

JAHRES- SONDERBERICHT

Die Ausführung der den Versorgern
und Netzbetreibern obliegenden
Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

CWAPE
Tous acteurs de l'énergie

20
21



INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG.....	4
EINFÜHRUNG.....	7
1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER	9
1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD.....	9
1.2. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2021 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER in der Wallonischen Region HATTEN	9
1.2.1. Auswirkungen der fortdauernden COVID-19-Krise und der Überschwemmungen im Juli 2021	9
1.2.2. Das Ausscheiden von zwei kommerziellen Versorgern aus dem wallonischen Markt für Haushaltskunden.....	13
1.2.3. Einbau der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion	14
1.2.4. Das Inkrafttreten des MIG 6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter	15
1.3. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB.....	17
1.3.1. Im Elektrizitätssegment.....	17
1.3.2. Im Gassegment.....	18
1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS	19
1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden	19
1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	21
1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden.....	24
1.4.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden	25
1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN	26
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben	28
1.5.2. Die Einstufung bei Nichtzahlung und der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder auf Drop	32
1.5.2.3. Die geschützten Kunden in Zahlungsverzug.....	37
1.6. DER EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION	37
1.6.1. Im Elektrizitätssegment.....	40
1.6.2. Im Gassegment.....	47
1.7. AUFLADEN DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION.....	52
1.7.1. Aufladungsorte.....	52
1.7.2. Die auf die Karte des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion aufgeladenen Beträge	54
1.8. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN	55
1.9. DEAKTIVIERUNGEN DER VORAUSZAHLUNGSFUNKTION DER ZÄHLER	60
1.9.1. Im Elektrizitätssegment.....	60
1.9.2. Im Gassegment.....	61
1.10. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN	61
1.10.1. Aktive Kunden.....	62
1.10.2. Die inaktiven Kunden.....	63

1.11.	BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2021 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN.....	64
1.12.	ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	64
1.12.1.	Die Abschaltungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion	65
1.12.2.	Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	68
1.12.3.	Abschaltung nach Beendigung des Vertrages.....	69
1.12.4.	Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	70
1.12.5.	Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	70
1.12.6.	Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2021	71
1.13.	DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER	72
1.13.1.	Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger	72
1.13.2.	Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	74
1.13.3.	Dauer der X-Versorgung	75
1.13.4.	Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	76
1.14.	ZAHLUNGSPÄNE.....	78
1.14.1.	Im Elektrizitätssegment.....	79
1.14.2.	Im Gassegment.....	83
1.15.	DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)	87
1.15.1.	CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom	88
1.15.2.	CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit	89
1.15.3.	CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde.....	91
1.15.4.	CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	93
2.	DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	94
2.1.	RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE.....	94
2.2.	INFORMATIONSDIENSTE	96
3.	DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTTILNEHMERN	97
4.	FAZIT UND PERSPEKTIVEN	100

KURZFASSUNG

Dieser Bericht stellt die Ergebnisse der sozialen Maßnahmen und der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Strom- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2021 vor. Er wurde auf Basis von Informationen erstellt, die von allen kommerziellen Versorgern und den auf dem Markt für Haushaltskunden in der Wallonischen Region aktiven Verteilernetzbetreibern übermittelt wurden.

Das Jahr 2021 war maßgeblich von der Verlängerung der COVID-19-Krise, den Überschwemmungen im Juli 2021 und dem deutlichen Anstieg der Strom- und Erdgaspreise ab der zweiten Jahreshälfte geprägt. Verschiedene Maßnahmen wurden von der föderalen und den regionalen Regierungen im Jahr 2021 verlängert oder umgesetzt, um den Nutzern den Zugang zu Energie zu gewährleisten und die Haushalte bei der Bewältigung der Folgen dieser Ereignisse zu unterstützen. Zu den im Jahr 2021 ergriffenen Maßnahmen zählen die Zeiträume der Aussetzung des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion, die Zeiträume der Aussetzung von Abschaltungen, die punktuellen spezifischen Unterstützungsmaßnahmen für die ÖSHZ, für Kunden in Schwierigkeiten und für geschädigte Haushalte, die Verlängerung der Möglichkeit der Beantragung des Status des konjunkturbedingt regional geschützten Kunden sowie die Gewährung des Status als geschützter Kunde, der in den Genuss der erhöhten Kostenbeteiligung gelangt.

Die Organisation des Energiemarktes wurde ebenfalls durch die Umsetzung des MIG 6 in den letzten Monaten des Jahres 2021 gestört.

Der erste Teil dieses Berichts stellt die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter und besonders die Situation der geschützten Kunden und der Kunden in Zahlungsschwierigkeiten vor.

Die föderale und wallonische Gesetzgebung ermöglicht es den Kunden in prekären Situationen und unter bestimmten Bedingungen, den Status des geschützten Kunden zu erhalten. Ende 2021 besitzen jeweils 20,8 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 25,4 % im Gassegment diesen Status. Das Jahr 2021 war für beide Energieträger von einem starken Anstieg der Anzahl geschützter Kunden geprägt (+44,4 % im Stromsegment und +43,4 % im Gassegment). Dieser Anstieg ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass den Kunden, die in den Genuss der erhöhten Kostenbeteiligung kommen, seit dem 1. Februar 2021 vorübergehend der Sozialtarif gewährt wird.

Aufgrund der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes müssen die Versorger ein bestimmtes Verfahren befolgen, sobald einer ihrer Haushaltskunden mit Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert wird. Dieses Verfahren beginnt mit dem Versand von Erinnerungsschreiben und Mahnungen und endet schließlich mit der Einstufung des Kunden als Nichtzahler und der Beantragung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

So haben jeweils 12,8 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 15,1 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2021 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, erreicht im Jahr 2021 4,9 % im Elektrizitätssegment und 6,2 % im Gassegment. Im selben Zeitraum waren 3,1 % der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 3,7 % der Haushaltskunden im Gassegment von mindestens einem Antrag des Versorgers auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion betroffen.

2021 ist die Anzahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment zurückgegangen. Im Stromsegment sinkt die Anzahl der tatsächlich eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion (9.690) um 14,8 % im Vergleich zu 2020, einem Jahr, das bereits durch einen erheblichen Rückgang der Anzahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion gekennzeichnet war. Im Gassegment ist die Zahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion (3.925) ebenfalls um 24,2 % gegenüber 2020 zurückgegangen. Zur Erinnerung: Das Jahr 2020 war bereits durch einen sehr starken Rückgang der Anzahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion gekennzeichnet. Dieser starke Rückgang der eingebauten Anzahl lässt sich insbesondere durch das Zusammenwirken der folgenden drei Ereignisse erklären: die Entscheidung der Wallonischen Regierung, die Sperrungen im ersten Halbjahr

2021 auszusetzen; die Entscheidung der von den Überschwemmungen im Juli 2021 betroffenen VNB, ihre Teams zu mobilisieren, um das Netz wieder in Ordnung zu bringen; und schließlich die Entscheidung der Versorger nach der Einrichtung des MIG 6, die Einreichung der Anträge auf Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im letzten Dritteljahr 2021 auszusetzen.

2021 verfügten also etwa 3,8 % (Strom) und 4,3 % (Gas) der wallonischen Haushaltskunden über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion.

Die Analyse der Einbaufristen der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion lässt für die Jahre 2020 und 2021 ähnliche Entwicklungen im Strom- und im Gassegment erkennen. Im Stromsegment hat sich die durchschnittliche Einbaufrist geringfügig verlängert, nämlich auf 98 Tage (gegenüber 93 Tagen im Jahr 2020). Im Gassegment beträgt diese durchschnittliche Frist 99 Tage (im Vergleich zu 98 Tagen im Jahr 2020). Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion hat sich je nach berücksichtigtem Akteur unterschiedlich entwickelt. Insgesamt ist der Betrag dieser durchschnittlichen Schuld zwischen 2020 und 2021 im Stromsegment um 10,1 % auf 500 EUR und im Gassegment um 16,4 % auf 450 EUR angestiegen.

Das Jahr 2021 war ebenfalls von einer konsequenten Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion geprägt, hauptsächlich im Stromsegment. So waren 60,1 % aller im Jahr 2021 infolge einer Situation des Zahlungsverzugs eingebauten Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion Smart Meter. Im Gassegment hat der Einsatz der Smart Meter für Gas später begonnen; nur 0,7 % der 2021 in diesem Rahmen eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion waren Smart Meter.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eine Sperrung der Versorgung des Kunden zur Folge haben, die auch als automatische Abschaltung bezeichnet wird. Der Prozentsatz der Kunden mit Budgetzähler, bei denen 2021 keine automatische Abschaltung vorgenommen wurde, liegt bei 72 % im Stromsegment und 77 % im Gassegment. Diese Prozentsätze liegen im Stromsegment über und im Gassegment unter den Prozentsätzen für das Jahr 2020, wo sie bei 74 % bzw. 72 % lagen.

Ende 2021 lag der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden mit Zahlungsverzug bei ihrem Versorger bei 8 % im Stromsegment und 8,7 % im Gassegment, mit einem durchschnittlichen Schuldenbetrag von 285 EUR im Strom- bzw. 263 EUR im Gassegment. Knapp 158.390 inaktive Kunden im Stromsegment hatten ebenfalls Schulden bei den Versorgern und VNB in Höhe von im Schnitt 479 EUR. Im Gassegment hatten nahezu 87.871 inaktive Kunden Schulden bei ihrem Versorger in Höhe von durchschnittlich 438 EUR.

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Sperrungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2021 vorgenommenen Sperrungen (alle Gründe zusammengefasst) beträgt 3.550 im Elektrizitätssegment und 2.213 im Gassegment. Im Vergleich zu 2020 sinken diese Zahlen im Elektrizitätssegment um 23,3 % und im Gassegment um 14,2 %. In mehr als 90 % der Fälle sind die Sperrungen die Folge einer Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder die Folge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs.

Die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler erhalten zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ihnen den Zugang zur Energie in Form einer garantierten Mindestlieferungsmenge (FMG) bei Strom und einer Winterhilfe bei Gas zu garantieren. Um diese Garantie auf Zugang zu Energie zu regeln, können Lokale Kommissionen für Energie (CLE) zusammentreten und über die Fortsetzung der FMG und die Gewährung der Winterhilfe entscheiden. Im Laufe des Jahres 2021 wurden 36 Dossiers zur Fortsetzung der FMG bei Versammlungen der CLE geprüft, die in 81 % der Fälle auf Entzug der FMG befand. Die CLE entschied, 662 Kunden die Winterhilfe zu gewähren, was 60 % der in diesem Rahmen im Jahr 2021 von diesen Kommissionen geprüften Dossiers entsprach.

Der zweite Teil des Berichts stellt die Leistungsindikatoren der aktiven Versorger im Marktsegment der Haushaltskunden dar. Dabei handelt es sich einerseits um die Rechnungsstellungsleistungen und insbesondere die Fristen für den Versand der Abschluss- und Regularisierungsrechnungen sowie jener für die Erstattungen zugunsten des Kunden und andererseits um die Informationsdienste und hier namentlich um die Verwaltung der Telefonanrufe.

Aus der Analyse der Daten geht hervor, dass die Frist für die Erstattung für den Kunden, welche gesetzlich auf 30 Tage festgelegt ist, im Jahr 2021 bei etwa fünfzehn Kalendertagen liegt. Die Erreichbarkeitsquote der Callcenter der Versorger schwankt 2021 in einer Spanne von 81 % bis 93 %.

Der dritte Teil des Berichts veranschaulicht für das Jahr 2020 eine Evaluierung der Kosten der den Verteilernetzbetreibern der Wallonischen Region auferlegten VöD. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zugewiesenen Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 58,3 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 40,3 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen sind im Vergleich zum Jahr 2019 im Stromsegment stabil geblieben (+0,2 %), aber im Gassegment um 4,1 % gestiegen.

EINFÜHRUNG

Der Zugang zur Energie erscheint als Notwendigkeit für die Gesamtbevölkerung. Um dies zu erreichen, muss der Gedanke des freien Marktwettbewerbs folglich mit Regeln und Vorkehrungen für den Verbraucherschutz versehen werden. Deswegen hat der Gesetzgeber den Versorgern und Verteilernetzbetreibern (VNB) in verschiedenen Bereichen gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen, sogenannte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes - nachstehend als VöD bezeichnet - auferlegt. Ihre Ziele sind insbesondere die Verbesserung der Funktionsweise des Energiemarktes, die Sicherstellung der Versorgung und der Schutz des Konsumenten und der Umwelt.

