sämtlicher Dienststellen sind somit vielleicht doch nicht so positiv.

Die Zusammenarbeit zwischen dem SME und dem SRME hat sich als effizient erwiesen, was für die Beschwerdeführer einen großen Vorteil darstellt, die die Vorteile einer zentralen Anlaufstelle nutzen können: Jede Beschwerde wird von der richtigen Dienststelle bearbeitet, unabhängig davon, bei wem sie eingereicht wurde. Die Zusammenarbeit zwischen den beiden Dienststellen ist tägliche Normalität. Die Teams kennen einander, tauschen sich per Telefon, Schreiben oder bei den regelmäßigen Sitzungen aus und bemühen sich ständig um die Harmonisierung ihrer Standpunkte sowie die Vertiefung ihrer diesbezüglichen Fachkenntnisse. Diese durch die zentrale Anlaufstelle optimierte Zusammenarbeit zeigt, dass die gemeinsame Bearbeitung einer (auch sehr komplexen) Materie durch Bundes- und Regionaldienststellen ohne große Schwierigkeiten möglich ist.

Arbeitssitzungen mit dem SRME, den Regulierern, dem FÖD Wirtschaft und dem SME zum Austausch und Abgleich von Standpunkten bezüglich der verschiedenen anzuwendenden Gesetze finden regelmäßig statt.

Zusätzlich zu diesen Plenartagungen hat der Regionale Mediationsdienst für Energie eine regelmäßige Plattform zum Austausch und zur Koordinierung mit seiner entsprechenden Dienststelle auf Bundesebene eingerichtet, um diese zu spezifisch wallonischen Entwicklungen zu informieren, die sie betreffen könnten, um Auslegungsprobleme zu entscheiden und Details des Protokolls über die Zusammenarbeit zwischen dem SME und den anderen Instanzen (auf regionaler und Bundesebene) zu vertiefen. Die Notwendigkeit dieser bilateralen Treffen ergibt sich aus der Besonderheit der wallonischen Region, die für die sie betreffenden Bereiche über einen offiziellen Regionalen Mediationsdienst für Energie verfügt (was mit besonderen Modalitäten der Zusammenarbeit verbunden ist). So hat sich zum Beispiel gezeigt, dass die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen den beiden Dienststellen im Bereich der Berichtigung von Zählerdaten nicht immer einfach nachzuvollziehen war. In der Tat sind die Verteilernetzbetreiber für das Ablesen, die Validierung, die Schätzung und die Berichtigung der Zählerstände (typisch regionale Bereiche) zuständig; Fehler beim Zählerstand haben jedoch direkte Auswirkungen auf die Rechnungen der Versorger, was eher in den Zuständigkeitsbereich der Bundesstelle fällt. Die Bestimmungen bezüglich der Frage, zu welchen Bedingungen ein bereits in Rechnung gestellter Verbrauch nachträglich korrigiert werden kann, finden sich in der regionalen Gesetzgebung und sind manchmal in ihrer Anwendung recht komplex. Die beiden Mediationsdienste haben deshalb letztendlich entschieden, dass Streitigkeiten bezüglich des Zählerstandes trotz ihrer Auswirkungen auf die Rechnung unter die regionale Zuständigkeit fallen, sofern nicht ein weiterer Aspekt, der die Bundesebene betrifft, zur Hauptbeschwerde hinzukommt.

Der SRME muss unterstreichen, dass die Schlichtung von Streitfällen zwischen Kunden und Marktakteuren auch auf weiteren Zusammenarbeitsstrukturen beruht. Die Aufgabe des Regionalen Mediationsdienstes für Energie wird manchmal durch die wertvolle Arbeit zahlreicher Sozialarbeiter erheblich vereinfacht, die als Vermittler tätig werden und eine erste Prüfung des Falls vornehmen bzw. als Sprecher von Personen, die sich in einer prekären Lage befinden, für die es manchmal schwierig ist, eine Beschwerde in der erforderlichen Form einzureichen, fungieren. In Anbetracht dieser Rolle hat der SRME 2011 die Zusammenarbeit mit Organisationen wie der Vereinigung der CPAS-OCMW oder dem wallonischen Netzwerk für den nachhaltigen Zugang zu Energie (RWaDE) durch die Veranstaltung von Schulungen und Treffen verstärkt. Solche Initiativen wurden weiterhin bei Verbraucherschutzverbänden wie Test-Achats oder CRIOC-OIVO gestartet. Auch geht die Zusammenarbeit mit anderen Instanzen manchmal über den Rahmen des Energiemarktes hinaus, um Erfahrungen im Bereich der Mediation ganz allgemein zu nutzen. So ist der Regionale Mediationsdienst für Energie im Verlauf des Jahres 2011 der Vereinigung „Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)“ beigetreten, die alle belgischen Mediatoren, die bei öffentlichen Behörden auf Bundes-, Regional- und Gemeindeebene sowie bei zahlreichen Städten und Gemeinden oder privatwirtschaftlichen Unternehmen tätig sind, vertritt. Somit sind viele Bereiche der Verwaltung und der Wirtschaft dort vertreten (Versicherungen, Energie, Banken, Renten, Eisenbahn, Telekommunikation usw.). Für den Beitritt war der vorherige Nachweis erforderlich, dass der Regionale Mediationsdienst für Energie den strengen Kriterien zur Unabhängigkeit und Funktion entsprach, welche die Statuten dieser Vereinigung vorgeben. Zukünftig will der SRME allen Anforderungen dieses Vereins entsprechen, um auch weiterhin den Qualitätsstandards aller Dienststellen, die dort Mitglied sind, zu entsprechen. Die CPMO ermöglicht es außerdem jedem Nutzer einer öffentlichen Dienststelle oder Verbraucher, der Kunde eines privatwirtschaftlichen Unternehmens ist, anhand der Informationen auf ihrer Internetseite (<http://www.ombudsman.be>) zu prüfen, ob ein Streitfall, mit dem er konfrontiert ist, im Wege der Mediation geschlichtet werden kann. Falls dies möglich ist, werden ihm stichwortartig die Instanzen

mitgeteilt, die den entsprechenden Vorgang prüfen können. Hierbei handelt es sich also um ein nützliches Relais, das im Internet sehr gut verlinkt ist und es den Beschwerdeführern ermöglicht, uns rasch zu finden.

Dem SRME wurde somit 2011 durch diese Bereitschaft zur Zusammenarbeit besonders viel Hilfe bei der effizienten Erfüllung seiner Aufgaben zuteil. Er wird sich auch weiterhin mit aller Kraft dafür einsetzen, dass diese künftig fortgeführt wird, da alle an der Zusammenarbeit Beteiligten der Wille eint, Verbrauchern, die unter dem schlechten Funktionieren des Marktes leiden, bestmöglich zu helfen.

Im vorliegenden Geschäftsbericht finden Sie sämtliche Zahlen zu Beschwerden und weiteren Anträgen, die 2011 vom SRME bearbeitet wurden, einige Erläuterungen zu den häufigsten Beschwerden, Kommentare zu im Rahmen der Entschädigungsmechanismen festgestellten Trends und zur diesbezüglichen Rechtsprechung des Regionalen Mediationsdienstes für Energie sowie Berichte zu hiermit verbundenen Tätigkeiten wie zum Beispiel Schulungen und Präsentationen für verschiedene Zielgruppen.

1. ALLGEMEINES

1.1 Antragsarten und Verfahren

Der Regionale Mediationsdienst für Energie ist Teil der Verbraucherschutz- und Rechtsabteilung der CWaPE. Die in dieser Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie.

Anträge an den Regionalen Mediationsdienst für Energie können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **normale Mediation:** Mediation, für welche der Regionale Mediationsdienst für Energie seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung der als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **dringende Mediation:** Mediation, für welche der Regionale Mediationsdienst für Energie seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung der als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss¹;
- **Anfrage:** jede Frage von Verbrauchern zum regionalen Energiemarkt und zum SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen die Bearbeitung eines Antrages auf Entschädigung durch einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber;
- **Schlichtung:** Für dieses, den komplexesten Fällen vorbehaltene Verfahren sind die Zustimmung der gegnerischen Partei und die Abhaltung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büroräumen des Regionalen Mediationsdienstes für Energie (CWAPE) erforderlich. Das Verfahren sieht außerdem die Möglichkeit des Rückgriffs auf ein Gutachten zulasten der dieses beantragenden Partei vor. Die Schlichtung ist üblicherweise für **Geschäfts-** und nicht für Privatkunden vorgesehen.
- **Antrag auf Stellungnahme:** konkrete Anwendung der im Protokoll zur Zusammenarbeit zwischen dem SME, dem SRME, den Regulierern und dem FÖD Wirtschaft festgelegten Bestimmungen.

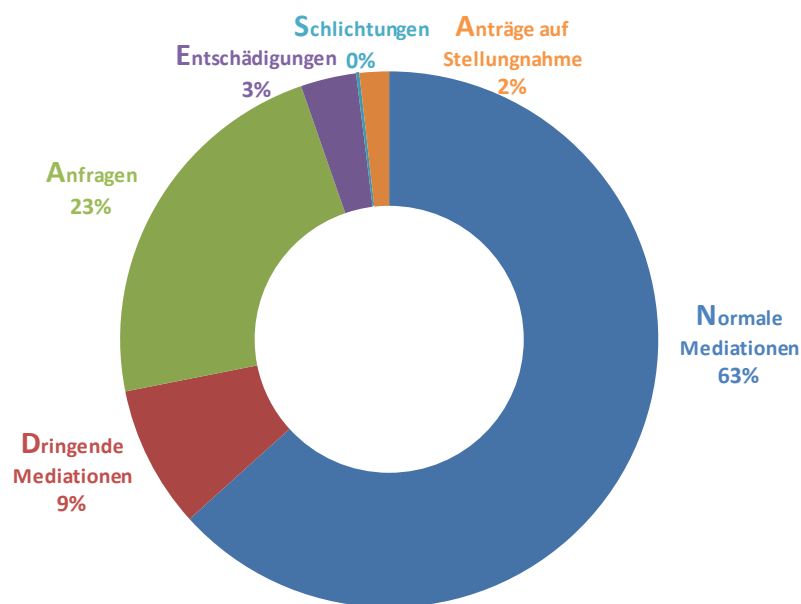
Im nachfolgenden Bericht werden das Mediations-, das Widerspruchsverfahren bei Entschädigung und das Schlichtungsverfahren noch eingehender behandelt.

¹ Diese Fristen sind im Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie vorgesehen.

Einige Zahlen

Im Jahr 2011 gingen beim Regionalen Mediationsdienst für Energie insgesamt 1519 schriftliche Anträge ein, die sich wie folgt aufteilten:

- 962 Anträge auf „herkömmliche“ Mediation;
- 130 dringende Mediationsanträge (schriftlich und per Telefon),
- 346 schriftliche Anfragen (Post/E-Mail/Fax);
- 51 Widersprüche zu Entschädigungen;
- 3 Schlichtungen;
- 27 Anträge auf Stellungnahme der Bundesmediationsstelle für Energie an den Regionalen Mediationsdienst für Energie.



Festzustellen ist ein erheblicher Rückgang der schriftlichen Anfragen im Vergleich zum Jahr 2010. Dies lässt sich dadurch erklären, dass zahlreiche Anfragen zu Fotovoltaik-Vorgängen bis dahin über den Briefkasten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie an die CWaPE gingen, der diese gemeinsam mit der für die Förderung erneuerbarer Energien zuständigen Direktion bearbeitete. Das ist jetzt nicht mehr der Fall, da die für die Förderung erneuerbarer Energien zuständige Direktion ein strukturiertes Antwortformular online gestellt und ein externes Callcenter eingerichtet hat und somit diese Fragen selbst beantworten kann. Zu unterstreichen ist auch, dass diese Fragen 2010 besonders zahlreich gestellt wurden. Zu beobachten ist übrigens ein spürbarer Rückgang der dringenden und normalen Mediationsanträge. Dieser ist im Wesentlichen auf die Tatsache zurückzuführen, dass die Bundesmediationsstelle für Energie eine erhebliche Zahl gemischter Anfragen (die sowohl unter die Bundes- als auch unter die regionale Zuständigkeit fallen) mit Unterstützung des SRME bearbeitet, aber auch darauf, dass die Grenze zwischen gemischten Anfragen und solchen, die als ausschließlich regional einzustufen sind, nicht immer einfach zu ziehen war.

Grundsätzlich ist für die äußerst zahlreichen Beschwerden zu Messdaten (Zählerstandsablesungen, Validierungen, Schätzungen, Berichtigungen), die sich also auf die Tätigkeiten der Netzbetreiber beziehen und unter die regionalen Bestimmungen fallen, der SRME zuständig. Im Verlauf des Jahres 2011 haben wir jedoch festgestellt, dass der SME zahlreiche Vorgänge zu dieser Frage bearbeitet hat. Es zeigte sich, dass die eventuell zu weit gefasste Auslegung seines Zuständigkeitsbereiches durch den SME auf die Tatsache zurückzuführen war, dass Probleme mit dem Zählerstand von dieser Dienststelle unter dem Aspekt ihrer Auswirkungen auf die Rechnungsstellung betrachtet wurden (die generell unter die Zuständigkeit des Bundes fällt). Deshalb erfolgte Ende 2011 ein Austausch zwischen den beiden Mediationsdienststellen, um diese Grauzone zu beleuchten. Nach diesen Arbeiten sind jetzt die ausschließlich regionalen Zuständigkeiten hinsichtlich des Zählerstandes (insbesondere bei Berichtigungen) offenbar besser verstanden. Es sei daran erinnert, dass diese Diskussionen nur die interne Arbeit der beiden Dienststellen betreffen, keinesfalls aber die Beschwerdeführer, die bei der zentralen Anlaufstelle ihren Antrag zur Bearbeitung bis zum Abschluss unabhängig von der Abgabestelle einreichen können.

Die Zahl der Anträge auf Entschädigung ist hingegen leicht gestiegen.

Außerdem hat der SRME 2011 vom SME zirka dreißig Anträge auf Stellungnahme erhalten. Hierbei handelt es sich also um die konkrete Anwendung der im Protokoll zur Zusammenarbeit zwischen dem Mediationsdienst für Energie, dem Regionalen Mediationsdienst für Energie, den Regulierern und dem FÖD Wirtschaft festgelegten Bestimmungen.