Der Geltungsbereich der VöD ist recht umfangreich und kann je nach verfolgten Zielen in mehrere Kategorien eingeteilt werden:

- die VöD, deren Ziel es ist, die Funktionsweise der Märkte in kommerzieller, technischer und organisatorischer Hinsicht sicherzustellen, wobei diese mit der Funktionsweise der Märkte in den anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union vereinbar sein muss;
- die VöD betreffend die Dienstleistungen für die Kunden;
- die VöD mit sozialem Charakter (weiter unten beschrieben);
- die VöD für die Sensibilisierung der Kunden zur rationellen Nutzung von Energie (RNE) und für den Einsatz erneuerbarer Energien;
- die VöD betreffend den Umweltschutz;
- die VöD für die Wartung und die Verbesserung der Energieeffizienz der öffentlichen Beleuchtungsanlagen;
- die VöD für die Sicherstellung der Lieferung von Informationen bezüglich der Liberalisierung des Energiemarktes an die Kunden.

Die CWaPE wurde von der Wallonischen Regierung damit betraut, die Einhaltung und effektive Anwendung dieser VöD durch die Marktteilnehmer zu überwachen.

Die Wallonische Reglementierung¹ sieht zudem vor, dass die CWaPE alljährlich einen detaillierten Bericht über die Ausführung der VöD erstellen muss.

Der jährliche Sonderbericht zu den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes der CWaPE stellt die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes und konkret die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter am Strom- und Gasmarkt der Wallonischen Region für das Jahr 2021 vor. Er versucht, die Trends und Entwicklungen der VöD im Energiemarkt und insbesondere deren eventuellen Folgen für die gefährdeten Kunden herauszuarbeiten. **Der Bericht für das Jahr 2021 wird von der fortdauernden Gesundheitskrise im Zusammenhang mit COVID-19, den Überschwemmungen im Juli 2021 und dem Anstieg der Energiepreise vor allem im zweiten Halbjahr geprägt sein. Diese verschiedenen Ereignisse erforderten die Einrichtung und Überwachung von Maßnahmen, die die Wallonische Regierung in enger Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern ergriffen hat, um die stärker gefährdete Kundschaft zu schützen.**

Die CWaPE wird diese Informationen in den verschiedenen Kapiteln dieses Berichts hervorheben.

Dieser Bericht ist in drei Teile gegliedert.

Der erste Teil liefert eine Auswertung der VöD und insbesondere der VöD mit sozialem Charakter sowie ihrer Umsetzung durch die Versorger und VNB auf Basis der Informationen für das Jahr 2021, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden.

¹ Art. 44 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt (sog. „EWR VöD Strom“) und Art. 43 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt (sog. „EWR VöD Gas“).

Der zweite Teil stellt – anhand von Leistungsindikatoren gemessen – die Qualität des Services vor, der von Versorgern, welche im Marktsegment der Haushaltskunden aktiv sind, geboten wird.

Im **dritten Teil** werden die mit diesen VöD verfolgten Ziele mit einer Evaluierung der Kosten, die sie bei den Marktteilnehmern in diesem Sektor und insbesondere bei den VNB verursachen, in Zusammenhang gesetzt.

Der jährliche Bericht über die Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und die Verteilernetzbetreiber wird spätestens bis zum 30. Juni an den für Energie zuständigen Minister und an das wallonische Parlament übermittelt. Er steht auch auf der Homepage der CWaPE zur Verfügung.

1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

Von den diversen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die den Versorgern und Verteilernetzbetreibern auferlegt sind, haben die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter zum wichtigsten Ziel, die Verschuldung der gefährdeten Haushaltskunden zu begrenzen, diese Kunden aber auch – ohne ihnen hierbei die Verantwortung abzunehmen – bei der Verwaltung ihrer Schulden und ihres Energieverbrauchs zu begleiten und ihnen im Zuge dessen einen Zugang zu den Grundbedürfnissen im Energiebereich zu garantieren, die jedem ein Leben in Würde ermöglichen.

1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD

In der Wallonischen Region sind die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter im Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarkts, nachfolgend „Stromdekret“ genannt, genauer in den Artikeln 33 bis 34ter, und im Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, nachfolgend „Gasdekret“ genannt, genauer in den Artikeln 31bis bis 33bis, definiert.

Die Modalitäten der in diesen Dekreten vorgesehenen sozialen VöD wurden hauptsächlich in den Erlassen der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes auf dem Strom- und Gasmarkt, nachfolgend „EWR-VöD Strom“ und „EWR-VöD Gas“ genannt, festgeschrieben.

Die sozialen VöD betreffen insbesondere:

- die Versorgung von geschützten Kunden und die Gewährung des Sozialtarifs;
- das auf Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung anwendbare Verfahren;
- den Zahlungsausfall und den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion;
- die vorübergehende Versorgung von Endkunden, die keinen Versorgungsvertrag haben, durch den VNB während der Winterzeit;
- die garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden (nur Elektrizität);
- die Gewährung einer Winterhilfe (ausschließlich im Gassegment).

1.2. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2021 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER IN DER WALLONISCHEN REGION HATTEN

1.2.1. Auswirkungen der fortdauernden COVID-19-Krise und der Überschwemmungen im Juli 2021

Das Jahr 2021 wurde durch die fortdauernde Gesundheitskrise im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie stark erschüttert, war aber auch von den schrecklichen Überschwemmungen im Juli 2021 geprägt, die viele Familien mit voller Wucht getroffen haben. Wohnungen wurden beschädigt, einige Haushalte sahen sich mit einem Stromausfall konfrontiert, andere mussten umziehen. Die Sanierung der Wohnungen hat bei einigen Haushalten zu einem erheblichen Anstieg des Energieverbrauchs geführt.

Ein Teil der Gas- und Stromnetze, hauptsächlich auf dem Gebiet von RESA, wurde beschädigt. Die Mitarbeiter der VNB wurden umfassend mobilisiert, um so schnell wie möglich den Zugang zur Energie der privaten Haushalte wiederherzustellen und die beschädigten Teile der Netze zu reparieren. Bestimmte Verfahren im Zusammenhang mit den VöD wurden vorübergehend ausgesetzt, um der Instandsetzung des Netzes und der Notwendigkeit, die von den Überschwemmungen betroffenen Haushalten zu informieren und zu unterstützen, Priorität einzuräumen.

Nach diesen Ereignissen musste die Wallonische Regierung 2021 eine Reihe außergewöhnlicher Maßnahmen ergreifen. Der rechtliche Rahmen wurde angepasst, um den Nutzern den Zugang zu Energie zu gewährleisten und die Haushalte angesichts der Folgen der Gesundheitskrise und der Überschwemmungen zu unterstützen.

Der vorliegende Bericht enthält nachstehend die verschiedenen 2021 verabschiedeten Texte, die Auswirkungen auf die VöD mit sozialem Charakter haben, sowie die wesentlichen Elemente der Gutachten der CWaPE zu den geplanten Texten. Viele andere Maßnahmen, die insbesondere von der föderalen Regierung zum Schutz des gefährdeten Kunden ergriffen wurden, werden daher nicht in dieses Kapitel aufgenommen.

Es sei auch daran erinnert, dass zwei EWR, die im letzten Quartal des Jahres 2020 zum Schutz der in diesem Jahr infolge der Lockdown-Entscheidungen und der fortdauernden Gesundheitskrise im Zusammenhang mit COVID-19 gefährdeten Öffentlichkeit verabschiedet wurden, 2021 ebenfalls den Markt beeinflusst haben und daher nachstehend dargelegt sind.

1.2.1.1. Sondervollmachtenerlass der Wallonischen Regierung Nr. 57 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode

In diesem im November 2020 verabschiedeten EWR ist die Aussetzung der Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers bis zum 31. Januar 2021 sowie der Verfahren zur Abschaltung (außer aus Sicherheitsgründen) bis zum 31. März 2021 vorgesehen². Er sieht ebenfalls für einen Kunden mit Budgetzähler die Möglichkeit vor, bis zum 31. März 2021 bei seinem Verteilernetzbetreiber einen Vorschuss auf seinen nächsten Ladevorgang (der zurückerstattet werden muss) und die Deaktivierung seines Budgetzählers zu beantragen. Schließlich regelt er die Möglichkeit für geschützte Kunden mit Budgetzähler, selbst die garantierte Mindestliefermenge Strom beantragen zu können und eine Winterhilfe für Gas zu beantragen, ohne über die Lokale Kommission für Energie (CLE) gehen zu müssen.

1.2.1.2. Sondervollmachtenerlass der Wallonischen Regierung Nr. 67 vom 16. Dezember 2020 über die Gewährung einer Energiebeihilfe für Haushalte im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise und der Winterperiode

Im Rahmen dieses EWR hat die Regierung eine neue Beihilfe für Haushalte mit Budgetzähler, der am 1. Dezember 2020 aktiv war, genehmigt, das heißt die Gewährung von 50 € für Strom und 150 € für Gas, wobei der Betrag automatisch von der nächsten Regularisierungsrechnung der Versorger abgezogen wird.

Im EWR ist ebenfalls eine Beihilfe in Höhe von 230 € für Strom und 135 € für Gas für Haushalte mit X-Versorgung in Erwartung des Einbaus eines Budgetzählers vorgesehen³. Diese Beihilfe wird ebenfalls von der Verbrauchsrechnung des VNB abgezogen.

Unter den 2021 verabschiedeten Dekreten und EWR sind folgende Texte hervorzuheben:

² Die Wallonische Regierung hat am 1. April 2021 einen Erlassentwurf verabschiedet, der das Verbot von Abschaltungen (außer aus Sicherheitsgründen) bis zum 30. Juni 2021 verlängert.

³ Kunde unter X-Versorgung nach einem Verfahren bei Nichtzahlung, das zwischen dem 30. Juni 2020 und dem 7. Dezember 2020 eingeleitet wurde

1.2.13. der Erlass der Wallonischen Regierung vom 1. April 2021 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise

Dieser EWR verlängert die Möglichkeit des Kunden, den regionalen konjunkturellen Schutz zu beantragen, bis zum 31. Dezember 2021. Es sei daran erinnert, dass dieser Schutz Haushalte unterstützen soll, die unter einem Einkommensverlust infolge der Gesundheitskrise leiden oder über ein begrenztes Einkommen verfügen und Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnung zu begleichen. Die Gewährung des Status des konjunkturbedingt regional geschützten Kunden führt dazu, dass die betreffenden Haushalte zum Verteilernetzbetreiber (als Sozialversorger) wechseln und dass sie ein Jahr lang zum Sozialtarif versorgt werden.

Der konjunkturbedingte regionale Schutz begann im September 2020⁴ und seine Gewährung war ursprünglich bis Ende März 2021 vorgesehen. Der EWR vom 1. April 2021 verlängert seine Gewährung um 9 Monate.

Dieser EWR verlängert außerdem die Aussetzung der Abschaltungsverfahren bis zum 30. Juni 2021 (außer aus Sicherheitsgründen).

Die Wallonische Regierung hat am 3. Februar 2022 einen EWR verabschiedet, der die Gewährung des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden erneut bis zum 31. August 2022 verlängert. Dieser Erlass erweitert auch die Liste der Personen, die diesen Status beantragen können, auf die Haushalte, die bei den Überschwemmungen im Juli 2021 geschädigt wurden⁵.

Gutachten der CWaPE

Am 11. März 2021 hat die CWaPE ihr Gutachten zum Erlassentwurf übermittelt (Gutachten CD-21c11-CWaPE-1876)

In ihrem Gutachten unterstützt die CWaPE die Verlängerung des Zeitraums der Gewährung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes bis zum 31. Dezember 2021 angesichts der noch immer aktuellen Covid-19-Pandemie. Sie betont auch, wie wichtig es ist, dringend zu handeln, um den EWR am 1. April 2021 in Kraft zu setzen, insbesondere um einen Zeitraum des Rechtsvakuum zu vermeiden, der den am stärksten gefährdeten Personen schaden könnte. Die CWaPE unterbreitet in ihrem Gutachten ebenfalls Vorschläge für geringfügige Änderungen bestimmter Artikel

⁴ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise.

⁵ Erlass der Wallonischen Regierung vom 03. Februar 2022 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise.

1.2.14. Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. November 2021 zur Gewährung einer Prämie für die durch die Überschwemmungen im Juli 2021 geschädigten Haushalte

Dieser Erlass regelt die Gewährung einer Prämie in Höhe von 550 Euro an die geschädigten Haushalte über ihren Stromverteilernetzbetreiber, um unvorhergesehene Energieausgaben nach den Überschwemmungen im Juli 2021 zu bewältigen. Diese Prämie kann bis zum 31. Dezember 2022 gewährt werden.

1.2.15. Dekret vom 3. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021

Dieses am 16. Februar 2022 im Belgischen Staatsblatt veröffentlichte Dekret sieht Maßnahmen vor, um den Haushaltskunden der geschädigten Gemeinden zu helfen und ihre Strom- und Gasversorgung sicherzustellen.

Dieses Dekret legt fest, dass bis zum 31. März 2022:

- außer aus Sicherheitsgründen oder auf Antrag des Kunden eine Sperrung der Strom- und Gasversorgung im Rahmen eines Nichtzahlungsverfahrens verboten ist;
- außer aus Sicherheitsgründen oder auf Antrag des Kunden eine Sperrung der Strom- und Gasversorgung im Rahmen eines Umzugsverfahrens verboten ist;
- die Haushalte mit Budgetzähler (BZ) bei ihrem VNB beantragen können:
 - einen Vorschuss von 30 Euro, der bei der nächsten Aufladung zurückzuzahlen ist;
 - die Deaktivierung ihres BZ (oder ihres Zählers mit Vorauszahlungsfunktion) mit Erhalt einer Anzahlungsrechnung.
- in den betroffenen Gemeinden die Entscheidung der CLE nicht auf Antrag des ÖSHZ (falls dieser Antrag in der Hand des Kunden liegt) für die Gewährung von Winterbeihilfen verlangt wird.

Dieses Dekret sieht ebenfalls die Einrichtung direkter Beihilfen zugunsten der geschädigten Haushalte in Zusammenarbeit mit den VNB und den ÖSHZ vor, und zwar:

- die Gewährung einer Prämie in Höhe von 550 Euro für die geschädigten Haushalte
- die Zuteilung eines Betriebskostenzuschusses an das ÖSHZ, um den geschädigten Haushalten zu helfen.

Es sei darauf hingewiesen, dass die beiden vorstehenden Bestimmungen auf der Grundlage der beiden EWR vom 24. November 2021 in Kraft getreten sind⁶.

Das Dekret sieht zudem Maßnahmen zugunsten der Gas- und Stromnetze vor, um eine Erhöhung der Verteilungstarife als Folge der Kosten für die nach den Überschwemmungen im Juli 2021 erforderlichen Reparaturarbeiten zu vermeiden.

Schließlich umfasst der Text Bestimmungen zur Abänderung von Sondervollmachten, die es ermöglichen, im Falle einer Krise, die die Gesundheit, die Sicherheit oder die finanzielle Situation der Haushaltskunden oder eines Teils der Haushaltskunden betrifft, von bestimmten Bestimmungen des Dekrets abzuweichen.

⁶ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. November 2021 zur Gewährung einer Prämie für die durch die Überschwemmungen im Juli 2021 geschädigten Haushalte.
Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. November 2021 zur Bereitstellung spezifischer Mittel für die ÖSHZ im Rahmen der Überschwemmungen im Juli 2021.

Gutachten der CWaPE

Am 9. November 2021 hat die CWaPE ihr Gutachten (Gutachten CD-21k09-CWaPE-0887) zum Vorentwurf eines Dekrets bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021 vorgelegt.

In ihrem Gutachten weist die CWaPE den Projektautor darauf hin, wie wichtig es ist, einen einfachen und möglichst automatisierten Mechanismus vorzusehen, um zu verhindern, dass die Ansprüche im Rahmen der Gewährung der Prämie für geschädigte Haushalte nicht geltend gemacht werden.

Darüber hinaus wurden weitere rechtliche Anmerkungen gemacht.

1.2.2. Das Ausscheiden von zwei kommerziellen Versorgern aus dem wallonischen Markt für Haushaltskunden

Im Verlauf des Jahres 2021 beschlossen zwei Versorger, das Marktsegment der Haushaltskunden in der Wallonie aufzugeben:

- Am 5. Februar 2021 haben die Versorger LUMINUS und ESSENT BELGIUM eine Vereinbarung über die Akquisition von ESSENT BELGIUM durch LUMINUS unterzeichnet. Ziel dieser Transaktion war es, LUMINUS zu ermöglichen, seinen Rang als zweitgrößter Anbieter auf dem Energiemarkt zu festigen. Die Übernahme von ESSENT BELGIUM durch LUMINUS erfolgte am 03. Mai 2021. Die Vereinbarung zwischen den Parteien führte zur Übertragung der Kundschaft von ESSENT BELGIUM in das Portfolio von LUMINUS, und zwar zu gleichwertigen Bedingungen wie jenen, die schon von ESSENT BELGIUM angeboten wurden. Die Kunden hatten natürlich die Möglichkeit, einen anderen Energieversorger zu wählen. Die Kunden von ESSENT BELGIUM wurden persönlich über diese Transaktion informiert und ab Juni 2021 schrittweise an LUMINUS übertragen.

Die Daten des Versorgers ESSENT BELGIUM, die sich auf das Jahr 2021 beziehen, werden nicht in diesen Bericht aufgenommen, da sie mit den Daten anderer kommerzieller Versorger und mit den Daten früherer Jahre nur schwer vergleichbar sind. Die in diesem Bericht mitgeteilten Zahlen des Versorgers LUMINUS enthalten die Daten der ehemaligen Kunden von ESSENT BELGIUM ab dem Datum ihrer Übertragung.

- Am 17. Dezember 2021 stellten die Gasverteilernetzbetreiber ORES und RESA fest, dass die Zugangsbedingungen zu ihren Gasnetzen vom Versorger WATZ sprl nicht mehr erfüllt wurden. Gemäß den Zugangsverträgen, mit denen sie an den Versorger WATZ sprl gebunden sind, haben die Netzbetreiber daher mit Wirkung vom 17. Dezember den Zugang unterbrochen und unverzüglich das Verfahren zur Übertragung der betreffenden Gaskunden an einen Ersatzversorger eingeleitet, um die Kontinuität der Gasversorgung gemäß der geltenden Gesetzgebung zu gewährleisten.

Am 17. Januar 2022 hat die CWaPE Watz die Strom- und Gasversorgungslizenzen entzogen. Die Regulierungsbehörde ist zu dem Schluss gelangt, dass Watz sprl nicht mehr über ausreichende finanzielle Kapazitäten verfügte, um den Verpflichtungen der Strom- und Gasversorger in der Wallonie nachzukommen. Der Mechanismus des Stromersatzversorgers, der dem im Dezember 2021 für die Gaskunden implementierten Mechanismus ähnelt, wurde ebenfalls eingerichtet, um jeglichen Ausfall der Stromversorgung für die betroffenen Kunden zu vermeiden. Die Kunden wurden persönlich über die sich ihnen bietenden Möglichkeiten informiert und aufgefordert, einen anderen Versorger zu wählen, wenn sie nicht übertragen werden wollten.

Die Daten des Versorgers Watz sind nicht in diesem Bericht enthalten, da dieser seine statistischen Daten für 2021 nicht übermittelt hat.

Bei den obengenannten beiden Versorgern hat die CWaPE in ihrer Rolle als Regulierungsbehörde des Energiemarkts darauf geachtet, dass alle gesetzlichen Verpflichtungen und besonders die sozialen VöD durch diese Versorger erfüllt werden, und hat gleichzeitig den gegebenenfalls für die Versorger entstandenen Schwierigkeiten Rechnung getragen. In Zusammenarbeit mit den diversen Beteiligten hat sich die CWaPE zudem sichergestellt, dass die betreffenden Kunden korrekt über ihre Situation informiert wurden.

1.2.3. Einbau der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion

Ein Smart Meter („intelligenter Zähler“) unterscheidet sich von einem elektromechanischen Zähler durch die Anzeige der Zählerstände auf einem kleinen Display und das Fehlen einer rotierenden Scheibe. Alle Bestandteile des Smart Meter sind vollständig elektronisch. Es gibt Smart Meter sowohl für Strom als auch für Gas.

Ein Smart Meter verfügt über ein Kommunikationsmodul, über das es mit dem Netzbetreiber „sprechen“ kann. So kann es elektronische Nachrichten und Daten versenden und Befehle aus der Ferne vom Verteilernetzbetreiber empfangen. Mit diesem Zähler können Vorgänge, für die zuvor eine Anfahrt eines Mitarbeiters des Verteilernetzbetreibers erforderlich war, nun aus der Ferne durchgeführt werden (Zählerablesung, Änderung der Leistung, Aktivierung einer Vorauszahlungsmethode, Abschaltung oder Wiederherstellung der Energieversorgung usw.)

Im Dekret vom 19. Juli 2018⁷ wurden die Grundlagen für den Einsatz der Smart Meter in der Wallonie in einen gesetzlichen Rahmen gegossen.

So ist im Dekret vorgesehen, dass spätestens ab dem 1. Januar 2023 in den folgenden Fällen systematisch Smart Meter installiert werden (außer wenn dies technisch unmöglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist):

- wenn der Netznutzer ein Haushaltskunde ist, der als Nichtzahler eingestuft wurde (anstelle eines Budgetzählers);
- wenn ein Zähler ausgetauscht wird;
- bei einem neuen Anschluss.

Im Dekret ist ebenfalls festgelegt, dass 80 % der als prioritär identifizierten Segmente bis zum 31. Dezember 2029 mit einem Smart Meter ausgestattet werden müssen. Dies betrifft:

- Kunden, deren Verbrauch über 6.000 kWh liegt;
- Kunden, deren Energieproduktion 5 kWc übersteigt;
- den Austausch von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion;
- für die Öffentlichkeit zugängliche Ladepunkte.

In der Wallonie dürfen derzeit nur Verbraucher, die nachweisen können, dass sie elektrosensibel sind, das Smart Meter ablehnen.

Anders als im Elektrizitätssegment gibt es bis heute im Gassegment keinen gesetzlichen Rahmen für die Einführung von Smart Metern.

Der Einsatz der Smart Meter hat in der Wallonie Anfang 2020 begonnen. Ende 2020 waren etwa 11.000 Smart Meter für Strom eingebaut; bei 82 dieser Zähler war die Vorauszahlungsfunktion aktiviert.

ORES und RESA haben ab 2021 als Ersatz für aktuelle Budgetzähler oder bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler in großem Umfang Smart Meter mit Vorzahlungsfunktion eingebaut⁸, insbesondere um die Einhaltung der VöD bezüglich der Vorauszahlung angesichts der kurzfristig angekündigten technischen Zwänge (Ende der Budgetzähler mit Karte im Jahr 2021 und Einstellung der IT-Plattform, die die Transaktionen verwaltet) sicherzustellen. Ende 2021 waren 11.318 Smart Meter im Stromsegment und 1296 im Gassegment mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion in der Wallonischen Region aktiv.

⁷ Dekret zur Abänderung der Dekrete vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und vom 19. Januar 2017 über die für die Verteilernetzbetreiber für Gas und Strom geltende Tarifmethodik im Hinblick auf die Einführung der intelligenten Zähler und der Flexibilität.

⁸ AIEG, AIESH und REW haben ab April 2022 mit dem Einsatz von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion begonnen.

Smart Meter, bei denen die Vorauszahlungsfunktion aktiviert ist, weisen insbesondere folgende Vorteile auf:

- die Abfrage des Saldos online, telefonisch oder über den Zähler;
- die Vorauszahlung der Energie über eine Online-Plattform, über eine Aufladestelle (Xenta-Terminal) oder in einem Informationsbüro der VNB oder der ÖSHZ.

Die für Budgetzähler vorgesehenen Funktionen wie der Notkredit, der Zeitraum der der Nichtabschaltung sowie die garantierte Strom-Mindestlieferungsmenge werden beibehalten.

Im weiteren Verlauf dieses Berichts sollte der Leser beachten, dass die Verwendung des Begriffs „Zähler mit Vorauszahlungsfunktion“ sowohl die Budgetzähler als auch die Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion umfasst. Wenn es notwendig ist, zwischen den beiden Arten von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion zu unterscheiden, erwähnt die CWaPE ausdrücklich die Begriffe „Budgetzähler“ und „Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion“.

1.2.4. Das Inkrafttreten des MIG 6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter

Zwischen dem 1. November 2021 und Ende Dezember 2021 hat der gesamte Energiesektor eine von ATRIAS geschaffene, neue Kommunikationsplattform namens MIG6 in Betrieb genommen. (MIG steht für „Market Implementation Guide“). Diese neue Plattform soll es insbesondere ermöglichen, den Informationsaustausch (wie Zählerablesungen) oder die Marktvorgänge (wie den Wechsel des Versorgers) zwischen den Versorgern und den Verteilernetzbetreibern zu erleichtern, zu beschleunigen und zu optimieren. Sie wird auch die Verarbeitung einer wesentlich größeren Datenmenge ermöglichen und die technische Umsetzung der vorhergesehenen Entwicklungen auf dem Energiemarkt erleichtern, was für die Energiewende von grundlegender Bedeutung ist.

Am 8. Dezember 2021 veröffentlichte der Minister für Energie im Belgischen Staatsblatt eine ministerielle Stellungnahme, in der das Datum des Inkrafttretens des MIG6 auf den 13. Dezember 2021 festgelegt wurde.

Es wurden Maßnahmen ergriffen, um die Auswirkungen auf die Kunden und Marktteilnehmer während der Übergangszeit, d.h. vom 1. November bis zum 31. Dezember 2021, möglichst weitgehend einzuschränken; dennoch wurden einige Prozesse ausgesetzt oder verlangsamt.