1.2 Verwaltungstechnische Vereinfachung 2011: Einführung eines Online-Beschwerdeformulars

Um einer wachsenden und gerechtfertigten Nachfrage nach vereinfachten verwaltungstechnischen Verfahren zu entsprechen, hat der Regionale Mediationsdienst für Energie Ende 2011 ein direkt von der Internetseite der CWaPE aufrufbares Online-Beschwerdeformular eingerichtet.

Dieses neue Werkzeug beschleunigt insbesondere die Kommunikation und den Austausch zwischen dem SRME und den Beschwerdeführern (oder ihren Vermittlern) und ermöglicht deren direkte Information zu Gründen für eine Unzulässigkeit der von ihnen eingereichten Beschwerde. Derzeit kann eine Beschwerde durch einfaches Anklicken und Beilegen nützlicher Unterlagen eingereicht werden. Die sozialen Akteure können jetzt eine Beschwerde für einen Dritten in Echtzeit einreichen, während sie mit dem Beschwerdeführer ein Gespräch führen. Aufgrund des Erfolgs dieses Formulars wird im Laufe des Jahres 2012 auch das Formular zum Einlegen eines Widerspruches bei Entschädigung in einer Online-Version abrufbar sein.

2. MEDIATION

2.1 Bedingungen für die Zulässigkeit einer Beschwerde

Eine Beschwerde muss mehrere Bedingungen erfüllen, um zulässig zu sein. Nach Maßgabe des Erlasses der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum Regionalen Mediationsdienst für Energie fordert der SRME vom Beschwerdeführer eine Abschrift der vorher an den Versorger und/oder den Netzbetreiber gerichteten Reklamation sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes Beschwerdeformular, um die Zulässigkeit einer Beschwerde zu beurteilen.

Die Forderung des Nachweises vorheriger schriftlicher Maßnahmen hat einige Beschwerdeführer, die sich zuerst an den Regionalen Mediationsdienst für Energie zur Bearbeitung ihres Streitfalls gewandt hatten, dazu veranlasst, ihre schriftliche Reklamation an das betreffende Unternehmen zu richten. So wurden einige ursprünglich an den SRME gerichteten Beschwerden als „nicht zulässig“ eingestuft, da die Kundendienste der Betreiber ihrer Aufgabe nachkamen und die angeforderten Erläuterungen bzw. adäquate Lösungen für diese Beschwerdeführer anboten, wodurch der Rückgriff auf eine Mediation überflüssig wurde.

Ferner ist vorgesehen, dass Beschwerden, die nicht in die regionale Zuständigkeit fallen, oder bei welchen das angezeigte Verhalten seit über einem Jahr vor Einreichung der Beschwerde beendet wurde, als unzulässig eingestuft werden.

Wenn der SRME sich für die Bearbeitung des Streitfalles für nicht zuständig erklärt hat, hat er trotzdem den Fall an diejenige Institution weitergeleitet, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hielt. 2009 stellten diese Vorgänge mehrheitlich Beschwerden bei eventuellen Verstößen gegen Bundesbestimmungen dar (wie missbräuchliche Verkaufspraktiken) und wurden an die Generaldirektion Kontrolle und Mediation des FÖD Wirtschaft weitergeleitet, es sei denn, es handelte sich um Streitfälle zu zivilrechtlichen Rechten und Pflichten, für die ausschließlich Gerichte und Gerichtshöfe zuständig sind.

Als unzulässig eingestufte oder beim einfachen Durchlesen als sichtbar unbegründet erscheinende Anträge werden wie vorstehend erläutert an die zuständige Stelle zurückgegeben, oder sie werden mit detaillierten Erläuterungen zu der für den Verbraucher offenbar problematischen Situation versehen. Diese Anträge, selbst wenn sie keine Mahnung an die Versorger und/oder VNB erfordern, müssen dennoch kurz analysiert und mit personalisierten Erklärungen versehen werden.

Seit 2010 und der Einrichtung der Bundesmediationsstelle für Energie ermöglicht das Prinzip der zentralen Anlaufstelle es dem Regionalen Mediationsdienst für Energie, Beschwerden zu Bereichen auf Bundesebene rasch an diese Instanz weiterzuleiten (unbeschadet der Zuständigkeiten, welche der FÖD Wirtschaft auch weiterhin behält).

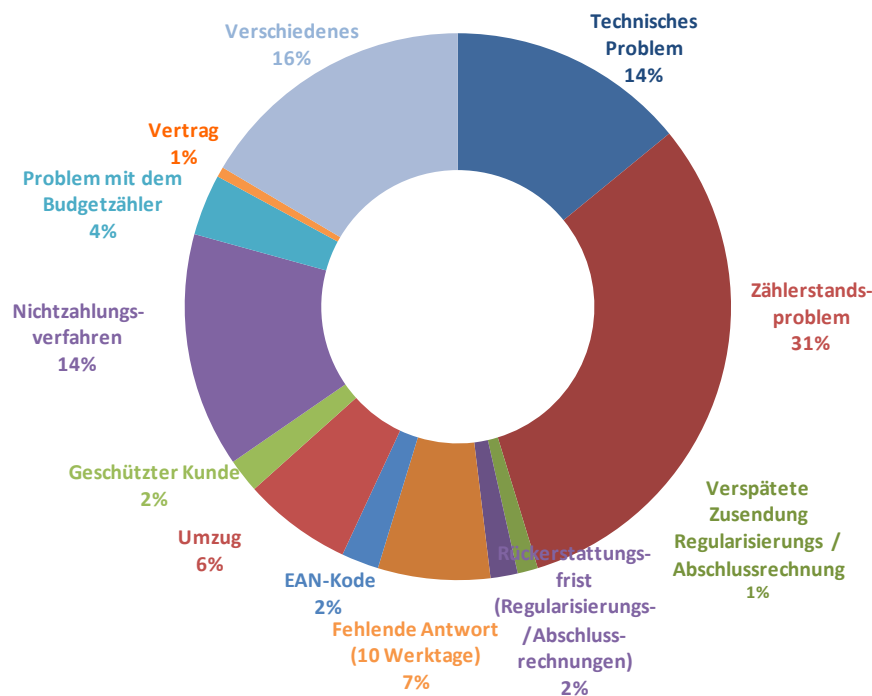
2.2 Beschwerdekategorien

Zulässige Beschwerden wurden in folgende Kategorien unterteilt:

- fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen;
- technische Probleme;
- Probleme mit dem Zählerstand;
- Verzug bei der Rückerstattung von Rechnungen (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)
- problematische Umzüge;
- geschützte Kunden;
- Nichtzahlung/ Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers;
- Verzug bei der Rechnungsstellung;
- Probleme mit EAN-Kodes;
- Probleme mit Vertragsbestimmungen;
- Probleme mit Rechnungsangaben;
- Verschiedenes.

Bei der Erstellung dieser Klassifizierung waren für den Regionalen Mediationsdienst für Energie zwei Punkte sehr wichtig: Erstens muss die auf dem wallonischen Markt für Energie festgestellte problematische Situation so genau wie möglich präzisiert werden, und zweitens sind die Beschwerden entsprechend der Klassifizierung², die auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission verabschiedet wurde, zu erfassen³.

Einige Zahlen



² GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

³ Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572

2.2.1 Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von 10 Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldbußen

Auf der Grundlage der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gas- und Elektrizitätsmarkt sind die Versorger dazu verpflichtet, in ihren Rechnungen anzugeben, wie der Kunde den Kundendienst erreichen kann (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Fax ...), ferner die Frist, innerhalb welcher eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werktage nicht überschreiten. Außerdem wird in diesen Gesetzestexten festgelegt, dass in der begründeten Antwort mindestens anzugeben ist, ob die Anfrage begründet ist oder nicht, oder ob eine eingehendere Prüfung erforderlich ist. Als diese Bestimmung in Kraft trat, waren die Versorger im Allgemeinen weit davon entfernt, dieser zu genügen. 2009 gingen beim SRME zahlreiche Beschwerden darüber ein, dass auf vorgebrachte Beschwerden oder einfache Auskunftersuchen der Kunden an ihre(n) Versorger keine Antwort erfolgte. Aus den Statistiken des SRME aus 2009 geht in der Tat hervor, dass diese Kategorie von Beschwerden im Vergleich zu anderen sehr stark vertreten war. Anzumerken ist, dass die Einordnung einer Beschwerde in diese Kategorie als Nebeneffekt die Verdeckung des eigentlichen Gegenstandes der Beschwerde bzw. der Anfrage zur Folge hat (fehlerhafter Zählerstand, Probleme infolge eines Umzugs...), aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrundes (erfolgt keine Antwort des Versorgers, wird dies vom Beschwerdeführer besonders schlecht aufgenommen und stellt eine Zuwiderhandlung dar) schien es erforderlich, diese Kategorie prioritär zu betrachten, wenn die Beschwerde mehrere Beschwerdegründe aufweist. Wie im Jahresbericht 2009 angegeben, hat der SRME ab dem zweiten Halbjahr 2009 eine verbindlichere Kampagne bei den Versorgern durchgeführt, um ihre Reaktionsbereitschaft und Erreichbarkeit für schriftliche Anfragen ihrer Kunden zu verbessern. Die offenkundigsten Verstöße gegen diese gesetzliche Auflage wurden mit Geldbußen belegt. Diese Maßnahme trägt ganz offenbar Früchte, da die Zahlen in dieser Kategorie von Beschwerden rückläufig sind. Im Verlauf des Jahres 2011 wurden aus diesem Grund 79 Vorgänge vom SRME als Zuwiderhandlung eingestuft; ebenso viele verwaltungsbehördliche Geldbußen wurden gegen die betreffenden Versorger verhängt.

2.2.2 Technische Probleme

Die dem SRME zur Kenntnis gekommenen technischen Probleme sind mehrheitlich auf Funktionsstörungen bei Zählern, Verluste im Netz oder defekte Elektrogeräte zurückzuführen. Die verschiedenen Möglichkeiten werden unten stehend ausführlich behandelt.

Rechtsgrund dieser Materie ist das wallonische Mess- und Zählgesetz, das in den Erlass der wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der Technischen Regelung für den Betrieb des Stromübertragungsnetzes in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesem Netz aufgenommen wurde⁴.

Der Zähler als Teil der Messeinrichtung gehört dem Netzbetreiber oder einem von ihm beherrschten Unternehmen. Diese Messanlage, die bestimmten Normen entsprechen muss, damit sie auf den Markt gelangen darf, liegt somit in der Verantwortlichkeit der Interkommunale, die dessen Wartung

⁴ Erlass der wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der Technischen Regelung für den Betrieb des Stromübertragungsnetzes in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesem Netz, *M.B.*, 11. Mai 2011, S. 27325

sicherstellen muss und zu diesem Zweck Zugang zur Anlage fordern kann. Anzumerken ist im vorneherein, dass es sehr selten vorkommt, dass ein Zähler einen höheren als den tatsächlichen Verbrauch erfasst. Andere Störungsursachen sind viel häufiger.

Dies ist der Fall bei einem Doppeltarifzähler, der den gesamten Verbrauch auf den Tagtarif zählt, während das Nachtregister blockiert ist. Die Lösung für dieses Problem besteht in der Aufschlüsselung des Gesamtverbrauchs über eine Zählerstandsberichtigung (siehe hierzu Punkt 2.2.3 *Probleme mit dem Zählerstand* des vorliegenden Berichts).

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

Streitfälle aufgrund technischer Probleme werden oft auf der Grundlage der Bestimmung gelöst, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz. 2011 wurde diese Bestimmung abgeändert, um sie in der Praxis einfacher anwenden zu können mit dem Ziel, dem VNB bei Vorhandensein weiterer Messdaten in einem Zeitraum zwischen 22 und 26 Monaten die Erstellung eines Zählerstandes zu ersparen - um weitestmöglich die mit der Erstellung eines neuen Zählerstandes verbundenen Probleme zu vermeiden.

Außerdem wurde die Mitteilung der CWaPE zur Berichtigung von Messdaten zusätzlich angepasst und mit illustrierten Beispielen versehen. Der Anwendungsbereich der Messdatenberichtigung wurde insbesondere eingegrenzt. Diese Entwicklung erfolgte in Abstimmung mit dem Sektor, insbesondere durch Treffen in UMI (User-Manufacturer Information eXchange)⁵.

Die Berichtigung von Messdaten ist nicht zu verwechseln mit der Verjährung des Anspruches des Versorgers auf die Zahlung einer Rechnung. Diese zivilrechtliche Frage wurde übrigens auch nicht vom Regionalen Mediationsdienst für Energie entschieden.

⁵ IT-Plattform zum Informationsaustausch zwischen Akteuren des Energiemarktes

2.2.3 Probleme mit dem Zählerstand

2.2.3.1 Herkömmlicher Verbraucher

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

- eine Zählerstandsablesung: Diese kann direkt von einem Mitarbeiter der Ablesegesellschaft durchgeführt werden; die Werte können jedoch auch vom Kunden über einen Telefonservice, per Internet oder durch Ad-hoc-Angabe übermittelt worden sein;
- eine Schätzung durch den VNB auf der Grundlage des bisherigen Verbrauchs an diesem Anschluss;

Üblicherweise wird der Verbrauch vom Betreiber des Verteilernetzes beim Wechsel des Versorgers oder des Kunden, in jedem Fall aber 12 Monate nach der letzten Zählerablesung, ermittelt. Außerdem wird der Zählerstand mindestens ein Mal innerhalb von 24 Monaten von einem Mitarbeiter abgelesen, sofern dieser Zugang zu den Messeinrichtungen hat. Anzumerken ist, dass bei einem von einem Mitarbeiter abgelesenen Zählerstand von dessen Genauigkeit auszugehen ist. Vom Verbraucher abgelesene Zählerstände können manchmal zu Problemen führen, wenn der Netzbetreiber diese nicht berücksichtigt oder einen anderen als den übermittelten Wert verwendet (manchmal nur deshalb, weil das Lesen handschriftlicher Zahlen teils schwierig ist). Dem VNB obliegt im Übrigen die Validierung dieser Messdaten: Er muss sicherstellen, dass die übermittelten Daten zusammenhängend und nicht offensichtlich falsch sind.