In Bezug auf die VöD mit sozialem Charakter ist zu betonen, dass bestimmte Prozesse, die nachstehend aufgezählt werden, durch die Umsetzung des MIG6 beeinflusst wurden.

Die Zählerablesungen wurden gespeichert und übertragen, konnten aber nicht mehr automatisch verarbeitet werden. Die Verarbeitung von Umzügen oder Wechseln der Versorger in den zugrundeliegenden Systemen der Versorger und VNB erforderte mehr Zeit. Somit verzögerte sich der Versand der Abrechnungs- und Abschlussrechnungen.

Auch die Verarbeitung eines Wechsels vom kommerziellen zum Sozialtarif hat länger gedauert.

Die Versorger haben die Einreichung neuer Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bei den VNB ausgesetzt, bei denen das effektive Datum in der Übergangszeit liegen würde. Sie haben daher ab dem 22. September 2021 keine neuen Anträge mehr auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht⁹. Alle Anschlüsse, die von vor dem 22. September gestarteten Szenarien betroffen sind und für die die VNB keinen Einbau vornehmen oder keine Vorauszahlung aktivieren konnten, sind zum X-Versorger gewechselt. Die Anträge auf Einbau oder auf Aktivierung der Vorauszahlung wurden ab dem 13. Dezember 2021 über ein neues MIG-Verfahren wieder aufgegriffen.

⁹ Zwischen dem 25.10. und dem 30.10. konnten die Versorger jedoch Anträge mit einem effektiven Einbautermin zwischen dem 14.12. und 19.12. einleiten

Es sei diesbezüglich daran erinnert, dass der EWR vom 19. Juli 2018¹⁰ ab dem Datum des Inkrafttretens des MIG 6 den Abbruch der X-Versorgung im Falle einer Verzögerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorsieht. In diesem Fall wird der Kunde weiterhin von seinem Versorger beliefert, und wenn der Verteilernetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau überschreitet, schuldet er dem Versorger einen Pauschalzuschuss. Diese Maßnahme ist am 13. Dezember 2021 in Kraft getreten.

Die Versorger haben auch die Einreichung neuer MOZA-Anträge¹¹ ausgesetzt, deren effektives Datum in der Übergangszeit läge, und konnten keine neuen MOZA-Anträge während der Übergangszeit einreichen. Die an die VNB gerichteten Anträge auf ein MOZA-Szenario wurden daher ab dem 1. Oktober 2021 ausgesetzt. Alle Versorgungsanschlüsse, die von vor dem 1. Oktober gestarteten Szenarien betroffen sind und für die die VNB den Anschluss nicht regularisieren oder abschalten konnten, wurden an den X-Versorger übertragen. Ab dem 13. Dezember 2021 konnten die neuen MOZA-Anträge erneut eingereicht werden. Der MOZA-Prozess wird nicht mehr im MIG 6 verwendet; das im Rahmen von Umzügen im MIG6 verwendete neue Szenario ist das ILC¹². Dieses neue Szenario sieht keine Übertragung der Kunden an den X-Versorger mehr vor¹³.

¹⁰ Erlass der Wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt, des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt und des Erlasses vom 17. Juli 2003 über die lokalen Gutachterskommissionen über Gas- und Stromabsperkung, zur Aufhebung des Erlasses vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilernetzbetreiber zur Förderung der rationellen Energienutzung.

¹¹ Für weitere Informationen zum MOZA verweist die CWaPE den Leser an das Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

¹² ILC = Initiate Leaving Customer

¹³ Für weitere Informationen zum MOZA verweist die CWaPE den Leser an das Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

1.3. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB

Bevor wir auf die Analyse der Daten bezüglich der sozialen VöD eingehen, ist es nützlich, die Energieversorger für die wallonischen Haushaltskunden vorzustellen, die einerseits die im Haushaltssegment des Strom- und Gasmarktes aktiven Versorger und andererseits die wallonischen VNB umfassen.

1.3.1. Im Elektrizitätssegment

Ende 2021 wurden in der Wallonie insgesamt 1.656.892 Haushaltskunden mit Strom versorgt. Davon wurden 96,3 % von kommerziellen Versorgern und 3,7 % von VNB versorgt.

Achtzehn kommerzielle Versorger versorgten diese Haushaltskunden: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS¹⁴, POWER ON LINE (unter der Marke MEGA), ENECO, OCTA+, COCITER, ENERGIE 2030 (unter der Handelsbezeichnung AECO)¹⁵, ELEGANT¹⁶, BOLT, DATS 24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS und AXPO.

Die wallonischen Verteilernetze werden von fünf VNB verwaltet. Diese können in zwei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder nur Stromversorgungsnetze betreiben:

- die nur im Elektrizitätssegment aktiven VNB: AIEG, AIESH und REW;
- die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: ORES und RESA.

Die VNB können Haushaltskunden als Sozialversorger (ausschließlich für geschützte Kunden) oder als X-Versorger versorgen¹⁷. Von den 60.812 Kunden, die von ihrem VNB Ende 2021 mit Strom versorgt wurden, werden 88 % vom VNB als Sozialversorger und 12 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Strom mit Freitag, 31. Dezember 2021. Die in diesem Diagramm als „sonstige“ bezeichneten Versorger sind folgende: BOLT, DATS24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS, AXPO.¹⁸

¹⁴ Ende Januar 2022 hat LAMPIRIS seinen Namen in TOTALENERGIE geändert. In diesem Bericht behält die CWaPE im weiteren Verlauf dieses Berichts die Bezeichnung LAMPIRIS bei.

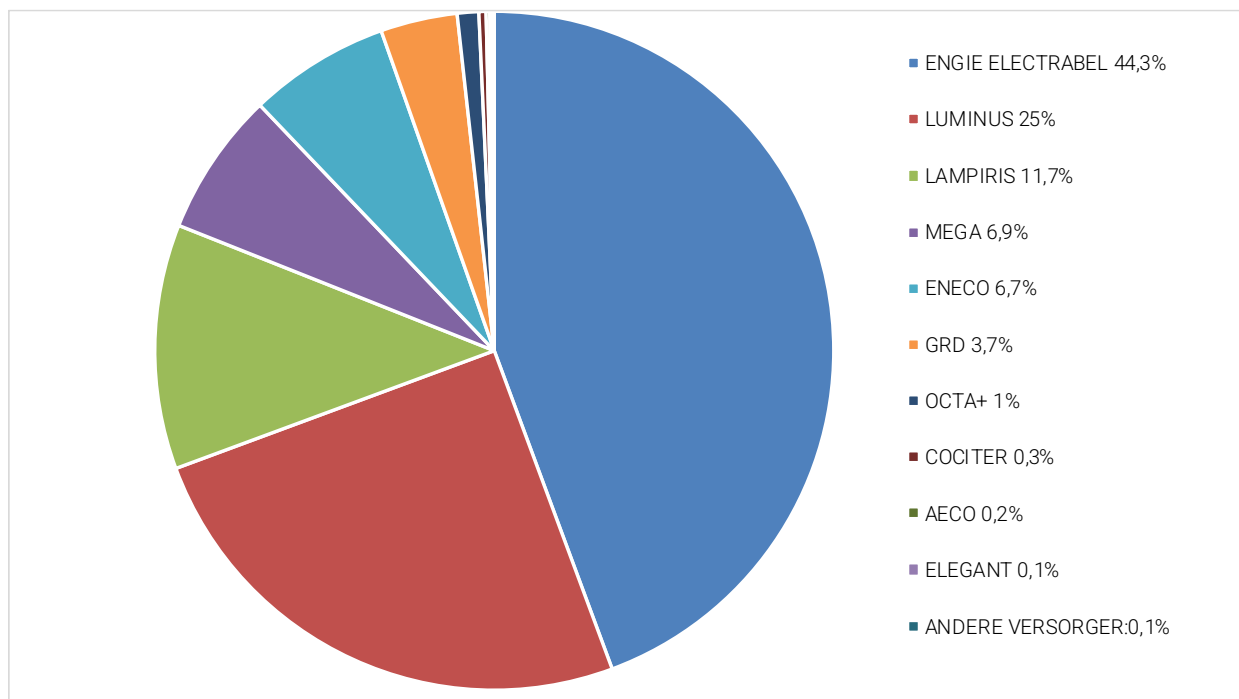
¹⁵ Im November 2021 beschloss Energie 2030, einen neuen Handelsnamen zu verwenden: AECO

¹⁶ Trotz mehrerer Anfragen haben die Versorger ELEGANT und DATS 24 der CWaPE keine jährlichen Sozialstatistiken übermittelt oder haben diese Statistiken erst sehr spät übermittelt. Die Informationen über diese Versorger konnten daher nicht erfasst werden und werden im weiteren Verlauf dieses Berichts nicht aufgeführt.

¹⁷ Weitere Informationen zum X-Versorger finden Sie im entsprechenden Kapitel in diesem Bericht.

¹⁸ Die Versorger BOLT, DATS 24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS und AXPO, die zum 31.12.2021 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden mit Strom versorgen, der weniger als 0,05 % aller wallonischen Haushaltskunden beträgt, werden in den weiteren Diagrammen, die in diesem Bericht vorgestellt werden, nicht mehr berücksichtigt.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT



1.3.2. Im Gassegment

Ende 2021 wurden 698.184 Haushaltskunden in der Wallonie mit Gas versorgt. 95 % davon wurden von kommerziellen Versorgern und 5 % wurden von VNB versorgt.

Sechzehn kommerzielle Versorger versorgten Ende 2021 die wallonischen Haushaltskunden mit Gas: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS¹⁹, POWER ON LINE (unter der Marke MEGA), ENECO, OCTA +, ELEGANT²⁰, ENERGIE 2030 (unter der Handelsbezeichnung AECO)²¹, BOLT, DATS 24, ANTARGAZ, WATZ, BEE., VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ELEXYS und ELINDUS

Unter den 34.973 Kunden, die Ende 2021 von ihrem VNB **mit Gas** versorgt wurden, werden 85,4 % vom VNB als Sozialversorger und 14,6 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Marktanteile der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden für Gas am 31. Dezember 2021. Folgende Versorger sind im Diagramm unter „sonstige“ zusammengefasst: AECO, BOLT, DATS24, ANTARGAZ, WATZ, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ELEXYS und ELINDUS²².

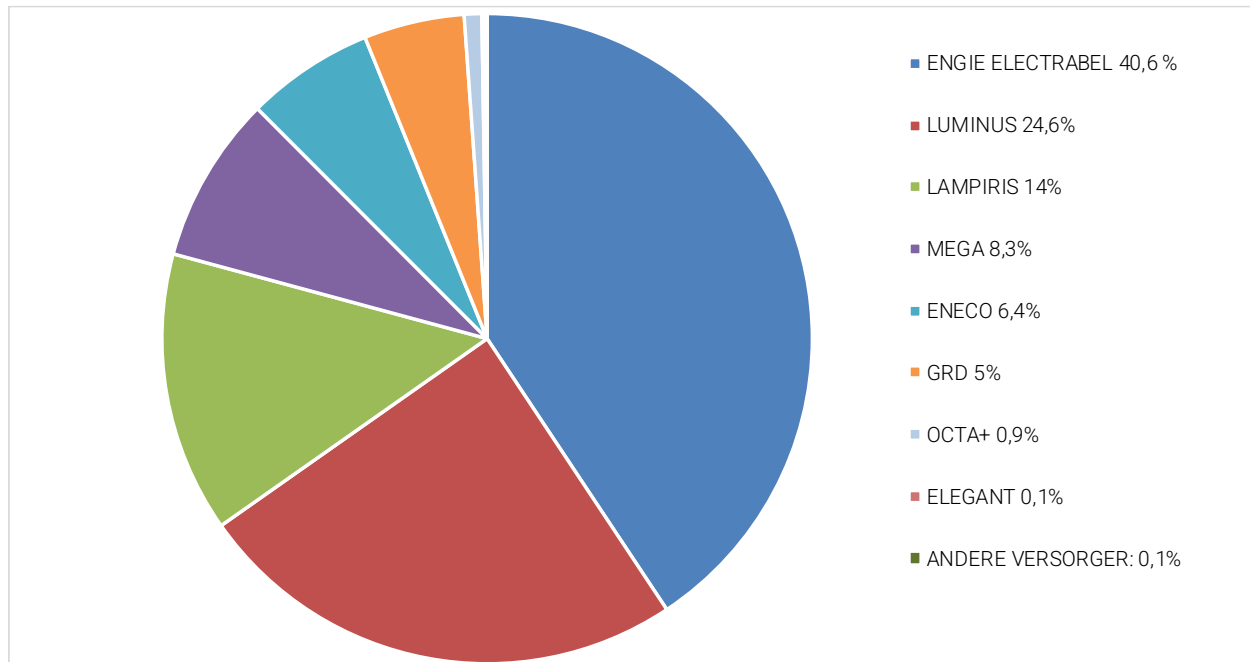
¹⁹ Ende Januar 2022 hat LAMPIRIS seinen Namen in TOTALENERGIE geändert. In diesem Bericht behält die CWaPe im weiteren Verlauf dieses Berichts die Bezeichnung LAMPIRIS bei.

²⁰ Trotz mehrerer Anfragen haben die Versorger ELEGANT und DATS 24 der CWaPe keine jährlichen Sozialstatistiken übermittelt oder haben diese Statistiken zu spät übermittelt. Die Informationen über diese Versorger konnten daher nicht erfasst werden und werden im weiteren Verlauf dieses Berichts nicht aufgeführt.

²¹ Im November 2021 beschloss Energie 2030, einen neuen Handelsnamen zu verwenden: AECO

²² Die Versorger WATZ, AECO, ANTARGAZ, BOLT, DATS24, BEE, ELEXYS, ELINDUS und VLAAMS ENERGIE BEDRIJF, die a. 31.12.2021 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden mit Gas versorgen, der weniger als 0,05 % aller wallonischen Haushaltskunden beträgt, werden in den weiteren Diagrammen, die in diesem Bericht vorgestellt werden, nicht mehr berücksichtigt.

DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT



1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS

Bestimmte Kategorien von Menschen, die als gefährdet angesehen werden, können auf dem Gas- und Strommarkt unter bestimmten Bedingungen den Status des „geschützten Kunden“ genießen. Dieser Status ermöglicht es ihnen, Vorteile und zusätzlichen Schutz im Zusammenhang mit ihrer Energieversorgung zu erhalten.

1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden

Sowohl der Föderalstaat als auch die Wallonische Region haben den Begriff des geschützten Kunden definiert, wobei die Definition in der Wallonie breiter gefasst ist und zusätzliche Kategorien umfasst.

Die fünf erstgenannten Kategorien sind sowohl in den föderalen als auch in den regionalen Texten genannt und betreffen somit alle Kunden mit Wohnsitz in Belgien, unabhängig von der Region, in welcher sie leben. Die Kunden, die in diesen fünf Kategorien erfasst sind, werden als „föderale geschützte Kunden“ bezeichnet.

Die sechste Kategorie ist ausschließlich in den regionalen Texten erwähnt und betrifft daher ausschließlich die in der Wallonischen Region wohnhaften Personen. Diese letzte Kategorie wird gemeinhin als Kategorie der "ausschließlich regional geschützten Kunden" bezeichnet.

Die erste Kategorie betrifft Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Hilfen eines ÖSHZ erhält:

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

Die **zweite Kategorie** betrifft die Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit erhält:

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

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

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

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

*Die **fünfte Kategorie (vorübergehende Maßnahme)**: 2021 hat der föderale Staat den Anspruch auf den Sozialtarif auf Personen ausgeweitet, die Anspruch auf erhöhte Kostenbeteiligung (BIM) haben und einen Vertrag für den Kauf von Strom und Erdgas als Haushaltskunde geschlossen haben. Dies ist eine vorübergehende Maßnahme, die am 1. Februar 2021 gestartet ist und ursprünglich am 31. März 2022 enden sollte. Die Föderalregierung hat jedoch beschlossen, die Maßnahme um 6 Monate zu verlängern. Es sei darauf hingewiesen, dass die Ausweitung der geschützten Kunden auf diese neue Kategorie die Anzahl der Kunden, die 2021 in den Genuss des Sozialtarifs für Energie kommen, praktisch verdoppelt hat. Das nachstehende Kapitel verdeutlicht diese Informationen.*

Die **sechste Kategorie** (geschützte Kunden, exklusiv regional) betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

- einer erzieherischen Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung;
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum;
- einer kollektiven Schuldenregelung;
- dem Status des konjunkturbedingt regional geschützten Kunden (vorübergehende Maßnahme - siehe nachstehender Punkt).

Ausweitung der regional geschützten Kunden im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise

Um Menschen, die finanziell von der COVID-19-Krise besonders betroffen sind oder die über begrenzte Einkünfte verfügen und Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnung zu bezahlen, zu helfen und um diese zu schützen, hat die Wallonische Regierung im September 2020 eine neue Kategorie von regional geschützten Kunden festgelegt: die **konjunkturbedingt regional geschützten Kunden**²³ (PRC-Kunden).

Die Gewährung des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden ermöglicht es dem betroffenen Kunden vor allem, **zum Sozialtarif** mit Strom und/oder Gas versorgt zu werden.

Der Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden wird **für die Dauer von einem Jahr** gewährt. Während dieses Zeitraums wird der Vertrag mit dem kommerziellen Versorger ausgesetzt und werden die konjunkturbedingt geschützten Kunden werden von ihrem Netzbetreiber zum Sozialtarif versorgt. Im Gegenzug ersucht sie ihr Versorger, ihre Schulden mittels eines Zahlungsplans zu begleichen. Nach einem Jahr endet die Aussetzung des Vertrags und werden die Kunden wieder von ihrem vertraglich vereinbarten Versorger versorgt.

²³ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise.

Um in den Genuss dieses Status zu gelangen, muss der Kunde seinem VNB folgendes mitteilen:

- entweder eine Bescheinigung seines **ÖSHZ** oder eines **zugelassenen Sozialdienstes**, in der anerkannt wird, dass er **Schwierigkeiten hat, seine Energierechnungen zu bezahlen**;
- oder ein **Nichtzahlungs-Schreiben** seines Versorgers UND eine **Bescheinigung**, die beweist, dass der Kunde (oder ein Mitglied seines Haushalts) anerkannt ist als:
 - o Person, die vorübergehend aufgrund von höherer Gewalt infolge der Coronavirus-Krise oder aus wirtschaftlichen Gründen für einen Zeitraum von mindestens 14 Tagen arbeitslos war;
 - o Bezieher von Arbeitslosenunterstützung;
 - o Selbständiger, der das COVID-19-Übergangsrecht in Anspruch nimmt;
 - o Bezieher einer erhöhten Kostenbeteiligung (BIM).

Diese Maßnahme ist am 10. Oktober 2020 in Kraft getreten.

Da es sich um eine vorübergehende Maßnahme handelt, sollte die Möglichkeit zur Gewährung des Status als PRC-Kunde ursprünglich am 31. März 2021 auslaufen. Der Zeitraum der Gewährung des PRC-Status wurde jedoch zweimal verlängert, einmal bis Ende Dezember 2021 (EWR vom 1. April 2021²⁴) und dann bis zum 31. August 2022 (EWR vom 3. Februar 2022²⁵). Diese Entscheidungen wurden im Rahmen der von der Wallonischen Region vorgesehenen Haushaltsmittel getroffen.

1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2021 galten in der Wallonischen Region 343.951 Stromkunden (das heißt 20,8 % der in der Wallonie mit Strom versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Dieser Prozentsatz liegt deutlich über dem des Jahres 2020 (11,6 %). Davon gehörten 96 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 4 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Elektrizitätssegment ist 2021 um 44,4 % angestiegen im Vergleich zur Gesamtzahl der Ende 2020 geschützten Kunden.

Im Gassegment galten 175.801 Kunden (das heißt 25,4 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. 2020 lag dieser Prozentsatz bei 14,4 %. Davon gehörten 95,6 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 4,4 % zu einer ausschließlich regional geschützten Kategorie.

Die Gesamtanzahl der mit Gas versorgten geschützten Kunden ist im Vergleich zum Jahr 2020 um 43,4 % angestiegen.

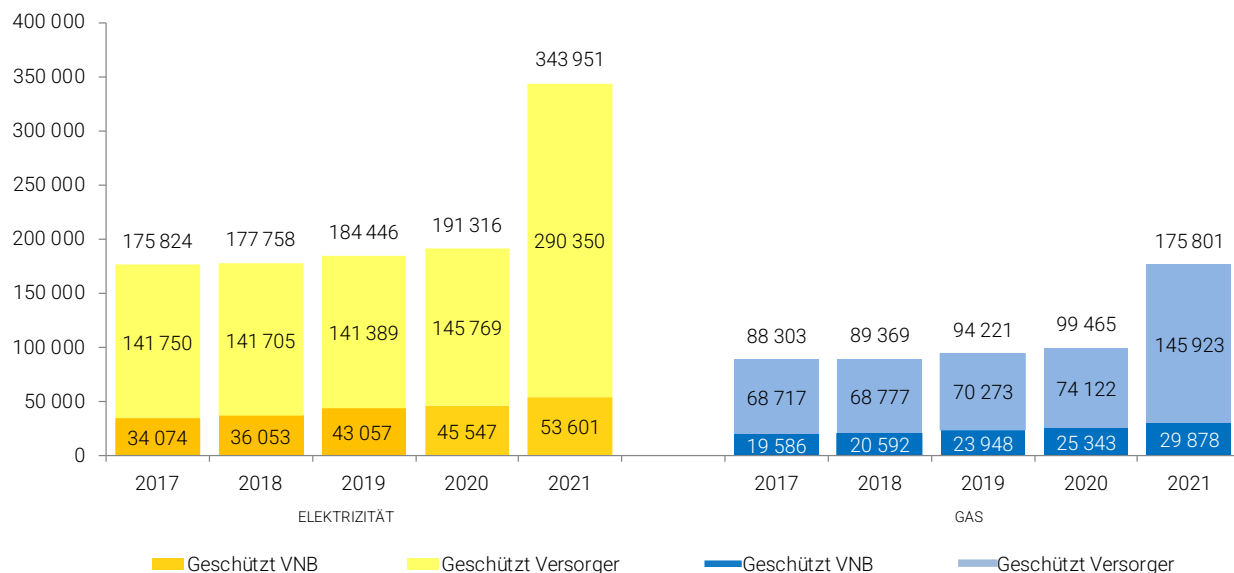
Der deutliche Anstieg der Anzahl geschützter Kunden sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment ist vor allem zurückzuführen auf die vorübergehende Gewährung des Sozialtarifs seit dem 1. Februar 2021 an die Kunden, die in den Genuss der erhöhten Kostenbeteiligung kommen (siehe Punkt oben).

²⁴ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2021/04/01/2021030916/justel>

²⁵ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2022/02/03/2022020326/justel>

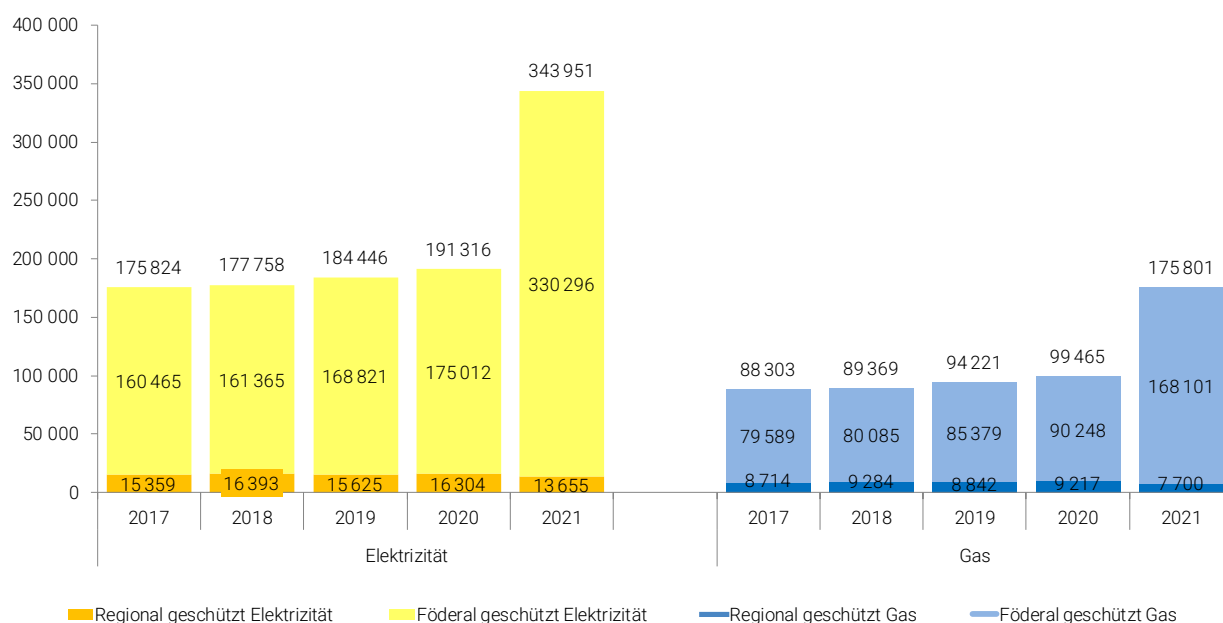
Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen die Entwicklung der Gesamtanzahl der geschützten Kunden im Elektrizitäts- und Gassegment der letzten fünf Jahre. Das erste Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden nach Marktteilnehmer, von dem sie beliefert werden (kommerzielle Versorger oder VNB).