Einige Versorger beschließen übrigens bei der Erstellung der Jahresrechnung, die ihnen übermittelten Zählerstände durch eigene Berechnung eines Verbrauchszeitraumes zu vervollständigen, um diese Verbrauchsrechnung jedes Jahr pünktlich erstellen zu können.

Probleme bei der Verbrauchsschätzung durch den Netzbetreiber treten im Allgemeinen bei einem Wechsel des Bewohners auf. Das nachfolgende Beispiel veranschaulicht das Problem. Der Verbrauch in einer Wohnung, die jahrelang von einer Familie mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern bewohnt war, ist zwangsläufig höher als derjenige einer Einzelperson. Soll der Netzbetreiber jedoch den Verbrauch des neuen Bewohners schätzen, verwendet er die Parameter des Vierpersonenhaushaltes, da er nicht über einen Ablesewert verfügt. Der neue Bewohner wird für gewöhnlich diesen Verbrauch anfechten, da er ihm viel zu hoch erscheint. Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass die Übermittlung des Zählerstandes bei einem Umzug ein Problem ist, welches häufig auch unter Bestimmungen auf Bundesebene fällt und sich damit außerhalb der Kontrolle durch den SRME befindet (siehe hierzu Punkt 2.2.5 *Problematische Umzüge* des vorliegenden Berichts).

Rechtsgrund dieser Materie ist ebenfalls das wallonische Mess- und Zählgesetz, das in den Erlass der wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der Technische Regelung für den Betrieb des Stromübertragungsnetzes in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesem Netz aufgenommen wurde.

2.2.3.2 Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) – Ausgleichsverfahren

Prinzip

Im Rahmen des Ausgleichs kann der Verbraucher seinen Verbrauch aus einem bestimmten Zeitraum von der in demselben Zeitraum ins Netz eingespeisten Energie in Abzug bringen, auch wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Beim Ausgleichsverfahren wird das Netz also letztendlich als „Lager“ genutzt, in welches man einspeist und aus dem man wieder entnimmt, wobei die Bilanz pro Rechnungsstellungszeitraum erstellt wird. Abgesehen von den nachstehend angegebenen Ausnahmen ist dies der Zeitraum eines Jahres.

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Ökostrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilernetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist *„jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt“*⁶.

Rechtsrahmen

Dieses Verfahren beruht auf der wallonischen Gesetzgebung und hierbei genauer auf Artikel 161 § 4 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für den Betrieb der Stromverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen. Der Gesetzestext gab nicht ausdrücklich vor, dass der Ausgleich zwischen zwei Zählerstandsablesungen erfolgen muss, die unter bestimmten Umständen in kürzeren Intervallen als der jährlichen Basis erfolgen können, aber sein Anwendungsbereich war sehr weit: Bei jeder Änderung an der Anlage und/oder jedem Eingriff des VNB auf oder ohne Verlangen des Nutzers des Verteilernetzes erfolgte damals eine Zählerstandsablesung, die der VNB dem Versorger zur Rechnungsstellung mitteilte. Diese Zwischenablesung (zwischen zwei Jahresablesungen) hatte die Aufspaltung des Ausgleichszeitraums zur Folge.

In diesem Zusammenhang wollte der Gesetzgeber anlässlich einer Änderung dieses Erlasses diejenigen Fälle eingrenzen, bei denen der Ausgleich auf einer zeitlichen Grundlage von weniger als einem Jahr erfolgt. Diese Fälle werden im Erlass der wallonischen Regierung vom 3. März 2011⁷ zur Genehmigung der technischen Verordnung zum Betrieb der Stromverteilernetze, der am 21. Mai 2011 in Kraft getreten ist, beschrieben. In Artikel 153 § 4 dieses Erlasses wird jetzt der Ausgleichsmechanismus festgelegt:

„Im Niederspannungsbereich mit Ablesung auf Jahresbasis können Eigenerzeuger, die über eine Einheit zur Erzeugung von Grünstrom mit einer Leistung von höchstens 10 kVA verfügen, die anerkannt und bei der CWaPE als Anlage zur Erzeugung von Grünstrom eingetragen ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen von dem Netz und den Einspeisungen in das Netz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerstandsablesungen in Anspruch nehmen. Was die Zählung betrifft, verfügen sie über folgende Alternativen:

⁶ Art. 2, 2 des Dekrets bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

⁷ Ersetzt den Erlass der wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 zur Überarbeitung der Technischen Regelung für den Betrieb des Stromübertragungsnetzes in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesem Netz.

- entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von ihrem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der Betreiber des Verteilernetzes teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit.
- oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchten und eingespeisten Energien getrennt registriert. Überschreitet die eingespeiste Energie die verbrauchte Energie, so kann sie auf ausdrückliches Verlangen des Erzeugers nach einer Umstellung des Zählverfahrens vergütet werden. Der Betreiber des Verteilernetzes, der für die Durchführung des Ausgleichs verantwortlich ist, teilt dem Versorger des Eigenerzeugers je nach Fall einen Verbrauch bzw. eine Einspeisung mit.

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

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

Der Erzeuger kann diesen Ausgleich auf Jahresbasis fordern, es sei denn, es erfolgt an seinem Anschluss auf sein Betreiben ein technischer (oder vergleichbarer) Eingriff oder im Falle des Austauschs seines Zählers auf Betreiben des belgischen Eichamtes. Unter diesen Bedingungen erfolgt der Ausgleich nur für Zeitintervalle unter einem Jahr.“

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

„Um es dem Eigenerzeuger mit einer Grünstromerzeugungsanlage mit einer Leistung von bis zu 10 kW zu ermöglichen, den Ausgleich zwischen den aus dem Verteilernetz entnommenen und in dieses eingespeisten Energiemengen zu nutzen, ersetzt der Verteilernetzbetreiber, falls erforderlich, den Zähler, der technisch diesen Ausgleich nicht ermöglicht, und entwickelt gegebenenfalls entsprechende Lastenprofile. Die Kosten für die Umstellung der Messung einschließlich des Austauschs des Zählers trägt der VNB, der diese in die Budgets einrechnet, die als Berechnungsgrundlage der Netznutzungsgebühren dienen.“

Beschwerden

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

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

1. Aufspaltung der Regularisierungsrechnung

Die Aufspaltung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufspaltung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer Fotovoltaikanlage bzw. einer Zwischenablesung des Zählers erfolgt⁸, wie dies die entsprechende Gesetzgebung vorsieht.

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

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

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

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

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

2. Überschüssige Produktion

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

⁸ Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen.

Die meisten Eigenerzeuger aus dem Fotovoltaikbereich erfüllen diese technischen Anforderungen nicht, da sie entweder über einen Zähler verfügen, der sich rückwärts dreht, oder über einen Zweirichtungszähler mit nur einem EAN-Kode. Aus diesem Grund können sie ihre überschüssige Produktion nicht verkaufen. In jedem Fall fällt, sofern ihre Fotovoltaikanlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

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

3. Ausgleich und Doppeltarifzähler

Bei einem Doppeltarifzähler erfolgt der Ausgleich nicht zwischen dem zum Hochtarif erfassten Verbrauch und der erfassten Produktion und dem zum Niedertarif erfassten Verbrauch und der erfassten Produktion, sondern zwischen Verbrauch im Hochtarif und Produktion im Hochtarif sowie Verbrauch im Niedertarif und Produktion im Niedertarif.

Werden also bei einem Eigenerzeuger eine Hochtarif-Überschussproduktion⁹ und ein Niedertarif-Defizit¹⁰ erfasst, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Hochtarifs und etwas weniger während des Niedertarifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

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

Der SRME hat 2011 diesbezüglich eine Reihe von Beschwerden - sämtlich unbegründet - und von Fragen erhalten, die leicht über den Zahlen von 2010 lagen. Dieser Anstieg ist jedoch im Vergleich zum Anstieg der Zahl neuer Fotovoltaikanlagen minimal. Anzumerken ist ferner, dass zur Behebung der Informationslücke bei den Eigenerzeugern, die offenbar für diese Beschwerden ursächlich war, die CWaPE das Mitteilungsblatt zur *„Anwendung des Ausgleichs im Niederspannungsbereich zwischen Entnahme und Einspeisung in das Netz durch kleine Eigenerzeugungsanlagen, die als Grünstromanlagen anerkannt sind, mit einer Leistung bis 10 kVA“* aktualisiert hat. Dieses ist auf der Internetseite der CWaPE online abrufbar, wird regelmäßig aktualisiert und ist weit verbreitet.

⁹ Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

¹⁰ Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

2.2.4 Rückerstattungsfrist (Regularisierungsrechnungen und Abschlussrechnungen)

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

Im Allgemeinen wird diese Auflage von den Versorgern offenbar eingehalten, da im Jahr 2011 nur 8 Beschwerdefälle sich auf einen Verzug bei der Rückerstattung bezogen. Die begründeten Anträge wurden durch Rückerstattung der geschuldeten Beträge abgeschlossen.

2.2.5 Umzug

Anzuwendende Bestimmungen

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

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

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Personen, die umziehen, hat der Gesetzgeber ein Regulierungsverfahren vorgesehen (Ministerialerlass vom 3. März 2008).

Regulierungsverfahren

Eingeleitet wird das Regulierungsverfahren vom Versorger. Erhält der Versorger des vorherigen Bewohners Kenntnis davon, dass er nicht mehr der Versorger für einen bestimmten Anschluss sein soll, informiert er den Netzbetreiber hiervon. Liegen dem Netzbetreiber keine Informationen über den Versorger vor, der an der betreffenden Anschrift „übernehmen“ soll, sendet er dem Bewohner ein Schreiben, in welchem er ihn auffordert, entweder seinen eigenen Versorger von seinem Auszug von dieser Anschrift in Kenntnis zu setzen, oder, wenn er nicht über einen Vertrag verfügt, einen solchen abzuschließen.

Nach Ablauf einer Frist von zehn Tagen überprüft der Versorger den Stand der Dinge: Hat ein Versorger angegeben, die Versorgung zu übernehmen, ist die Situation reguliert. Im gegenteiligen Fall begibt sich der Versorger vor Ort.

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

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

Falls sich der Kunde weigert, das Regulierungsformular auszufüllen und zu unterschreiben, oder falls er auf die Besuchsmittelung des VNB nicht reagiert, wird das Regulierungsverfahren schließlich als gescheitert betrachtet und der VNB kann die Abschaltung vornehmen.

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

Eingreifen des SRME

Wenn die Rede von „problematischen Umzügen“ ist, greift der SRME hauptsächlich in solchen Situationen ein. 2011 betrafen 31 Beschwerden speziell dieses Problem; davon mussten 12 nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden, da die Abschaltung drohte oder bereits erfolgt war.

Im besonderen Rahmen des Regulierungsverfahrens kann der Regionale Mediationsdienst für Energie auf zwei Ebenen tätig werden:

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

Präventive Tätigkeit des SRME

Wir stellen fest, dass die Zahl der mit einem problematischen Umzug verbundenen Beschwerden 2011 im Vergleich zu 2010 leicht gestiegen ist, und sind weiterhin davon überzeugt, dass die Mehrzahl der in dieser Hinsicht aufgetretenen Schwierigkeiten durch eine bessere Information der betreffenden Personen vermieden werden könnte. In diesem Zusammenhang wurde innerhalb der

CWaPE eine Arbeitsgruppe eingerichtet. An dieser sind auch die anderen Regulierer beteiligt; sie arbeitet erstens an der Erstellung von Standardklauseln, die in Vordrucke für Mietverträge eingefügt werden können, und zweitens an der Verwendung eines einheitlichen Umzugsformulars für sämtliche Versorger und alle drei Regionen. Durch diese beiden Maßnahmen sollen problematische Umzugsfälle im Vorlauf verringert werden (nähere Informationen zu dieser Arbeitsgruppe finden Sie im Jahresbericht).

2.2.6 Geschützte Kunden

Die wallonischen sowie die Bundesbehörden haben Kriterien festgesetzt, anhand derer bestimmte Kategorien von Personen als besonders schutzbedürftig eingestuft werden und den Status eines „geschützten Kunden“ beanspruchen können¹¹.

Der Status des „geschützten Kunden“ ermöglicht es dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen in Anspruch zu nehmen. Der Hauptvorteil des Status eines geschützten Kunden ist die Gewährung des Sozialtarifs, der günstiger ist als alle anderen kommerziellen Angebote. Dieser wird berechnet durch Addition des günstigsten kommerziellen Angebots (für den mit der Versorgung verbundenen Teil der Rechnung) und dem niedrigsten Verteilertarif des VNB. Fällt der Kunde unter eine „bundesweite“ Kategorie geschützter Kunden, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Betreiber oder seinem VNB versorgt wird¹². Fällt der Kunde unter eine „regionale“ Kategorie geschützter Kunden, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem Verteilernetzbetreiber versorgt wird.

Der Status des geschützten Kunden ermöglicht dem Kunden, außerdem bestimmte Schutzmaßnahmen in Anspruch zu nehmen:

- der kostenlose Einbau eines Gas- und/oder Strombudgetzählers, wenn der geschützte Kunde von seinem Versorger zum Nichtzahler erklärt wurde;
- die Gewährung einer garantierten Mindest-Stromlieferungsmenge oder die Möglichkeit, im Winter Guthabekarten für Gas anzufordern, wenn der Kunde seinen Budgetzähler nicht mehr aufladen kann;
- die Befassung der „Lokalen Kommission für Energie“ in bestimmten, mit seiner Versorgung verbundenen Situationen.

2011 ging die Zahl der mit dem Status des geschützten Kunden verbundenen Beschwerden im Vergleich zu 2010 um die Hälfte zurück. Der SRME begrüßt diesen Rückgang. Er ist insbesondere das Ergebnis einer besseren Information der regionalen geschützten Kunden bezüglich der Modalitäten für den Erhalt des Sozialtarifs. Trotzdem werden auch weiterhin zahlreiche regional geschützte Kunden von einem kommerziellen Versorger beliefert und haben damit keinen Anspruch auf Gewährung des Sozialtarifs.