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG PRO VERSORGERTYP (KOMMERZIELLER VERSORGER ODER VNB)



Das zweite Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden je nach Zugehörigkeit zur föderalen oder ausschließlich regionalen Kategorie.

DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF DIE FÖDERALE ODER AUSCHLIESSLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN



Bei einem Vergleich der von den Versorgern bereitgestellten Zahlen werden spürbare Unterschiede in Bezug auf den Anteil der geschützten Kundschaft der kommerziellen Versorger an ihrer gesamten Haushaltskundschaft deutlich. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Feststellung.

DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM **ELEKTRIZITÄTSSEGMENT** (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM **KOMMERZIELLEN VERSORGER** BELIEFERT WIRD)²⁶

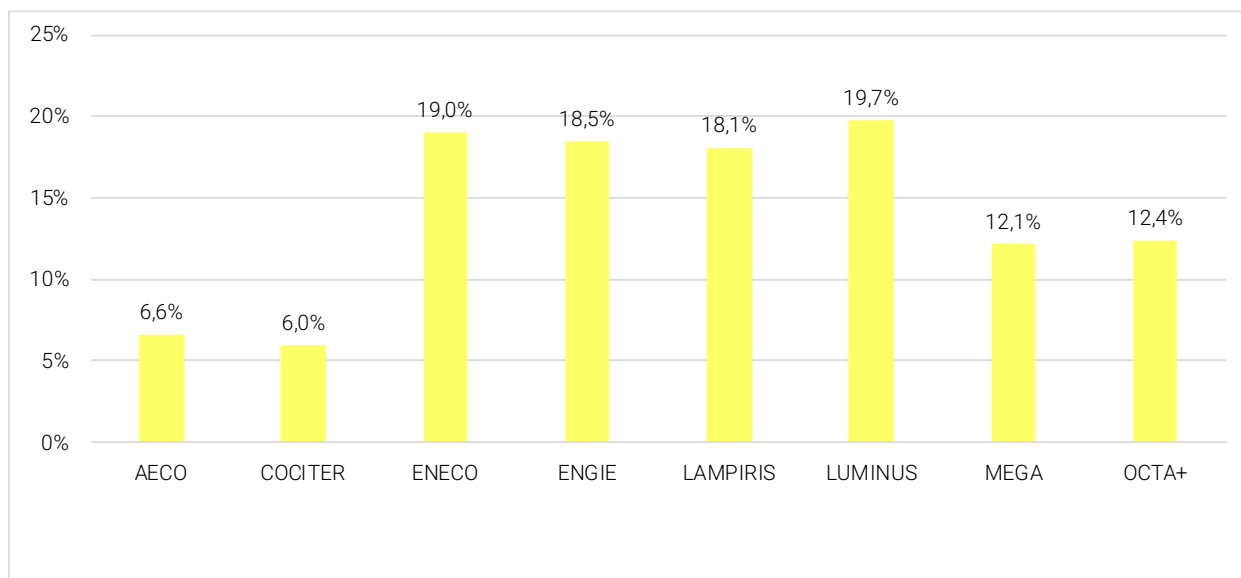
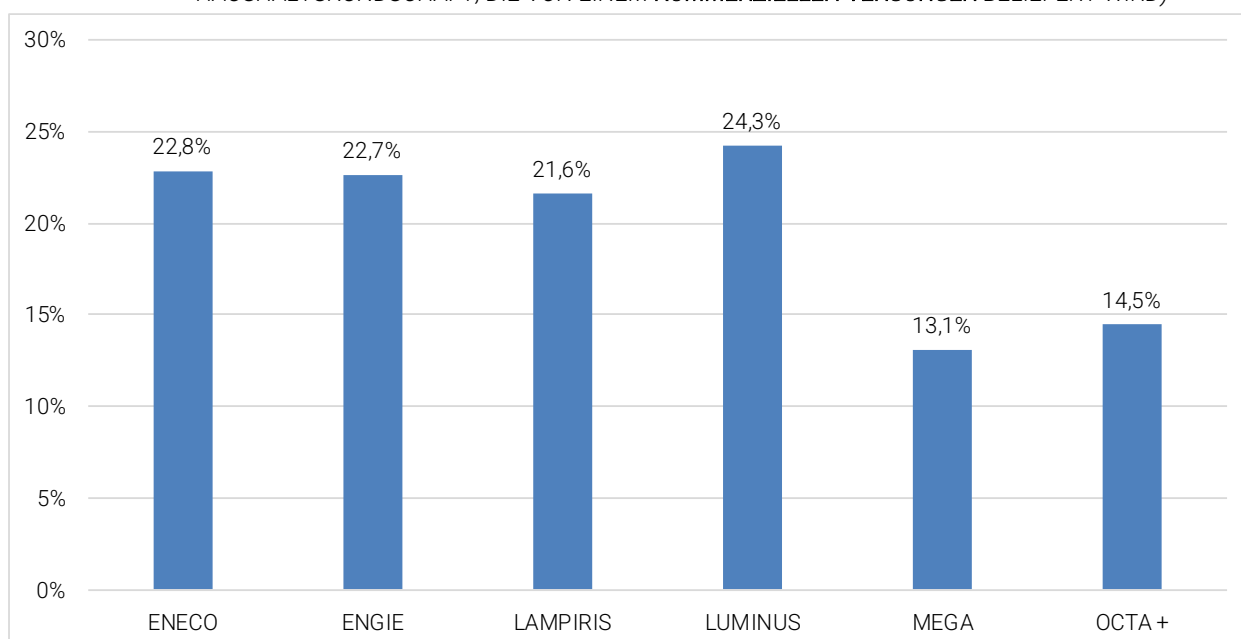


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM **GASSEMENT** (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM **KOMMERZIELLEN VERSORGER** BELIEFERT WIRD)



²⁶ Daten am Freitag, 31. Dezember 2021

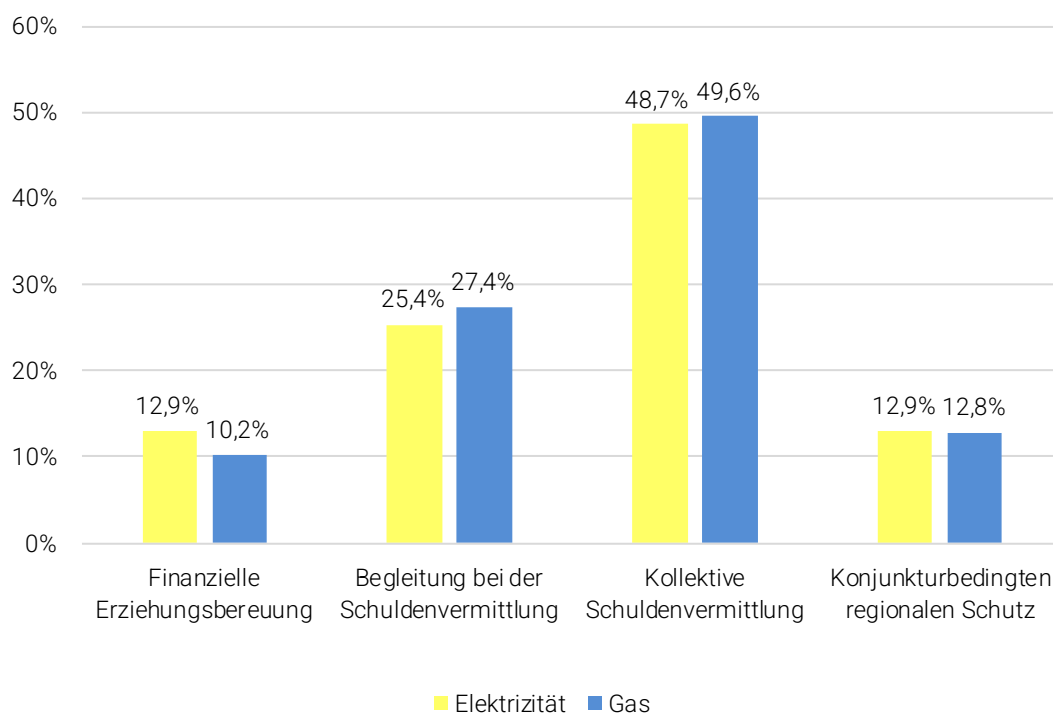
1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

Ende 2021 zählte die CWaPE 13.655 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 7.700 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment. Nachdem sie von 2019 bis 2020 angestiegen war, **sinkt die Gesamtanzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden von 2020 bis 2021 bei Strom um 16,2 % und bei Gas um 16,5 %.**

Der erhebliche Rückgang der Anzahl regional geschützter Kunden lässt sich erklären durch die Ausweitung der föderalen Kategorien geschützter Kunden seit dem 1. Februar 2021 auf Personen, die Anspruch auf die erhöhte Kostenbeteiligung (BIM) haben und einen Vertrag für den Kauf von Strom und Erdgas als Haushaltskunden abgeschlossen haben²⁷. Nach dem Inkrafttreten dieser vorübergehenden Maßnahme wurden zahlreiche regional geschützte Kunden, die ebenfalls den BIM-Status genießen, in die föderalen Kategorien geschützter Kunden aufgenommen und darin erfasst.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betreffenden Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht. Die CWaPE stellt – wie für die Vorjahre – fest, dass die Kunden mit kollektiver Schuldenregelung im Jahr 2021 sowohl im Strom- als auch im Gassegment bei Weitem am häufigsten vertreten sind.

DIAGRAMM 7 VERTEILUNG DER AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTEN KUNDSCHAFT (AUSGEDRÜCKT IN PROZENT DER ANZAHL AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN)



²⁷ Nähere Informationen finden Sie in Punkt 1.4.1

1.4.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden

Der Hauptvorteil, der dem geschützten Kunden in der Wallonischen Region gewährt wird, ist die Möglichkeit, bei Strom und/oder Gas den Sozialtarif in Rechnung gestellt zu bekommen.

Der Sozialtarif für Erdgas oder Elektrizität, der bereits seit 2004 besteht, ist ein Vorzugstarif, der dem niedrigsten Preis des Marktes entspricht und den sogenannten geschützten Kunden zugutekommt. Er ist – unabhängig vom Energieversorger oder Netzbetreiber, der den Kunden beliefert – in ganz Belgien gleich. Die Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission (CREG) ist mit der Festlegung dieses Sozialtarifs beauftragt. Seit dem 1. Juli 2020 hat die CREG gemäß dem ministeriellen Erlass vom 3. April 2020 ihre Methodik zur Berechnung des Sozialtarifs revidiert, der nun vierteljährlich berechnet wird und eine doppelte – jährliche und vierteljährliche – Deckelung vorsieht²⁸.

Im Elektrizitätssegment gibt es einen Sozialtarif für den Einzeltarif, den Doppeltarif und den Nachttarif. Im Gassegment gibt es nur einen einheitlichen Sozialtarif.

Im Jahr 2021 belief sich die **Verringerung** auf einer durchschnittlichen Jahresrechnung für einen typischen Haushaltskunden, der den Sozialtarif in Anspruch nimmt, im Vergleich zu einem identischen Profil eines Kunden, der keinen Sozialtarif in Anspruch nehmen könnte, in der Wallonischen Region auf **38 % im Strom- und 69 % im Gassegment**.

Der Sozialtarif wird in den meisten Fällen automatisch auf **föderal geschützte Kunden** angewendet (das heißt auf die Kunden, die zu den ersten fünf der oben in Punkt 1.4.1. genannten Kategorien gehören), unabhängig davon, ob sie von einem kommerziellen Versorger oder einem VNB beliefert werden. Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren mehr zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine gedruckte Bescheinigung zukommen zu lassen.

Der FÖD Wirtschaft ist mit dem Automatisierungsprozess beauftragt. Er teilt den Versorgern und VNB alle drei Monate anhand einer Datei namens „SOCTAR-Datei“ die Liste der Kunden mit, bei denen sie den Sozialtarif anwenden müssen. In bestimmten Fällen steht der Kunde nicht im „Fichier SOCTAR“ und in diesem Fall muss der Kunde bei der zuständigen Stelle (ÖSHZ, FÖD Soziale Sicherheit, LPA) eine Bescheinigung beantragen und diese an seinen Energielieferanten übermitteln.

Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die **ausschließlich regional geschützten Kunden** (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben in Punkt 1.4.1. genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt.

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

- sie müssen von ihrem Verteilernetzbetreiber (VNB) mit Energie versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren. Ende 2021 wurden 99,5 % der ausschließlich regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt²⁹; in Erwartung der Übertragung an ihren VNB werden bestimmte regional geschützte Kunden noch von ihrem kommerziellen Versorger versorgt.
- sie müssen dem VNB, der sie beliefert, alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung oder die zur Gewährung des Status als konjunkturbedingt regional geschützter Kunde erforderlichen Informationen übermitteln³⁰.