Im Rahmen des Mediationsverfahrens für geschützte Kunden hat der SRME 2011 vor allem Anträge geschützter, zahlungssäumiger Kunden an ihren kommerziellen Versorger erhalten, bei denen das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers auch dann fortgeführt wurde, nachdem sie sämtliche Schulden bezahlt hatten. Der Ministerialerlass zur Festlegung der Verfahren für den Einbau eines Strom-Budgetzählers und die Aktivierung der Prepaid-Funktion zur Abänderung des Erlasses vom

¹¹ Für weitere Informationen zur Beantragung des Status des geschützten Kunden sehen Sie bitte den jährlichen Sonderbericht bezüglich der Verpflichtung öffentlichen Dienstes ein.

¹² Als Sozialversorger.

23. Juni 2006 sieht jedoch vor, dass „das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers einschließlich des Antrags auf Sperrung der Stromlieferung dann einzustellen ist, wenn der Kunde den Nachweis über die Rückzahlung seiner Schulden beim Versorger in voller Höhe innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt des Einschreibens erbringt. Diese Rückzahlung ist dem VNB durch den Versorger innerhalb von zehn Werktagen nach Erhalt besagten Einschreibens zu bestätigen. Der VNB stellt das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ein.“¹³

Der SRME musste feststellen, dass die Anwendung dieses Artikels bei gegenüber ihrem kommerziellen Versorger, die an ihren VNB übertragen wurden, zahlungssäumigen geschützten Kunden nicht immer genau eingehalten wurde.

In einigen Fällen informierte nach Zahlung der Schulden bei seinem kommerziellen Versorger durch den Kunden dieser Versorger hiervon nicht immer den VNB, wenn der Kunde an diesen übermittelt worden war; dieser setzte deshalb das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers fort.

Die CWaPE ist der Ansicht, dass die gesetzlichen Vorgaben gleich anzuwenden sind, unabhängig davon, ob es sich um einen „übermittelten“ geschützten Kunden handelt oder nicht. Der SRME ist in diesem Sinne im Rahmen der Bearbeitung der ihm vorgelegten Beschwerden tätig geworden.

2.2.7 Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

Ursachen

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

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

Wir unterstreichen an dieser Stelle, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des Regionalen Mediationsdienstes für Energie zu einer sofortigen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet auch

¹³ Dieselbe Bestimmung besteht für den Gasbereich.

nicht zwangsläufig, dass der Verbraucher mit dieser einverstanden ist. Stellt sich jedoch in der Folge heraus, dass die strittige Rechnung falsch war, ist die Zahlung eine der erforderlichen Bedingungen für die Nutzung des entsprechenden, von der geltenden wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (s. Kapitel 3 *Entschädigungen*).

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

Im dritten Geschäftsjahr des SRME war die Einhaltung des im Fall einer Nichtzahlung angewandten Verfahrens der dritthäufigste Grund für die Einreichung einer Beschwerde beim Regionalen Mediationsdienst für Energie durch die Verbraucher (14 % der bearbeiteten Fälle). Anzumerken ist, dass diese Beschwerden mehrheitlich entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die Sperrung drohte.

Rechtsrahmen

Haushaltskunden

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

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

Kann diese Einstufung durch den Versorger nicht gerechtfertigt werden, achtet der SRME darauf, dass dieser die erforderlichen Maßnahmen zum Abbruch des folglich rechtswidrigen Verfahrens ergreift. In diesem Fall wird der Beschwerdeführer über bestehende Entschädigungsverfahren informiert und aufgefordert, beim betreffenden Anbieter einen entsprechenden Antrag zu stellen; über die jeweiligen Form- und Zulässigkeitsbedingungen werden jedoch zu diesem Zeitpunkt keine Angaben gemacht.

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

Lehnt der Beschwerdeführer den Einbau eines Budgetzählers ab, wird seine Versorgung unterbrochen und er muss mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird (die Kosten für das Abschalten und den Wiederanschluss gehen zulasten des Kunden). Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der beim Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offenstehende Betrag nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten Zahlungsplan getilgt werden.

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

Geschäftskunden

Im Falle der Nichtzahlung eines Geschäftskunden gelten die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Liefervertrages, welchen der Kunde mit dem Versorger abgeschlossen hat. Der Versorger kann dann den Vertrag kündigen und die Belieferung mit Gas oder Strom in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen einstellen. In diesem Bereich ist der SRME nicht zuständig, da diese Vertragsbestimmungen nicht unter regionale Gesetze fallen. Der SRME wird manchmal ausnahmsweise dann informell tätig, wenn ein besonderer Fall vorliegt, dem Kunden die Sperrung der Energieversorgung droht und dies zu einem erheblichen Schaden für seine Geschäftstätigkeit führen kann.

2011 wurde der SRME regelmäßig von durch ihren Versorger als Nichtzahler eingestuft und damit von der Sperrung der Energieversorgung bedrohten Geschäftskunden kontaktiert. Die diesbezügliche wallonische Gesetzgebung sieht keinen besonderen Schutz für zahlungssäumige Geschäftskunden vor. Die Sperrung der Energieversorgung eines kleinen oder mittleren Betriebes bzw. eines Vereins ohne Erwerbszweck zum Beispiel kann diesem einen erheblichen Schaden verursachen, während der nicht gezahlte Betrag manchmal minimal oder die Säumnis das Ergebnis einer einmaligen Nachlässigkeit ist.

Derzeit finden beim SRME Überlegungen zu der Frage statt, wie man solche Gefahren stärker im Vorfeld verhindern könnte.*

2.2.8 Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

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

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

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

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

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

2011 bezog sich nur 1 % der vom SRME bearbeiteten Beschwerden auf einen Verzug bei der Erstellung der Abschluss- oder Regularisierungsrechnung. In den meisten Fällen war dieser offenbar auf EDV-Probleme bei der Übermittlung zwischen Netzbetreiber und Versorger zurückzuführen.

2.2.9 EAN-Kode

Der EAN-Kode ist ein einheitliches Zahlenfeld mit 18 Ziffern zur eindeutigen Identifizierung eines Anschlusses. Jedem EAN-Kode sind ein oder mehrere Zähler an derselben Anschlussadresse zugeordnet. Bestehen in einem Gebäude sowohl ein Strom- als auch ein Gasanschluss, erhalten beide Anschlüsse jeweils eine EAN-Nummer.

In der Praxis wird dieser Kode nicht auf dem Zähler angegeben; er kann jedoch beim Netzbetreiber erfragt werden. Außerdem wird er in den Rechnungen jedes Versorgers angegeben.

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

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

2011 gingen beim Regionalen Mediationsdienst für Energie 11 Beschwerden auf dieser Grundlage ein. Sieben dieser Beschwerden erwiesen sich als (zumindest teilweise) begründet.

Anzumerken ist, dass diese Art von Anträgen sich teilweise in der Kategorie „Fehlende Antwort des Versorgers“ wiederfindet (siehe Punkt 2.2.1 *Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von 10 Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldbußen*).

2.2.10 Angaben im Vertrag und in den Rechnungen

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Bestimmungen vor, die von den Versorgern zu beachten sind; dazu zählen Pflichtangaben im Versorgungsvertrag und in den Rechnungen.

Der Versorgungsvertrag muss insbesondere folgende Angaben enthalten:

- Firmenbezeichnung und Firmensitz des Versorgers;
- Name und Anschrift des Netzbetreibers, an dessen Netz der Endkunde angeschlossen ist;
- die EAN-Nummer des entsprechenden Anschlusses;
- den Tag des Inkrafttretens des Vertrages;
- die Vertragslaufzeit, die Verlängerungs- und Kündigungsbedingungen für den Vertrag;
- die Einheitspreise des oder der Produkte, aus dem/denen die Lieferung besteht, die Gegenstand der Rechnung ist, zum Datum des Inkrafttretens des Vertrages;
- eventuell die Indexierungsformel des Preises pro kWh, die für die Laufzeit des Vertrages gilt, und den Wert der Indexierungsparameter bei seinem Inkrafttreten;
- usw.

Ferner sieht die Gesetzgebung vor, dass:

- (1) diese Angaben vor Vertragsabschluss gemacht werden müssen, unabhängig davon, ob der Vertrag direkt mit dem Versorger oder über einen Vermittler geschlossen wurde;
- (2) jede Änderung der Vertragsbedingungen dem Endkunden mindestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten mitzuteilen ist. In der Mitteilung sind die Bedingungen für eine Kündigung des Vertrages anzugeben.

Rechnungen müssen folgende Angaben enthalten (gegebenenfalls in einer Anlage):

- die EAN-Nummer des Anschlusses;
- den Abrechnungszeitraum;
- die Zahlungsfrist und den Fälligkeitstermin;
- die Verbrauchsmenge in kWh pro Produkt, das Gegenstand des Versorgungsvertrages ist, während des entsprechenden Zeitraumes, gegebenenfalls nach Zeittakt;
- den Preis pro gelieferter kW/kWh zzgl. MwSt., für das Produkt, das Gegenstand des Versorgungsvertrages ist, gegebenenfalls nach Zeittakt;
- den Wert eventueller Indexierungsparameter;
- die Kosten pro kWh und die Gesamtgebühren für den Anschluss an das Transportnetz zzgl. MwSt.;
- die Kosten pro kWh und die Gesamtgebühren für den Anschluss an das Verteilernetz zzgl. MwSt.;
- die Kosten pro kWh und die in Rechnung gestellten Gesamtkosten, gegebenenfalls, bei grünen Bescheinigungen, ohne MwSt.;
- die Kosten pro kWh und die Gesamtkosten für alle Gebühren, Abgaben und Beiträge föderaler und regionaler Art auf den Preis der Lieferung zzgl. MwSt.;
- den Gesamtpreis pro kWh (einschließlich der Posten aus Punkt 5, 7, 8, 9 und 10), zzgl. MwSt.;
- den Gesamtbetrag der Rechnung zzgl. MwSt.;
- Verwaltungsgebühren bei Zahlungsverzug sowie die Kontaktdaten der Beschwerdestelle;
- die Telefonnummer der Dienststelle, die im Störfall aufgrund eines technischen Netzproblems jederzeit zu erreichen ist;

- Angaben zur Aufnahme des Kontaktes mit dem Kundendienst (Telefon, E-Mail-Adresse, Fax) sowie der Fristen, innerhalb derer eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werktage nicht überschreiten. Die begründete Antwort muss mindestens beinhalten, ob die Anfrage zulässig ist oder nicht bzw. ob sie eingehender geprüft werden muss;
- usw.

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Kunden eventuelle Zuwiderhandlungen gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2011 gingen bei der Schlichtungsstelle drei diesbezügliche Beschwerden ein, von denen sich zwei als unbegründet erwiesen. Wurde dieser Beschwerdegrund angegeben, ergab in der Tat eine erste Prüfung der Beschwerde im Allgemeinen, dass sämtliche Pflichtangaben im strittigen Dokument enthalten waren.

Insbesondere beziehen sich Beschwerden zu Angaben in Rechnungen häufig auf das Fehlen der Zählerstandsangabe in Regulierungsrechnungen. Diese Angabe ist jedoch von der wallonischen Gesetzgebung nicht vorgesehen; lediglich der Gesamtverbrauch ist in den Rechnungen anzugeben. Der Kunde hat allerdings die Möglichkeit, diese bei seinem Netzbetreiber zu erfragen, um den Verlauf seiner Zählerablesungen verfolgen zu können.

Zu unterstreichen ist außerdem, dass die Rechnungen für regelmäßige Abschlagszahlungen weniger Angaben enthalten müssen als die Regulierungsrechnungen, nämlich:

- die EAN-Nummer des Anschlusses;
- den Abrechnungszeitraum;
- die Zahlungsfrist und den Fälligkeitstermin;
- den Gesamtbetrag der Rechnung zzgl. MwSt.;
- Verwaltungsgebühren bei Zahlungsverzug sowie die Kontaktdaten der Beschwerdestelle;
- usw.

2.2.11 Verschiedenes

Manche Beschwerden fallen in keine der vorstehend angegebenen Kategorien. Im Jahr 2011 wurden 94 Beschwerden in der Kategorie „Verschiedenes“ eingeordnet.

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

Außerdem beinhaltet diese Kategorie Beschwerden zu:

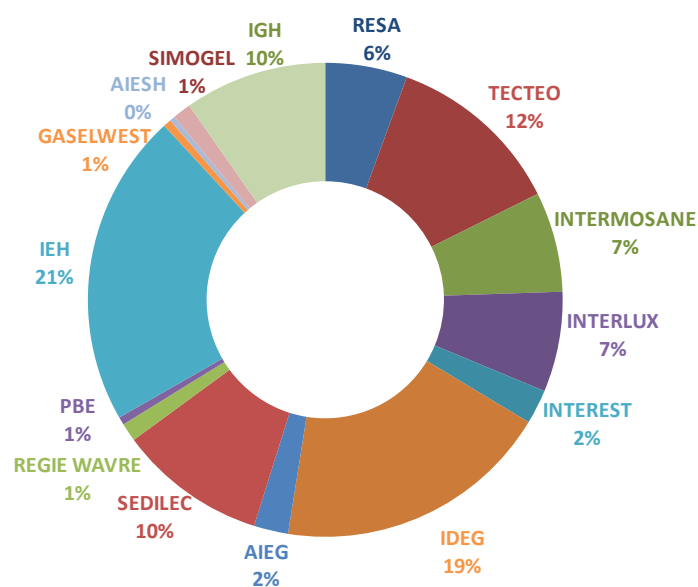
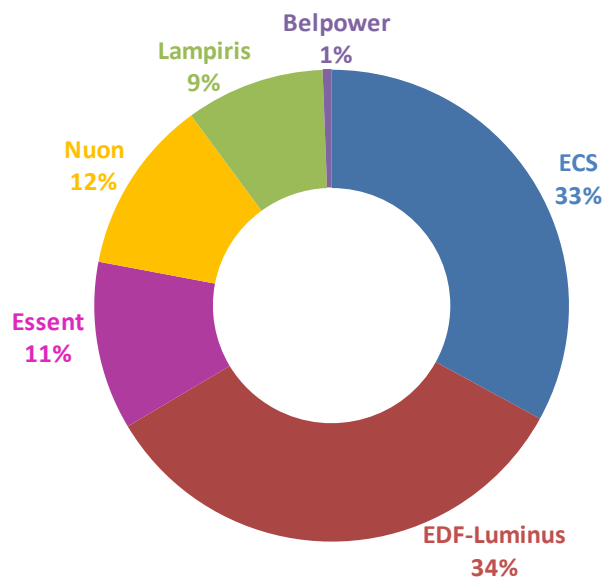
- Preisangeboten für vom Netzbetreiber durchzuführende Arbeiten,
- Anträgen auf doppelte Rechnungsausstellung,
- der Erreichbarkeit des Kundendienstes eines Versorgers,
- mangelnder Klarheit in der Rechnungsstellung,
- Schwierigkeiten bei der Öffnung eines Zählers,
- nicht zugesandten Vertragsangeboten,
- Anträgen auf Zahlungsplan,
- usw.

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

Anzumerken ist, dass diese Art von Anträgen sich mehrheitlich in der Kategorie bezüglich der fehlenden Antwort eines Versorgers findet (s. 2.2.1 *Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von 10 Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldbußen*).

2.3 Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

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



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

Anzumerken ist, dass der VNB Tecteo mit der ALG fusioniert hat. Die Elektrizitäts- und Gassparte dieses VNB werden im nachfolgenden Bericht unter den Bezeichnungen „RESA gaz“ und „RESA électricité“ geführt.

3. ENTSCHÄDIGUNGEN

3.1 Einleitung

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

Zahlen zu den einzelnen, in den Dekreten vorgesehenen Fällen werden nachstehend dargestellt. Diese Zahlen wurden von den Netzbetreibern und den Versorgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur jährlichen Berichterstattung angegeben.

Obwohl die Zahl der bei den VNB und den Versorgern in 2011 eingereichten Entschädigungsanträge im Vergleich zum Jahr 2010 stagnierte, stiegen die gezahlten Beträge weiter an. 2009 erhielten geschädigte Kunden Entschädigungen in Höhe von 135.000 EUR. Dieser Betrag hatte sich 2010 praktisch verdoppelt und erreichte 2011 eine halbe Million Euro.

Zusätzlich zum Anstieg der Entschädigungszahlungen ist anzumerken, dass die wallonischen Bestimmungen in ihrer 2008 vervollständigten Fassung zu einer rascheren Entschädigung einiger Kunden beitragen, den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen vereinfachen (oder sogar den betreffenden Akteur daran hindern, sich seiner Haftung zu entziehen) und im Konfliktfall den Rückgriff - zur Stellungnahme oder zur bindenden Entscheidung - auf einen außergerichtlichen Weg ermöglichen: den SRME.

Schließlich ist zu präzisieren, dass die vorstehend angegebene Höhe der Entschädigungszahlungen nicht indexgebunden ist. Seit Dezember 2011 sind diese Werte jedoch automatisch indexgebunden. Die indexgebundenen Werte werden auf der Internetseite der CWaPE veröffentlicht.

3.1.1 Einige generelle Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME zu Entschädigungen ergeben

Im Rahmen von Widersprüchen zu Entschädigungen musste der SRME zu Fakten oder laufenden gerichtlichen Vorgängen (z. B. Fälle von Unterbrechung der Versorgung infolge von Stürmen) Stellung nehmen. In diesem Zusammenhang erwies es sich rasch als erforderlich, die neuen Texte der Dekrete konstant auszulegen, um zu gewährleisten, dass sowohl gegenüber den Akteuren als auch den Beschwerdeführern selbst die notwendige Rechtssicherheit gegeben ist. So konnten die nachstehend angegebenen Grundsätze erstellt werden.

Zuerst einmal erschienen uns die von den Endverbrauchern angegebenen Fristen zwingend. Dies bedeutet, dass diese Fristen nur mit Zustimmung derjenigen Partei, zu deren „Schutz“ sie dienen, außer Acht gelassen werden konnten.

Beispiel: Im Falle einer Entschädigung aufgrund einer Verzögerung beim Anschluss heißt es in Artikel 25ter des Elektrizitätsdekretes, dass: *„... jeder Endverbraucher Anspruch auf eine pauschale Entschädigung pro Tag zulasten des VNB hat, wenn dieser den Anschluss nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen nach der schriftlichen Zustimmung des Endverbrauchers zum Angebot des VNB bezüglich des Anschlusses tatsächlich erstellt hat [bei Anschlüssen für Haushaltskunden].“* Die Dreißigtagefrist soll den Verbraucher vor einer eventuellen Untätigkeit des VNB schützen. Deshalb darf der Kunde nach Vorlage des Angebots bezüglich des Anschlusses nicht seine Zustimmung zu einer längeren Frist erklären, es sei denn, diese abweichende Vereinbarung ist zu seinen Gunsten (wenn er z. B. Arbeiten in seiner Wohnung noch nicht fertiggestellt hat und den Anschluss später wünscht). In diesem Fall hat die CWaPE präzisiert, dass eine abweichende Vereinbarung nur dann zulässig ist, wenn *„der Netznutzer selbst ausdrücklich ein Interesse an einer Fristverlängerung geltend macht.“*

Bezüglich der Frist, innerhalb derer der SRME befasst werden muss, war der SRME in den Sonderfällen, in welchen der ursprünglich vom Antragsteller befasste Akteur eine Haftbarkeit abgelehnt und den Antrag an den Versorger/VNB übermittelt hat, der Ansicht, dass die Frist, innerhalb derer er befasst werden müsste, erst mit der Übermittlung des Antrages durch den ursprünglich befassten Anbieter an denjenigen Akteur, welchen er für haftbar hält, beginnt, damit im Falle eines solchen Verweises dies dem Beschwerdeführer nicht zum Nachteil gereicht.

Außerdem hat der SRME weiterhin geurteilt, dass, wenn ein Beschwerdeführer Besitzer mehrerer Anschlüsse ist, sein Antrag auf Entschädigung auf demselben verwaltungstechnischen Fehler beruht und sich auf mehrere oder alle Anschlüsse bezieht, nur eine Entschädigung fällig wird, es sei denn, es wird der Nachweis erbracht, dass diese Anschlüsse von anderen Endverbrauchern genutzt werden (als Mieter beispielsweise). Um Missbrauchsfälle zu verhindern, bei denen die Entschädigung in keinem Verhältnis mehr zum entstandenen Schaden steht, haben wir es für angemessener gehalten, in diesem Fall einer Entschädigung für eine Sperrung infolge eines Verwaltungsfehlers den Schaden mit dem Begriff des VNN statt mit dem Anschluss zu verbinden.

Schließlich können manche Fakten, die eine Entschädigung begründen, möglicherweise unter mehrere Kategorien fallen (denken wir zum Beispiel an eine Person, deren Elektrizitätsversorgung unterbrochen wurde). Hier stellt sich die Frage nach einer eventuellen Kumulierung von Entschädigungen. Unsere Dienststelle hat folgende Grundsätze angewandt:

- Im Gesetzestext zu Entschädigungen aufgrund von Fehlern oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge heißt es, dass die in diesem angegebene Entschädigung dann nicht zu zahlen ist, *„wenn die Abschaltung, die schadensursächlich war, geplant war oder auf einen verwaltungstechnischen Fehler zurückzuführen ist.“* Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines verwaltungstechnischen Fehlers ist somit ausdrücklich ausgeschlossen.
- Ebenso ist unsere Dienststelle der Ansicht, dass nicht gleichzeitig eine Unterbrechung der Versorgung von mehr als sechs Stunden und eine Abschaltung infolge eines verwaltungstechnischen Fehlers angeführt werden können. Der letztgenannte Fall deckt eindeutig, wie die Überschrift des Unterabschnittes, zu welchem er gehört, unzweifelhaft an, *„Verwaltungsfehler“* ab. Die bei den Vorbereitungsarbeiten des Parlaments angegebenen Beispiele lassen bezüglich des Willens des Gesetzgebers keinen Zweifel. Die Rede ist von *„Fehlern bei der Informationsübermittlung zwischen dem VNB und den Versorgern“*¹⁴. Dieses Verbot ist nicht im Dekret enthalten, ergibt sich jedoch aus den Vorbereitungsarbeiten. Eine Entschädigung für eine Unterbrechung der Versorgung von mehr als sechs Stunden bezieht sich jedoch vor allem auf ein Problem, dessen Ursache ein technischer Fehler im Netz ist (und übrigens nur auf die VNB). Die Vorbereitungsarbeiten nehmen diesbezüglich ausdrücklich auf die Verpflichtung zur Durchführung von Arbeiten Bezug, welche die Technische Regelung für den Fall der Unterbrechung der Versorgung vorsieht¹⁵.
- Außerdem hat unsere Dienststelle einer Kumulierung einer Entschädigung aufgrund der Unterbrechung der Versorgung von mehr als sechs Stunden und einer Entschädigung aufgrund von Versorgungsfehlern oder Sperrung der Versorgung mit Schadensfolge zugestimmt. In der Tat kann dasselbe schadensursächliche Ereignis in diesen beiden Fällen auftreten; mit einer Entschädigung sollen in einem Fall die Unannehmlichkeiten einer längeren Unterbrechung abgegolten werden (eine Art Rabatt für eine nicht erbrachte Leistung), während die andere Entschädigung nur direkte und ordnungsgemäß belegte Schäden infolge des Zwischenfalls abdeckt.

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

¹⁵ *Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitz. 2007-2008, S.29*

3.1.2 Unterbrechung der Stromversorgung für mehr sechs Stunden¹⁶

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

Einige Zahlen

262 Beschwerden gingen diesbezüglich 2011 bei den Netzbetreibern ein, nur 14 wurden angenommen; für sie wurde eine Entschädigung gezahlt (in Höhe von insgesamt 1.500 EUR), während die Mehrzahl abgewiesen wurde.

Was bereits 2010 festzustellen war: Alleine der IDEG verzeichnete fast ein Drittel der Entschädigungsanträge auf dieser Grundlage, die fast alle abgewiesen wurden. Von den ca. 800 nicht geplanten Unterbrechungen der Stromversorgung beim IDEG 2011 dauerten 45 mehr als sechs Stunden, davon fast ein Drittel am 23. August 2011¹⁷, an dem heftige Gewitter sich über der Region Namur entluden. Die Mehrzahl der von diesem VNB nicht positiv beschiedenen Anträge bezog sich jedoch auf einen Zwischenfall im Dezember 2010 in den Orten Sugny, Bohan, Alle und Lustin. Für diese Unterbrechung der Stromversorgung wurde höhere Gewalt verantwortlich gemacht, da nach einem Schneesturm Bäume auf die Mittelspannungsleitungen gefallen waren. Von den vom IDEG abgewiesenen Anträgen wurden 17 dem SRME im Rahmen seiner Zuständigkeit für Stellungnahmen bei Widerspruch bezüglich Dauer oder Ursache einer Unterbrechung der Stromversorgung oder ihre Aufrechterhaltung vorgelegt (s. nachfolgenden Punkt 3.3).

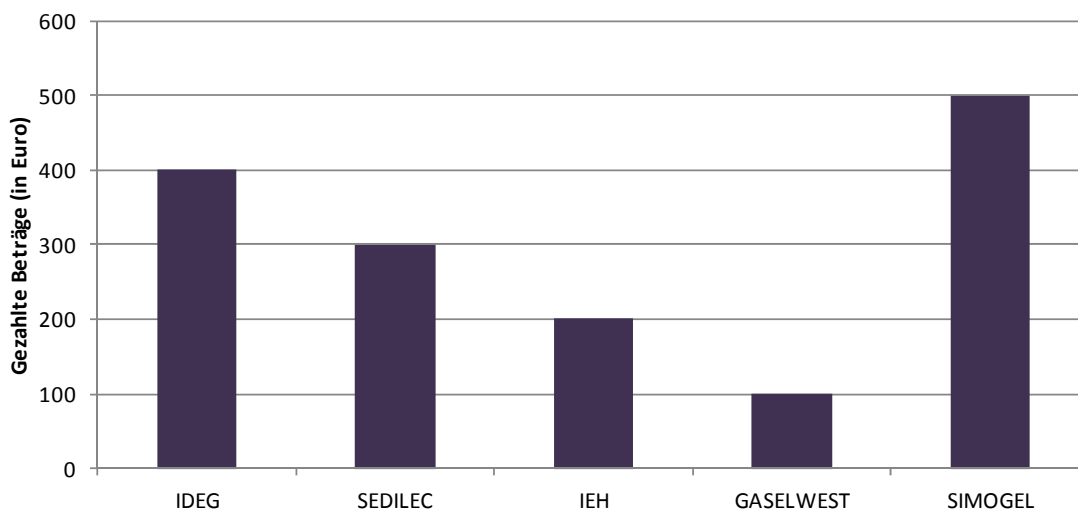
An zweiter Stelle befindet sich das Unternehmen Interlux, das bei den 65 an es gestellten Anträgen eine Entschädigung abgelehnt hat. 2011 verzeichnete Interlux über 850 nicht geplante Unterbrechungen der Stromversorgung. Nur acht davon dauerten jedoch länger als sechs Stunden¹⁸. Auch hier wurde bei der Mehrzahl der abgelehnten Anträge höhere Gewalt angeführt (davon 52 Ablehnungen von Entschädigungen für eine Unterbrechung der Stromversorgung im Ort Aubange am 26. Oktober 2011 aufgrund des Bruchs eines unterirdischen Kabels). Nur bei einem der von Interlux abgelehnten Anträge wurde eine Stellungnahme des SRME beantragt (s. nachfolgenden Punkt 3.3).