Durch den Status des geschützten Kunden genießen diese Kunden ebenfalls andere „Schutzmechanismen“ auf dem liberalisierten Strom- und Gasmarkt, und zwar insbesondere die folgenden:

²⁸ Der föderale ministerielle Erlass vom 3. April 2020 über die neue Berechnungsmethodik für den Sozialtarif hat eine Deckelung des Sozialtarifs eingeführt, um zu hohe Schwankungen zu vermeiden. Die Anstiege sind bei 10 % je Quartal für Strom und 15 % je Quartal für Erdgas, bei 20 % pro Jahr für Strom und bei 25 % pro Jahr für Erdgas gedeckelt.

²⁹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die regional geschützten Kunden.

³⁰ Siehe Punkt 1.4.1 des Berichts.

- geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden;
- der Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist für einen geschützten Kunden immer kostenlos. Es sei angemerkt, dass der EWR vom 19. Juli 2018 den kostenlosen Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion auf jeden Antrag ausgeweitet hat, den ein geschützter Kunde stellt. Zuvor musste sich der geschützte Kunde in einer Schuldensituation befinden, um Anspruch auf den kostenlosen Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion erheben zu können. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten;
- wenn der geschützte Kunde einen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion für Strom verwendet, kann er eine (auf 10 Ampere begrenzte) garantierte Mindestliefermenge erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen. Diesbezüglich sieht der EWR vom 19. Juli 2018 vor, dass die Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge für einen geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion unter der Vorbedingung eines von seinem ÖSHZ bei seinem VNB eingereichten Antrags erfolgt. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten³¹;
- im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode, das heißt vom 1. November bis zum 15. März, an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten³².

1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

Den Versorgern oder den VNB (wenn diese als Sozialversorger des Kunden fungieren) obliegen bestimmte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, wenn einer ihrer Haushaltskunden mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- oder Gasrechnungen konfrontiert ist. In Artikel 29 und 30 des EWR VöD Strom sowie Artikel 32 und 33 des EWR VöD Gas sind die von den Versorgern und VNB bei einem Haushaltskunden im Fall der Nichtzahlung zu beachtenden Verfahren und festgelegten Mindestfristen aufgeführt.

In vereinfachter Form umfasst das von der wallonischen Gesetzgebung 2021 vorgesehene Verfahren die folgenden Etappen:

- Der Kunde erhält eine Rechnung von seinem Versorger, deren Fälligkeitsfrist nicht unter 15 Tagen liegen darf;
- In Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung sendet der Versorger dem Kunden ein Erinnerungsschreiben, dessen neue Zahlungsfrist nicht weniger als zehn Tage betragen darf;
- Falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten Mindestfrist von zehn Tagen weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat noch den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beantragt hat oder einen Zahlungsplan mit seinem Versorger geschlossen hat, sendet Letzterer ihm per Einschreiben eine Mahnung, durch die ihm eine letzte Frist von fünfzehn Tagen zur Bereinigung seiner Situation gewährt wird;
- Wenn der Kunde nach dem Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung seine Rechnung nicht bezahlt und seinen Versorger auch nicht kontaktiert hat, um einen angemessenen Zahlungsplan abzuschließen, kann der Versorger ihn als Nichtzahler einstufen. Wenn die Schulden des Kunden mindestens 100 EUR betragen (oder 200 EUR für eine kombinierte Rechnung), kann der Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beim VNB stellen.

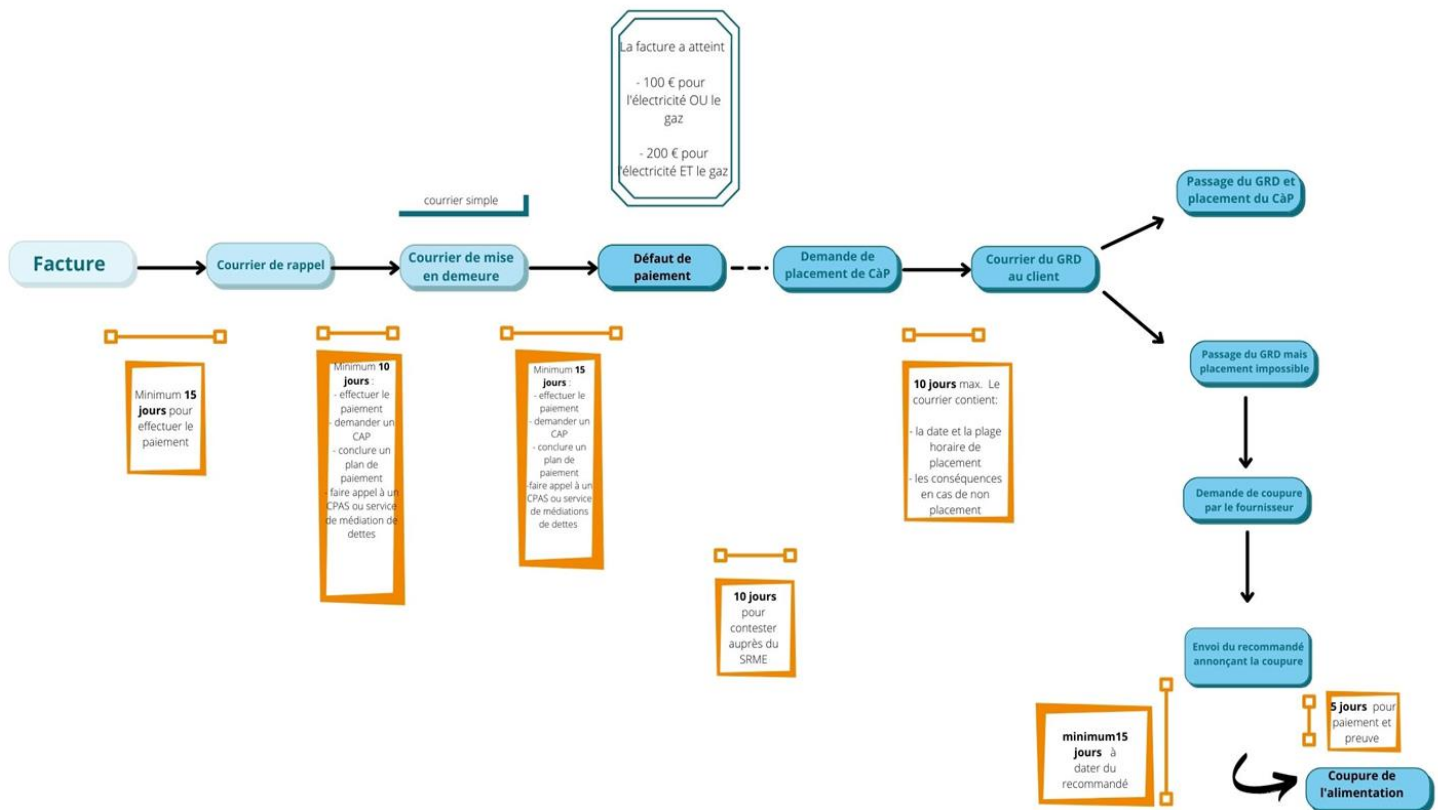
³¹ Ausführlichere Informationen zur garantierten Mindestversorgung sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

³² Ausführlichere Informationen zur Winterhilfe sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

Das nachstehende Schema stellt die einzelnen, von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Etappen für Haushaltskunden bei Nichtzahlung dar.

SCHEMA: VERFAHREN ZUM EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION IM FALLE DER NICHTZAHLUNG

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement



Es sei darauf hingewiesen, dass die Versorger die Möglichkeit haben, zusätzliche Etappen einzuführen, die häufig die Form eines telefonischen Kontakts mit dem Kunden, des Versands eines zusätzlichen Erinnerungsschreibens oder eine Verlängerung der Zahlungsfrist unter Berücksichtigung der Situation des Kunden annehmen.

Im vorliegenden Abschnitt untersuchen wir die statistischen Angaben zu den verschiedenen oben angeführten Etappen, vom Versand des ersten Erinnerungsschreibens bis hin zur Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ und zur Einreichung des Antrags auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

Die CWaPE macht darauf aufmerksam, dass die statistischen Daten in den folgenden Abschnitten sowohl auf Daten der kommerziellen Versorger als auch auf Daten der VNB, die als Sozialversorger für die von ihnen belieferten geschützten Kunden fungieren, beruhen. Die mitgeteilten Prozentsätze und die Diagramme wurden auf Basis der Daten für das Jahr 2021 und der Anzahl der zum Freitag, 31. Dezember 2021 belieferten Kunden erstellt.

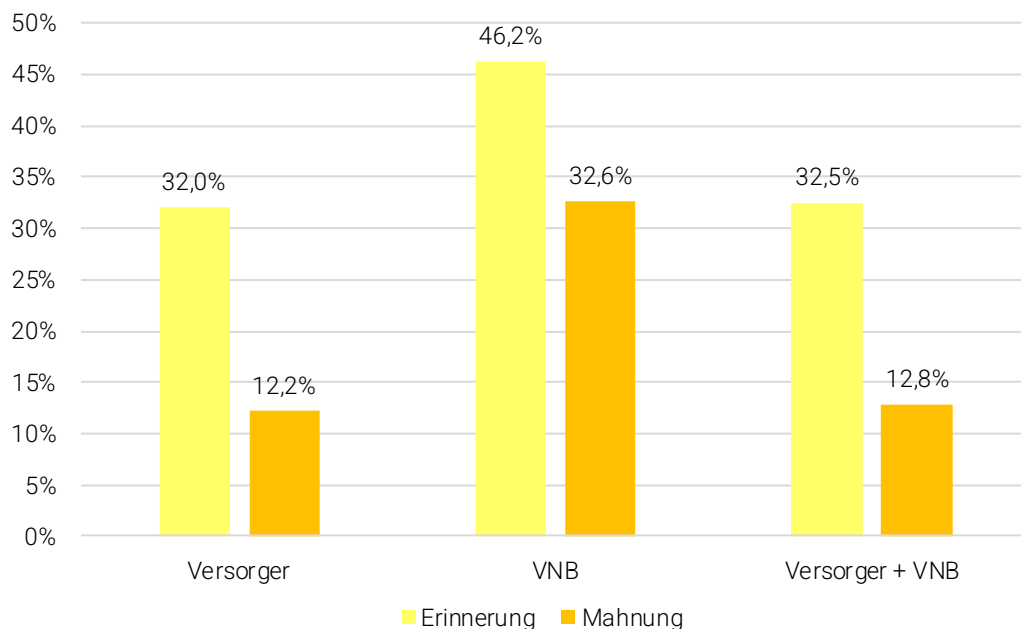
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

1.5.1.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2021 haben 32,5 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 12,8 % der Kundschaft mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Diese Prozentsätze sind geringfügig niedriger als jene von 2020, wo jeweils 34,9 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 14,1 % der Kunden eine Mahnung erhalten haben.

Die CWaPE stellt fest, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden, und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens ein Mahnschreiben erhalten haben, wie in den beiden Vorjahren deutlich über jenen der Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden.

DIAGRAMM 8 PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR **STROM** ERHALTEN HABEN



Zwischen den Versorgern und den VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung geschickt worden ist. Die nachstehenden Diagramme schlüsseln diese Feststellung je kommerziellem Versorger und VNB auf.