¹⁶ Artikel 25 bis des Dekrets vom 12. April 2001

¹⁷ Informationen auf der Internetseite des IDEG
(<http://www.ideg.be/FR/Electricite/Interruptions/Pages/default.aspx>)

¹⁸ Informationen auf der Internetseite von Interlux
(<http://www.interlux.be/FR/Electricite/Interruptions/Pages/default.aspx>)

Entschädigung aufgrund einer nicht geplanten Versorgungsunterbrechung von über sechs aufeinanderfolgenden Stunden



	RESA électricité	INTERMOSANE	INTERLUX	IDEG	SEDILEC	IEH	GASELWEST	SIMOGEL
Angenommene Anträge	0	0	0	4	2	2	1	5
Abgelehnte Anträge	31	7	65	91	36	15	0	3

3.1.3 Versorgungsfehler oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge¹⁹

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

Der SRME sah sich veranlasst, das Konzept der geplanten Unterbrechungen der Stromversorgung klarer darzustellen. Er war der Ansicht, dass zum Zwecke des Haftungsausschlusses die Abschaltung ordnungsgemäß, also unter Einhaltung der geltenden Gesetze und Bestimmungen, geplant worden sein muss. Bei den Arbeiten des Parlamentes zum Dekret heißt es ganz klar, dass „*nur bei nicht geplanten Unterbrechungen der Stromversorgung die vorgesehene Entschädigung zu zahlen ist; das*

¹⁹ Artikel 25 quinquies und 25 sexies des Dekrets vom 12. April 2001

ist logisch, da nur bei schuldhaften Unterbrechungen der Stromversorgung eine Entschädigung fällig werden kann.“

Sobald bei einer Unterbrechung der Stromversorgung, auch wenn diese vom VNB geplant war, der Planungsablauf nicht eingehalten wird, handelt es sich um ein schuldhaftes Verhalten, für welches kein Haftungsausschluss geltend gemacht werden kann. So wurde im Rahmen eines Rechtsstreits eine Unterbrechung der Stromversorgung, von welcher der Beschwerdeführer am Vorabend in Kenntnis gesetzt wurde, als nicht rechtmäßig eingestuft, weil der VNB die Dringlichkeit im Sinne der Technischen Regelung für den Betrieb des Stromübertragungsnetzes in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesem Netz nicht nachgewiesen hatte.

Bei der Beurteilung eines Falles höherer Gewalt lehnt unsere Dienststelle die Verwendung von Standardklauseln oder -formulierungen ab, anhand derer man den Grund der Entscheidung nicht erkennen kann. Anders ausgedrückt müssen die Unvermeidbarkeit und Unvorhersehbarkeit des Falls höherer Gewalt auf der Grundlage der Umstände des jeweiligen Falls beurteilt und durch die besondere Faktenlage jedes Vorgangs gestützt werden. So bitten wir bei den von uns bearbeiteten Fällen die Akteure, ihre Angaben durch die Vorlage von Einsatzberichten, Fotos der Einsatzorte, Berichte des Wetterdienstes KMI usw. zu belegen.

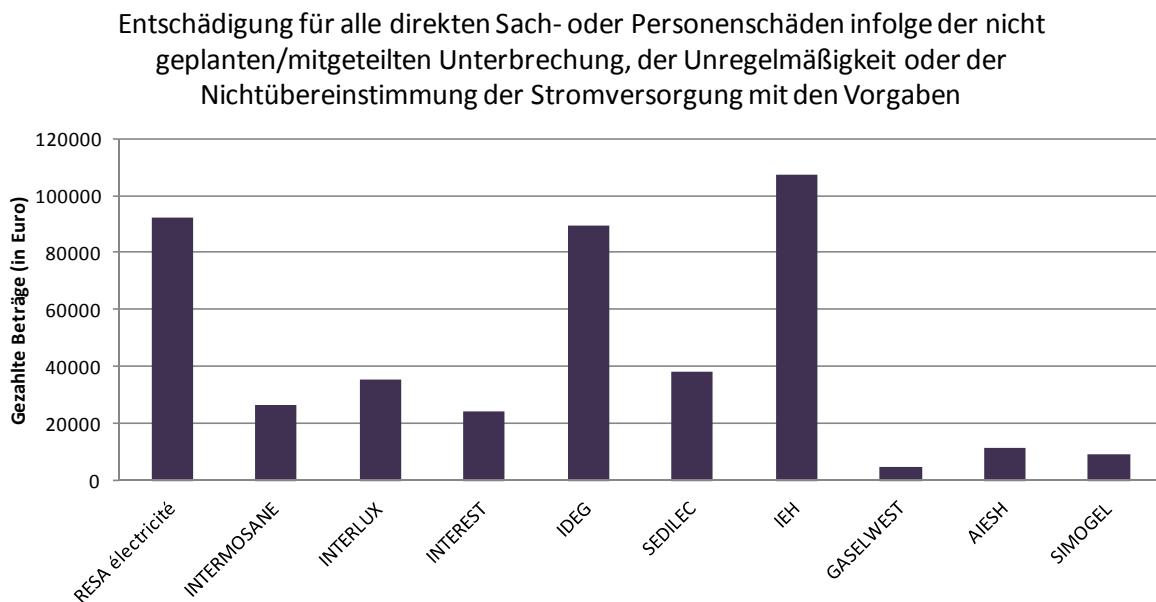
Wichtig ist außerdem die Präzisierung, dass bei einer Entschädigung nach Artikel 25 *quinquies* die Beweislast umgekehrt wird und dem VNB bzw. dem Versorger obliegt. Dies geht explizit aus den vorbereitenden Arbeiten des Parlaments hervor, in denen es heißt, dass *„das Dekret keine objektive Haftung begründen soll, bei welcher schon alleine das Auftreten der Fakten eine Verpflichtung zur Entschädigung unabhängig von der Ursache nach sich zieht. Aufgrund der Schwierigkeit für den Endverbraucher, nachzuweisen, dass ein Fahler des VNB bezüglich der Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben oder der ordnungsgemäßen Belieferung vorliegt, begründet das Eintreten des Ereignisses den Verdacht auf ein schuldhaftes Verhalten, wobei dem VNB der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist.“*²⁰ Diesbezüglich muss der besondere Rahmen der Zuständigkeit des SRME in diesem Entschädigungsfall beachtet werden. Wir geben in der Tat eine Stellungnahme zur Art des Fehlers ab. Dies bedeutet erstens, dass wir den Akteur nicht dazu verurteilen können, nach Abschluss des Verfahrens Geld zu zahlen, und dass wir zweitens keine Stellungnahme zu dessen Haftung abgeben, sondern lediglich zu der Frage, ob der eventuell vom beschuldigten Akteur begangene Fehler leichter oder schwerer Art ist, ohne Fragen bezüglich des Schadens oder des Kausalzusammenhangs zwischen diesem Schaden und einem eventuellen Fehler zu entscheiden. Die Umkehr der Beweislast durch das Dekret ermöglicht es jedoch unserer Dienststelle, sicherzustellen, dass die Akteure ihre Antworten sowohl hinsichtlich der höheren Gewalt als auch bezüglich des Kausalzusammenhangs angemessen belegen; dies ermöglicht uns jedoch wie vorstehend angegeben keine Entscheidung dieser Fragen. Sollte der Rechtsstreit diesbezüglich vor einem Richter fortgesetzt werden, muss der Kläger, der Schadensersatz fordert, einen Kausalzusammenhang belegen, und die Stellungnahme der CWaPE würde in diesem Fall keinen Beweiswert haben.

²⁰ Doc. Parl. Wall., Sitzungsperiode 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

Einige Zahlen

1598 Anträge für diese Art von Entschädigung wurden an die VNB gestellt. 793 Anträge wurden bereits abgewiesen, den restlichen wurde entweder stattgegeben oder sie werden beim VNB noch geprüft. Im Vergleich zum Jahr 2010 (1508 Fälle) ist die Zahl der gestellten Anträge nur leicht gestiegen. Eine deutliche Zunahme ist hingegen bei dem gezahlten Gesamtbetrag festzustellen (2011: 438.302,45 EUR; 2010: 252.990 EUR; 2009: 115.000 EUR). Je nach Ausgang der noch nicht abgeschlossenen Fälle dürfte die durchschnittliche Entschädigung pro Schadensfall, die sich 2010 auf 471 EUR belief, mehr oder weniger stark ansteigen.

Allein der IEH hat fast ein Drittel des Gesamtbetrages der Entschädigungen gezahlt, während der Anteil des IDEG an diesem Betrag fast ein Viertel beträgt. Die hohe Bevölkerungsdichte in den von diesen Zweckverbänden versorgten Gebieten hat daran sicherlich einen Anteil.



Anzumerken ist, dass im Gasbereich 2011 kein Antrag auf Schadensersatz für einen wie auch immer gearteten Schaden gestellt wurde. Richtig ist, dass im Gasbereich ein völlig anderes Verfahren zur Anwendung kommt als im Strombereich. Das „Gasdekret“ sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor. Es stellt lediglich den Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei schuldhaftem Verhalten des Netzbetreibers auf. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der Netzbetreiber seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Eine pauschale Entschädigung ist im Gasbereich schwierig, da Schäden im Falle einer Explosion eine erhebliche Höhe annehmen können. Die Schäden – auch Personenschäden – werden häufig im Rahmen eines Gerichtsverfahrens beziffert.

3.1.4 Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers²¹

Hier handelt es sich unserer Meinung nach um einen Entschädigungsfall, der im Kontext des liberalisierten Marktes eine große praktische Bedeutung hat. Schadensersatz für Sachschäden infolge technischer Zwischenfälle, direkt oder über einen Feuerversicherungsvertrag, gab es schon immer. Dies gilt nicht für die hier behandelten Fälle, die sich aus der durch die Liberalisierung des Marktes entstandenen Komplexität und der Vielzahl seiner Akteure ergeben haben.

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeführten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei um den Netzbetreiber handelt, bzw. bis zum Antrag auf Wiederaufnahme der Versorgung, wenn es sich hierbei um den Versorger handelt, mit einem Höchst-Entschädigungsbetrag von 1.875 EUR. Abschaltungen nach Verwaltungsfehlern des Versorgers sind nicht nur auf das Nichtzahlungsverfahren zurückzuführen. Der SRME ist der Ansicht, dass Artikel 31bis sich auf die Abschaltung von Strom (bzw. Gas)

- auf Verlangen des Versorgers unter Verstoß gegen die Bestimmungen des Dekrets oder seiner Durchführungserlasse (z. B. die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag unrechtmäßig gekündigt hat, ohne dass ein anderer Versorger sich bereit erklärt hat, die Versorgung zu übernehmen; die Abschaltung nach der ungerechtfertigten Einleitung des Verfahrens bei einem problematischen Umzug auf Verlangen des Versorgers);
- infolge eines Verwaltungs- oder Rechnungsfehlers durch den Versorger, der zur Einleitung des Nichtzahlungsverfahrens geführt hat, bezieht.

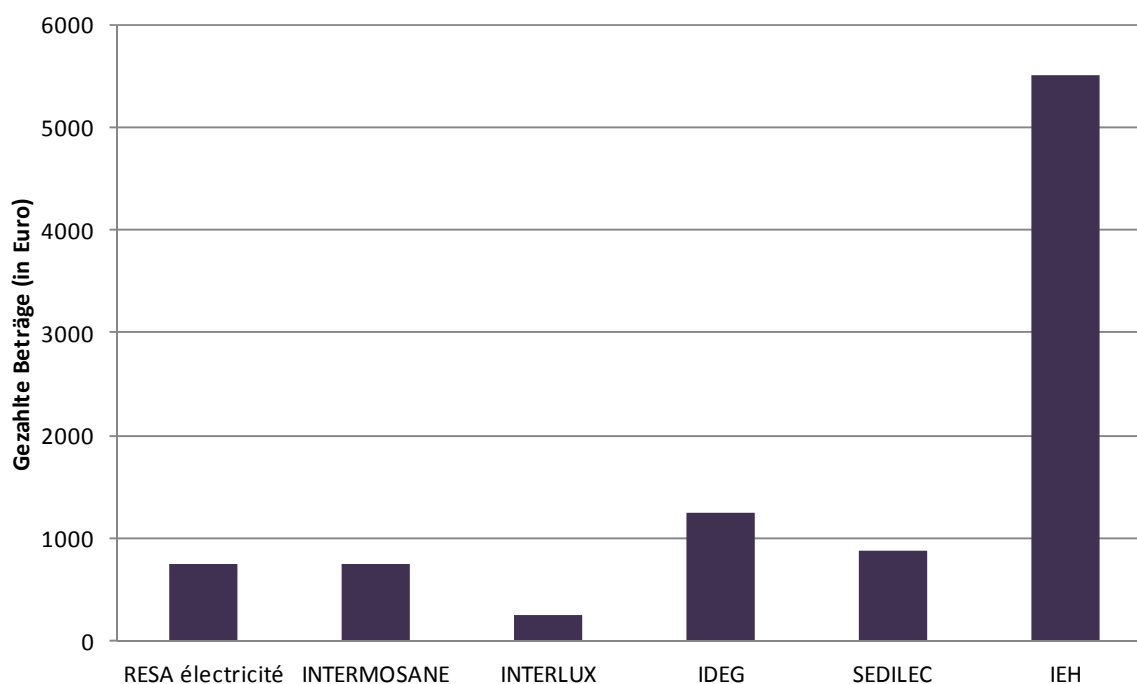
Im Sonderfall, in welchem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (z. B. weil ein Versorger zögert, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem *Mystery switch*, also einer mit einem Wechsel des kommerziellen Versorgers verbundenen Transaktion, in deren Verlauf ein Fehler bei der Identifizierung des Anschlusses zu einer unangemessenen Übertragung des Kunden zwischen Versorgern führt, zurückzunehmen), muss die CWaPE entsprechend den Bestimmungen des Dekretes sich darauf beschränken, denjenigen Akteur, der die Abschaltung verlangt hat, zur Zahlung der gesamten Entschädigung zu verurteilen. Sie darf die Entschädigung nicht auf der Grundlage der Schwere der Fehler der Akteure aufteilen, da das Dekret ihr einen solchen Handlungsspielraum nicht zugesteht. Somit obliegt es dem betroffenen Akteur, von demjenigen eventuell eine Kostenbeteiligung zu fordern, der möglicherweise zu einer Verschlimmerung des Schadens beigetragen hat.

²¹ Artikel 25 ter und 31 bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25 bis sowie 30 ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002.

Einige Zahlen

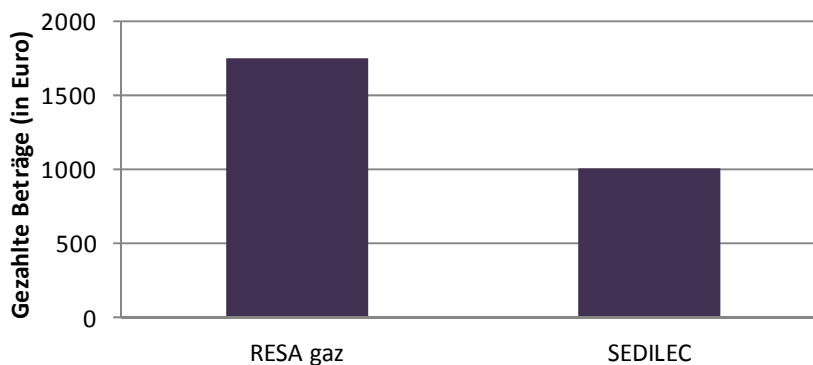
2011 gingen bei den Netzbetreibern 62 Entschädigungsanträge nach einer Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers ein (davon wurden 28 angenommen); bei den Versorgern waren es 63 (davon wurden 34 angenommen). Seit 2010 liegt die Höhe der durchschnittlichen gewährten Entschädigung stabil bei ungefähr 275 EUR, was zeigt, dass die VNB und die Versorger im Allgemeinen innerhalb einer Frist von knapp über zwei Tagen auf die fehlerhafte Abschaltung reagieren.

Entschädigung aufgrund einer Unterbrechung in der Stromversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers



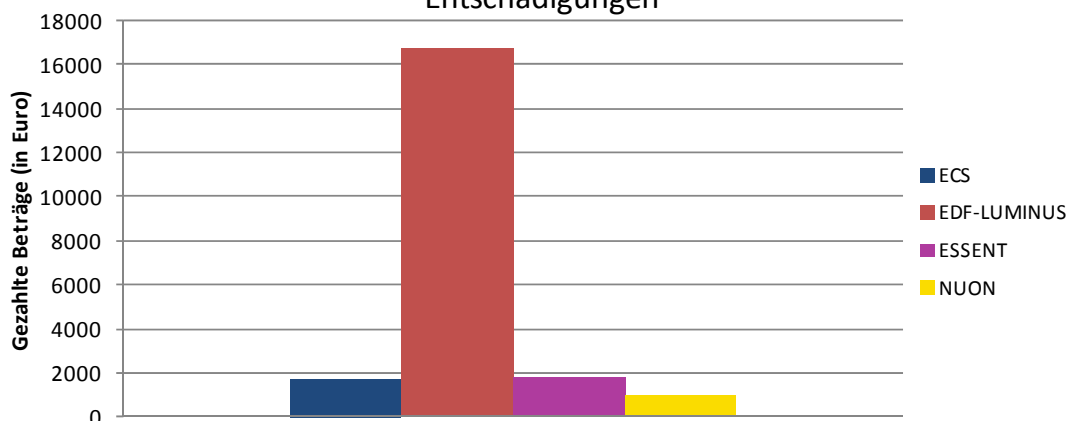
	RESA élec.	INTERMOSANE	INTERLUX	IDEG	SEDILEC	IEH	SIMOGEL
Angenommene Anträge	3	3	1	3	2	11	0
Abgelehnte Anträge	3	4	4	1	1	8	2

Entschädigung aufgrund einer Unterbrechung in der Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers



	RESA gaz	SEDILEC	IDEG	IGH
Angenommene Anträge	3	2	0	0
Abgelehnte Anträge	0	1	1	7

Höhe der von den Energieversorgern gezahlten Entschädigungen



	ECS	EDF-LUMINUS	ESSENT	NUON
Angenommene Anträge	1	28	3	3
Abgelehnte Anträge	15	11	5	2

Bei den Versorgern fällt EDF-Luminus auch dieses Jahr durch die höhere Zahl an eingegangenen Anträgen, vor allem aber durch den Anteil der angenommenen Anträge und die gezahlten Beträge auf (3/4 der von sämtlichen Versorgern gezahlten Beträge). Hierbei handelt es sich sicher um eine „Anomalie“, die ebenso gut durch die Unternehmenspolitik (einfachere Gewährung von Kulanzzahlungen, Entschädigungen usw.) wie durch ein Problem in den Abteilungen dieses Versorgers verursacht sein kann. In der Zukunft können Feststellungen dieser Art durch Leistungsindikatoren sicherlich präziser aufgeklärt werden.

3.1.5 Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers²²

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

Dieser Entschädigungsgrund wird am seltensten genannt.

Ein einziger Antrag - der abgewiesen wurde - wurde diesbezüglich bei einem VNB gestellt. Bei den Versorgern wurden die drei gestellten Anträge abgelehnt.

	ECS	EDF-LUMINUS
Angenommene Anträge	0	0
Abgelehnte Anträge	1	2

²² Artikel 25 ter und 31 bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25 bis sowie 30 ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

3.1.6 Nichteinhaltung der Anschlussfristen²³

Je nach Art des Kunden sind hier Entschädigungen unterschiedlicher Höhe (25, 50 oder 100 EUR) pro Tag Verzug bei Nichterstellung des Anschlusses innerhalb der angegebenen Fristen vorgesehen. Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen Netzbetreibers, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann.

Wie im Dekret selbst angegeben, beginnt der **Ablauf** der einzelnen vorstehend angegebenen **Fristen erst** nach dem Erhalt der *verschiedenen erforderlichen Genehmigungen und Bewilligungen* von den zuständigen Behörden. Im Gesetzestext wird außerdem präzisiert, dass die Frist erst dann beginnt, wenn der Netznutzer die ihm obliegenden Arbeiten durchgeführt hat. Weiterhin ist der SRME der Ansicht, dass, wenn in einer sinnvollen Bedingung im Angebot des VNB Arbeiten vorgesehen sind, deren Durchführung dem VNN obliegen, und die von diesem nicht ausgeführt wurden, der Fristablauf nicht beginnt.

Weiterhin wendet der SRME den Grundsatz an, dem zufolge die Fristen **ausgesetzt** werden, wenn aufgrund entsprechend nachgewiesener höherer Gewalt die Durchführung der Arbeiten unmöglich wurde (starke Schneefälle usw.). Ist das Ereignis, welches für die höhere Gewalt ursächlich war, nicht mehr vorhanden und/oder sind die Folgen desselben beseitigt, beginnt der Fristablauf von Neuem. In diesem Sinne war unsere Dienststelle der Ansicht, dass die Urlaubszeit im Bausektor ein Ereignis darstellt, welches den Ablauf der Anschlussfrist aussetzt.

In fünf von 29 Anträgen haben die Netzbetreiber einen Verzug beim Anschluss an das Strom- oder Gasnetz anerkannt.

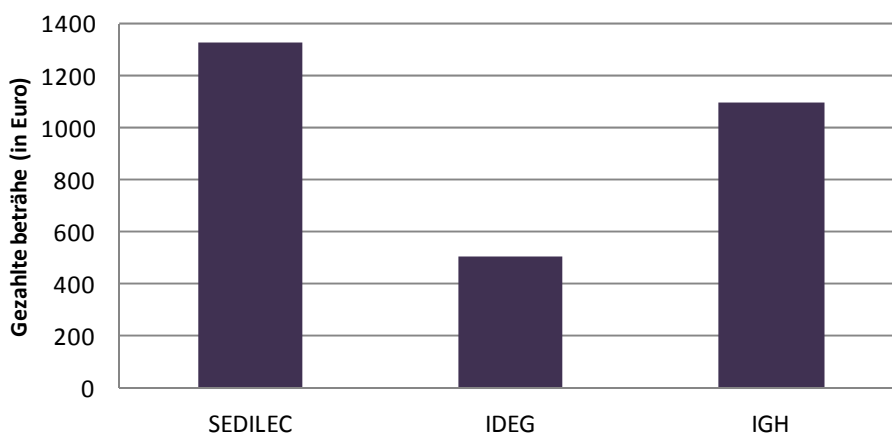
Im Strombereich zeigen die von den Netzbetreibern übermittelten Statistiken, dass RESA und INTERLUX jeweils eine Entschädigung in Höhe von 100 EUR bzw. 1.700 EUR an einen ihrer Nutzer gezahlt haben.

	RESA électricité	IDEG	SEDILEC	IEH	SIMOGEL
Angenommene Anträge	1	0	0	0	0
Abgelehnte Anträge	1	1	1	5	1

²³ Artikel 25 quater des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25 ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Im Gasbereich hat nur der IDEG eine Entschädigung in Höhe von 775 EUR an einen seiner Nutzer gezahlt.

Von den VNB Gas aufgrund der Nichteinhaltung der Anschlussfrist gezahlte Entschädigungen



	RESA gaz	SEDILEC	SIMOGEL	IDEG	IGH
Angenommene Anträge	0	2	0	1	1
Abgelehnte Anträge	5	3	1	0	4

3.1.7 Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung²⁴

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

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

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

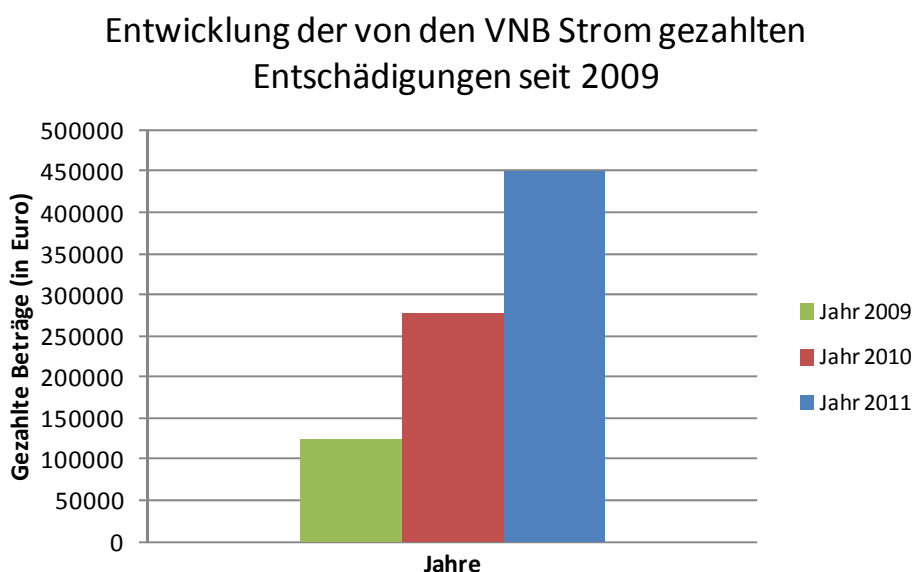
Einige Zahlen

Die Feststellung, die wir 2010 gemacht haben, der zu Folge die Anträge bezüglich eines solchen Entschädigungsfalls im Vergleich zu anderen Kategorien vernachlässigbar sind, hat sich 2011 bestätigt: In diesem Zusammenhang wurden die Versorger nur acht Mal befasst. Diese Erfolglosigkeit ist unserer Ansicht nach weniger auf fehlende Kenntnis des Verfahrens zurückzuführen als vielmehr auf die Tendenz, im Falle der Anfechtung einer Rechnung diese nicht zu zahlen, was mit der Gefahr der Einleitung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers verbunden ist, oder sogar, bei dessen Ablehnung, mit der Abschaltung. Dieses Verhalten wird oft unterstützt durch die Annahme, mit der Zahlung einer Rechnung bestehe keinerlei Möglichkeit mehr, diese anzufechten.

²⁴ Artikel 31 ter des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 30 quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002.

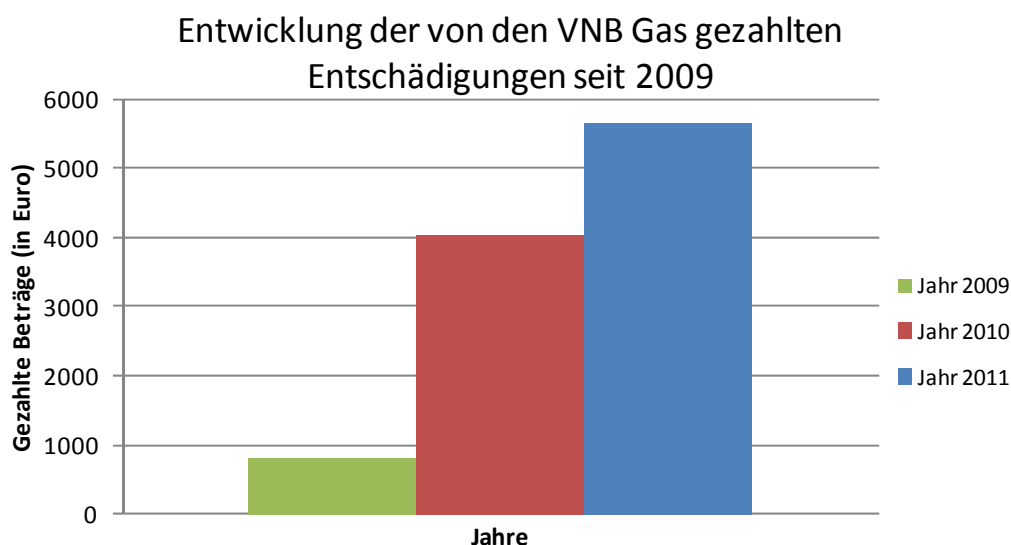
3.2 Entwicklung seit 2009

3.2.1 Stromnetzbetreiber



Die Zahl der Entschädigungsanträge an die VNB ist seit 2009 ständig gestiegen.

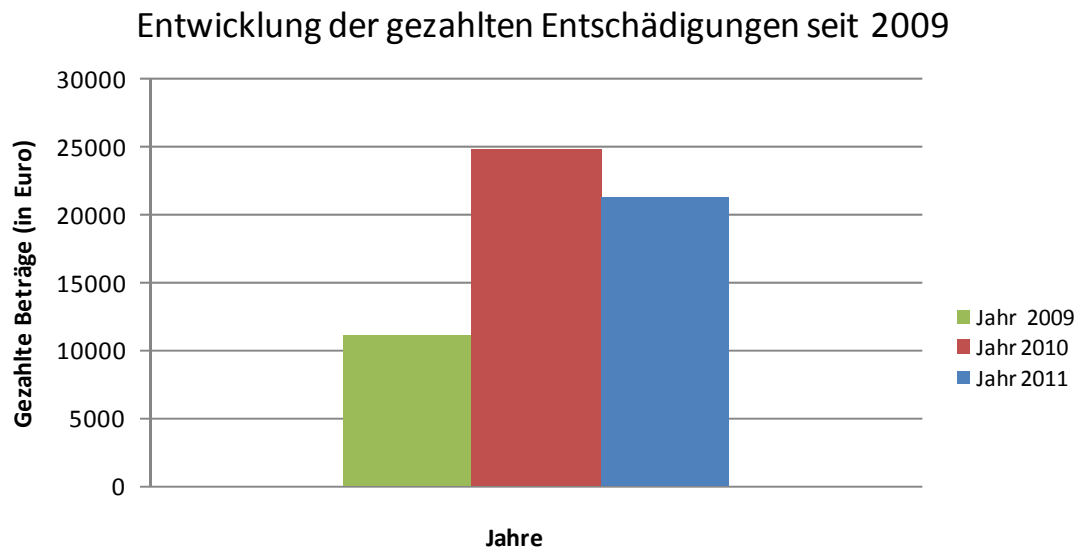
3.2.2 Gasnetzbetreiber



Interessant ist, dass die von den Gasnetzbetreibern zu Entschädigungsanträgen übermittelten Daten auch Entschädigungen beinhalten, die für direkte Personen- oder Sachschäden gezahlt wurden, wie dies im Strombereich vorgesehen ist. Hierbei handelt es sich jedoch um Entschädigungen, die im Rahmen der Anwendung der gemeinrechtlichen Haftpflicht gezahlt wurden, da das Gasdekret diesbezüglich keine gesonderte Bestimmung enthält. Die von den Gasnetzbetreibern gemeldeten Entschädigungen betreffen deshalb im Wesentlichen Verzögerungen beim Anschluss und Abschaltungen infolge von Verwaltungsfehlern.

3.2.3 Versorger

Es hat sich bestätigt, dass Entschädigungen aufgrund von Verwaltungsfehlern bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben. Die Zahlen aus 2011 bestätigen den 2010 festgestellten Anstieg.

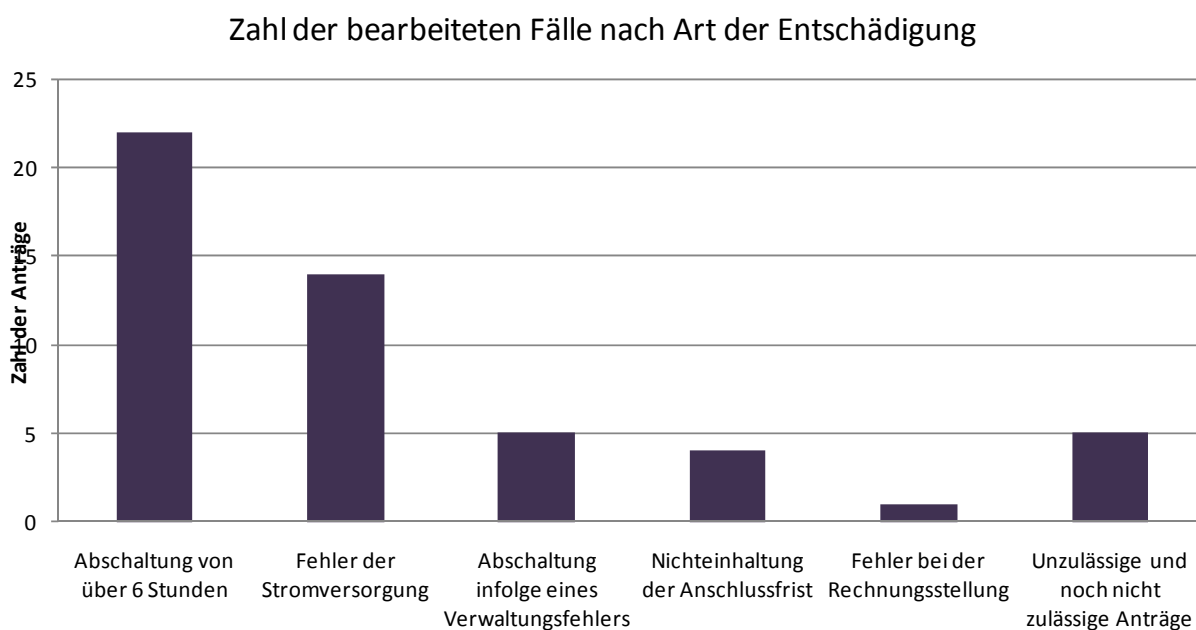


3.3 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Widersprüche zu nicht geplanten Abschaltungen von über sechs Stunden waren 2011 am häufigsten. Diese Feststellung lässt sich im Wesentlichen dadurch erklären, dass ein- und dasselbe Ereignis häufig zur Stellung mehrerer Anträge führt.

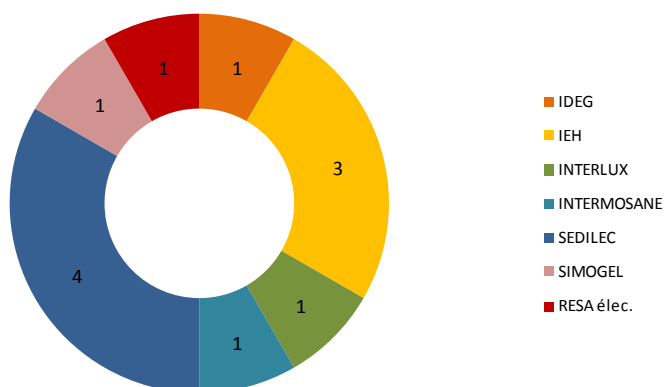
Einige Zahlen

51 Widersprüche zu Entschädigungen gingen beim SRME ein, davon wurden 5 für unzulässig erklärt. Die nachstehende Grafik zeigt die Verteilung dieser Fälle nach Art der Entschädigung und Anbieter.

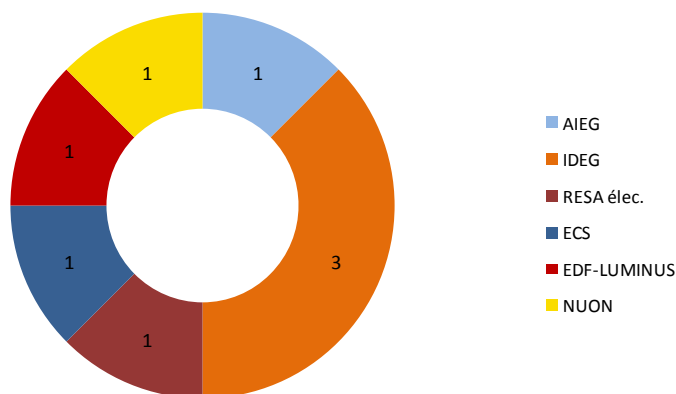


Die Zahl der nicht zulässigen Fälle lässt sich häufig durch die Tatsache erklären, dass Beschwerdeführer ihren Entschädigungsantrag vor einer Befassung des SRME nicht an den Versorger bzw. VNB stellen.

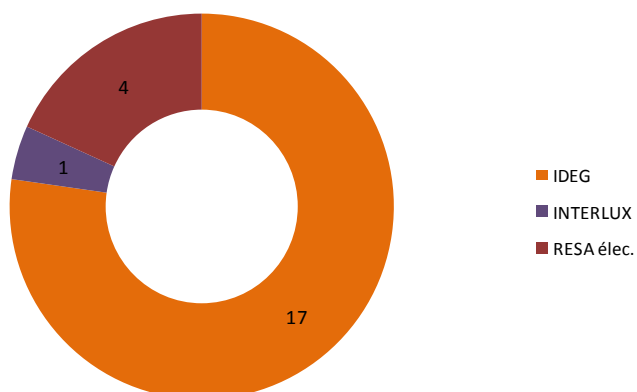
Abmahnungen aufgrund eines Fehlers der Stromversorgung



Abmahnungen aufgrund der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers



Abmahnungen aufgrund einer nicht geplanten Abschaltung von über 6 Stunden



Anzumerken ist, dass der SRME weiterhin mit einem Fall befasst wurde, nachdem EDF-LUMINUS eine Entschädigungszahlung an einen Kunden abgelehnt hatte, der eine von ihm gezahlte Rechnung anfocht.

Außerdem ist RESA gaz der einzige VNB, der wegen seiner Weigerung, vier Netznutzer wegen Nichteinhaltung der Anschlussfrist zu entschädigen, abgemahnt wurde.

4. SCHLICHTUNG

Das in den Artikeln 18 und folgende des Erlasses der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum Regionalen Mediationsdienst für Energie vorgesehene Schlichtungsverfahren ist weitaus seltener als die Mediation. Üblicherweise wird es von Fachleuten eingeleitet, die Widerspruch einlegen, um komplexe Streitfälle und/oder Streitfälle zu entscheiden, bei denen es um hohe Beträge geht, zum Beispiel bezüglich von mit dem Zugang zum Verteilernetz für (künftige) Stromerzeuger oder technische Normen bezüglich der Versorgung oder der Einspeisung von Strom verbundenen Problemen.

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

2011 hat der SRME drei Schlichtungsverfahren eröffnet. Zwei Verfahren betrafen Beschwerden zu Anschlussarbeiten; das dritte bezog sich auf einen komplexen Streitfall um eine jährliche Regularisierungsrechnung.

5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN

Der SRME ist überzeugt davon, dass regelmäßige Maßnahmen für die Akteure, die wichtige Nachrichten weitergeben können, unabhängig davon, ob sie aus dem Energiesektor, den Verbraucherschutzvereinigungen, den Vereinen zum Schutz prekärer Kunden oder den ÖSHZ kommen, ein äußerst zielführendes Vorgehen zur Vermeidung von Streitfällen bzw. deren effizienter Abwicklung darstellt. Deshalb hat der SRME seit 2011 seine Tätigkeit im Bereich von Schulungen, Beratungen und Austauschen mit den Akteuren fortgesetzt.

So hat der SRME beispielsweise im Oktober 2011 einen Schultag im Universitätszentrum von Charleroi für Studenten des Energiemanagements veranstaltet. Eine weitere Schulung zum SRME und häufigen Beschwerden wurde am 21. November für Energieberater veranstaltet. Außerdem fand am 24. November ein Tag des Austauschs und der Weiterbildung zu demselben Thema mit zahlreichen Sozialhelfern in Anwesenheit und unter Beteiligung der Vereinigung der ÖSHZ statt. Weiterhin fanden im Februar und im Dezember 2011 auf Anfrage des Zentrums für nachhaltige Entwicklung der Provinz Luxemburg zwei Infotage zum Funktionieren des Marktes, zu den Besonderheiten des SRME, zu Entschädigungen und den sozialen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes für Sozialarbeiter dieser Provinz statt.

6. AUSBLICK AUF 2012

Für 2012 erwartet der SRME mehrere Entwicklungen, die Einfluss auf seine Tätigkeiten haben könnten.

Zuerst einmal dürfte die Zahl der Anträge auf Stellungnahme vonseiten des SME steigen, da dieses Verfahren erst 2011 richtig begonnen hat. Die Ernennung eines französischsprachigen, bundesweit zuständigen Schlichters für Energie sollte übrigens 2012 erfolgen, was notwendigerweise eine Stärkung der bisherigen Zusammenarbeit bedeuten würde, die bisher alleine vom niederländischsprachigen Schlichter gewährleistet wird und sehr zufriedenstellend abläuft.

2012 dürften weiterhin die Gas- und Elektrizitätsdekrete überarbeitet werden. Die kommende Reform könnte zu Anpassungen der Mediations-, Schlichtungs- und Entschädigungsverfahren zur Korrektur einiger Schwachstellen führen, die durch die Arbeit SRME aufgedeckt wurden (Änderungen bestimmter Fristen oder manchmal wenig geeigneter Formvorschriften). Diese Korrekturen dürften jedoch sehr gering sein, da trotzdem festzustellen ist, dass die wallonische Region ihr Ziel durch die Aufstellung der geltenden Bestimmungen so gut erreicht hat, dass zum Beispiel die wallonischen Bestimmungen zu Entschädigungen kürzlich anderen regionalen Gesetzgebern als Anregung dienten. Diese baldigen Anpassungen der Gas- und Elektrizitätsdekrete werden es dem SRME ermöglichen, erneut Initiativen im Bereich der Information der breiten Öffentlichkeit zu ergreifen, insbesondere was Entschädigungen betrifft, sodass diese Mechanismen und die sie begleitenden Verfahren besser bekannt werden.

Die erwartete Überarbeitung der Gas- und Elektrizitätsdekrete könnte weiterhin zur tatsächlichen Einrichtung einer „Kammer für Rechtsstreitigkeiten“ führen, die es bisher in den Gesetzestexten nur im Ansatz gibt. Diese Instanz, die bei der CWaPE angesiedelt wäre, würde mit der Prüfung bestimmter Beschwerden zu der Art und Weise betraut, in welcher die Netzbetreiber ihren Verpflichtungen durch bzw. auf der Grundlage der Gas- und Elektrizitätsdekrete nachkommen oder nicht. Im Unterschied zum SRME würde diese Kammer für Rechtsstreitigkeiten keine Mediation durchführen, sondern bindende Urteile fällen, gegen die Widerspruch eingelegt werden könnte. Nach Einrichtung dieser Kammer für Rechtsstreitigkeiten müssen die interne Organisation der CWaPE und des SRME wahrscheinlich leicht modifiziert werden, um diese neue Instanz unter guten Bedingungen einrichten zu können und klare Regeln zur Kompetenzaufteilung zwischen der Kammer und dem SRME aufzustellen.

Kontakt Daten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie

CWaPE – Regionaler Mediationsdienst für Energie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 bte 12

5001 Namur (Belgrade)

Tel.: 081/33.08.24

Fax: 081/33.08.11

E-Mail: srme@cwape.be

Internetseite: www.cwape.be



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie



Service régional de médiation pour l' *Energie*