DIAGRAMM 9 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR **STROM** ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

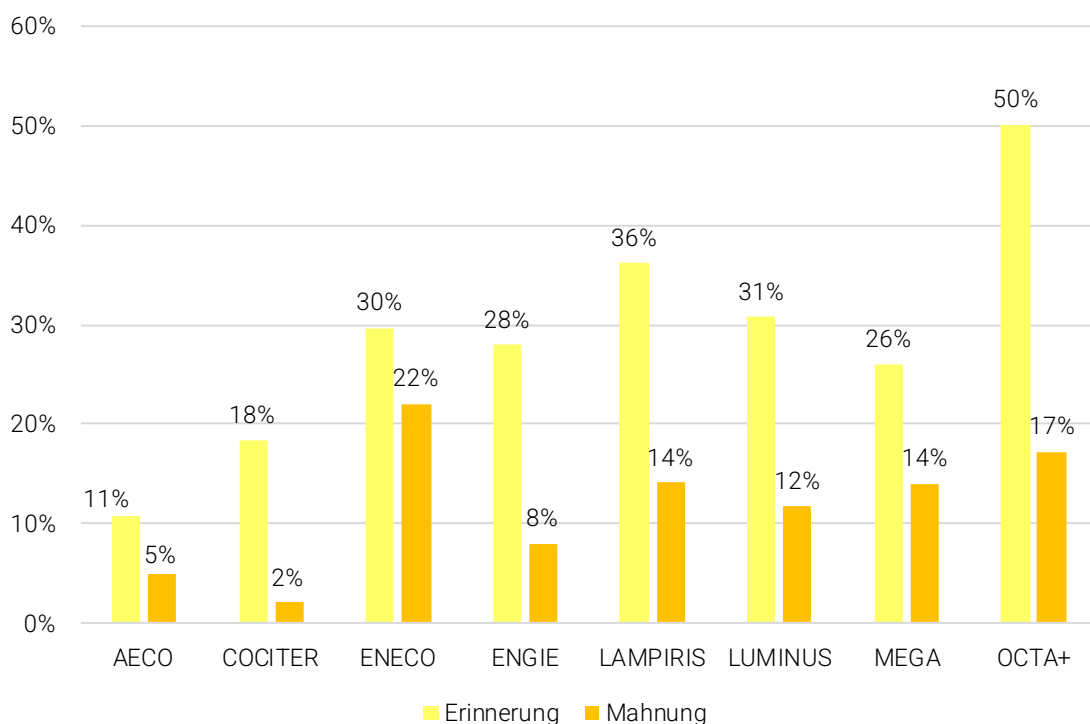
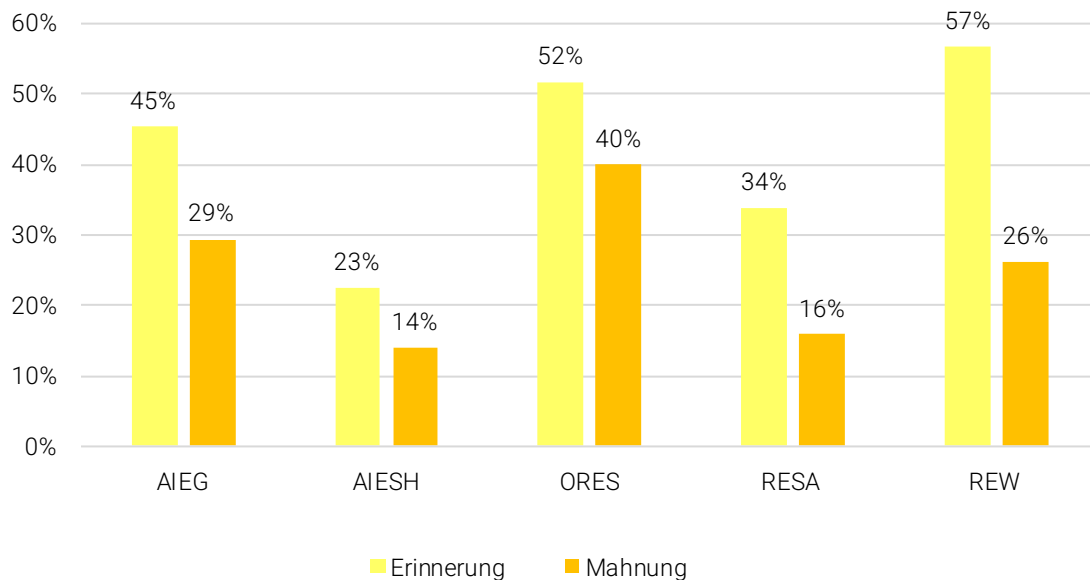


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR **STROM** ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



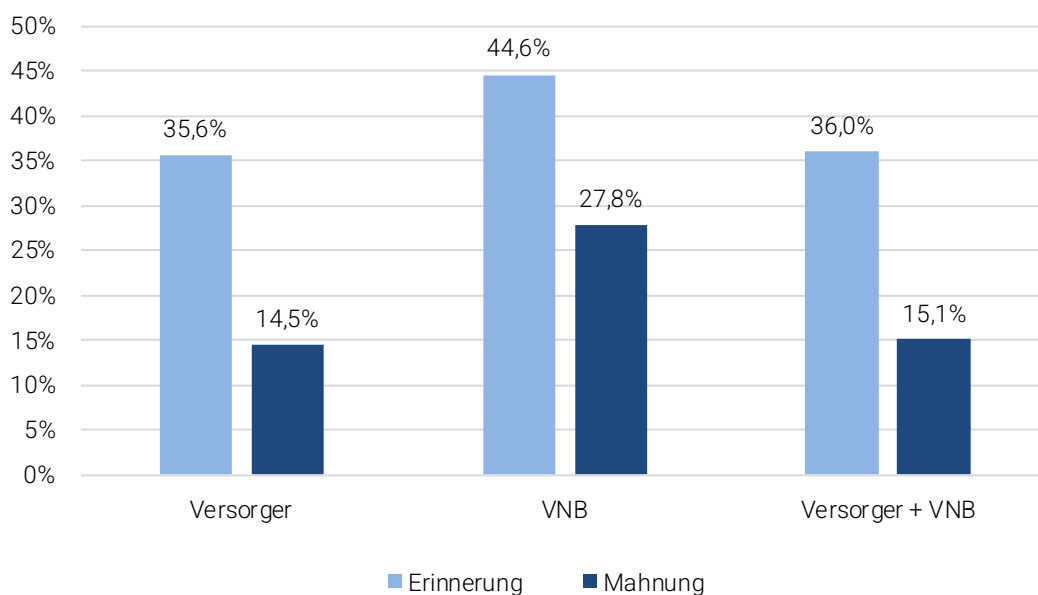
1.5.1.2. Im Gassegment

Da die Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energieträger in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jeden dieser beiden Energieträger unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Gassegment 2021 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben 36 % der gesamten Haushaltskundschaft 2021 mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt etwas unter dem, der im Jahr 2020 ermittelt wurde – nämlich 39 %.

Im selben Zeitraum haben 15,1 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz ist ebenfalls etwas niedriger als der, der für das Vorjahr ermittelt wurde (16,6 %).

Man beachte, dass – wie auch im Stromsegment – die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Gas versorgt werden, und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens ein Mahnschreiben erhalten haben, deutlich über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert wurden. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 11 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN



In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2021 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben. Sie ermöglichen es, die manchmal erheblichen Abweichungen festzustellen, die zwischen den Versorgern und den VNB bestehen.

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

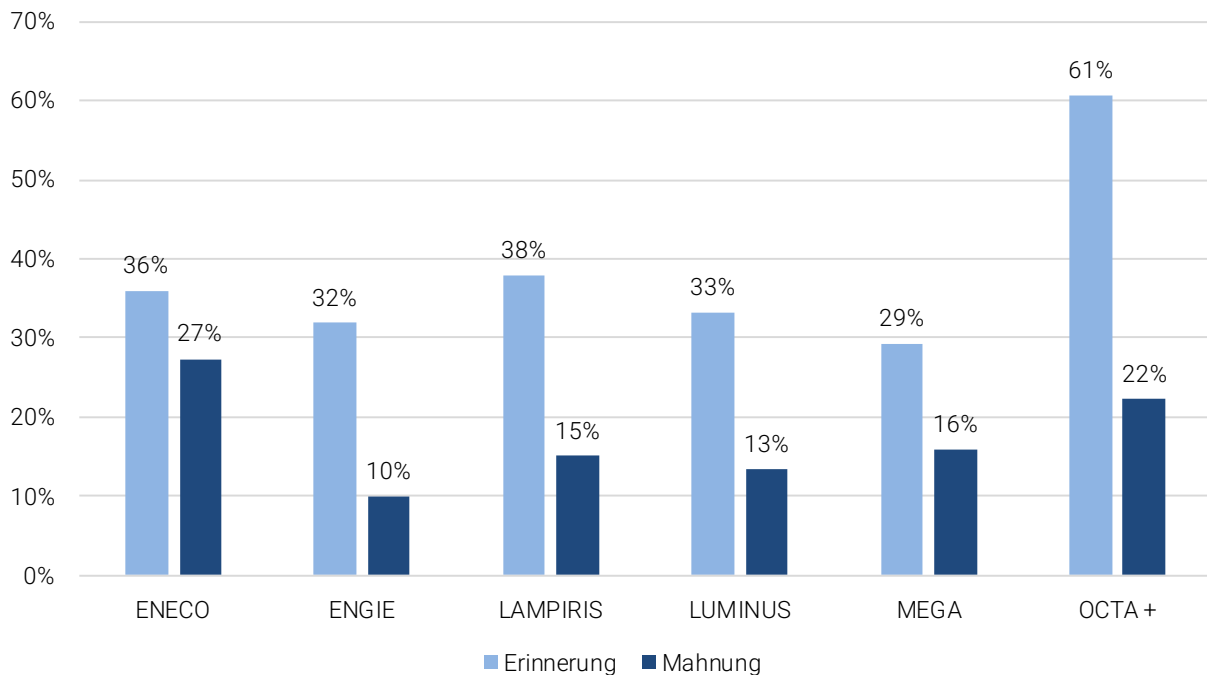
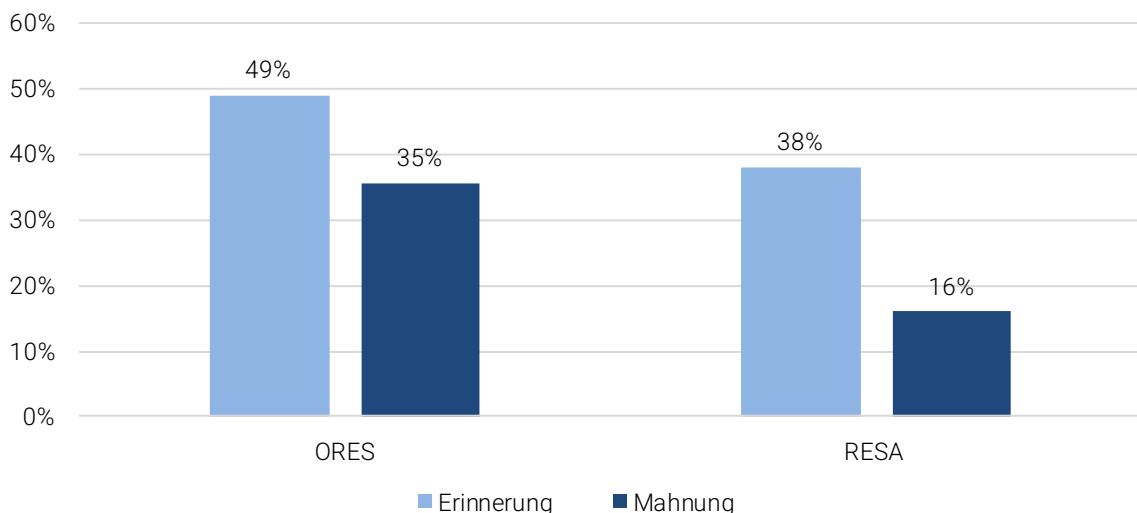


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN)



1.5.2. Die Einstufung bei Nichtzahlung und der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder auf Drop

Der Versorger kann gemäß Artikel 31 des EWR VöD Elektrizität bzw. Artikel 34 des EWR VöD Gas den Kunden als Nichtzahler einstufen, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat. Erreicht der Betrag der Schulden des Kunden bei seinem Versorger 100 € (oder 200 € für einen „Dual Fuel“-Kunden), kann der Versorger bei seinem VNB einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion einreichen.

Beim Verfahren zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion muss für die kommerziellen Versorger³³ danach unterschieden werden, ob der Kunde, der als Nichtzahler eingestuft wurde, geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, muss der kommerzielle Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion einreichen und wird der Kunde nach dem Einbau weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert. Wenn der Nichtzahler hingegen ein geschützter Kunde ist, muss der kommerzielle Versorger beim VNB einen Antrag auf „Drop“ einreichen und wird der Kunde an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), welcher nach dieser Übertragung und nach dem Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird die CWaPE den Begriff „Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion“ verwenden, um sowohl auf die Drop-Anträge als auch auf die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers oder eines Smart Meters mit Vorauszahlungsfunktion zu verweisen, die von den kommerziellen Versorgern für ihre geschützten und nicht geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, eingereicht werden.

Aussetzung der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion nach Inkrafttreten des MIG 6

Bezüglich der in diesem Kapitel dargelegten Daten sei daran erinnert, dass die Versorger infolge des Inkrafttretens des MIG6³⁴ die Einreichung neuer Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bei den VNB, die ein effektives Datum während der vorgesehenen Übergangszeit vom 1. November bis zum 13. Dezember 2021 hätten, ausgesetzt haben. Sie haben daher ab dem 22. September 2021 keinen neuen Antrag mehr auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht³⁵. Die Anträge auf Einbau oder Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion wurden ab dem 13. Dezember 2021 über ein neues MIG-Verfahren wieder aufgegriffen.

1.5.2.1. Im Elektrizitätssegment

2021 wurden 4,9 % der Haushaltskunden im Stromsegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 3,1 % der Stromkunden von mindestens einem Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durch ihren Versorger betroffen.

Es ist anzumerken, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die mindestens einmal vom VNB als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2021 im Elektrizitätssegment mindestens einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht haben, über den Prozentsätzen der kommerziellen Versorger liegen.

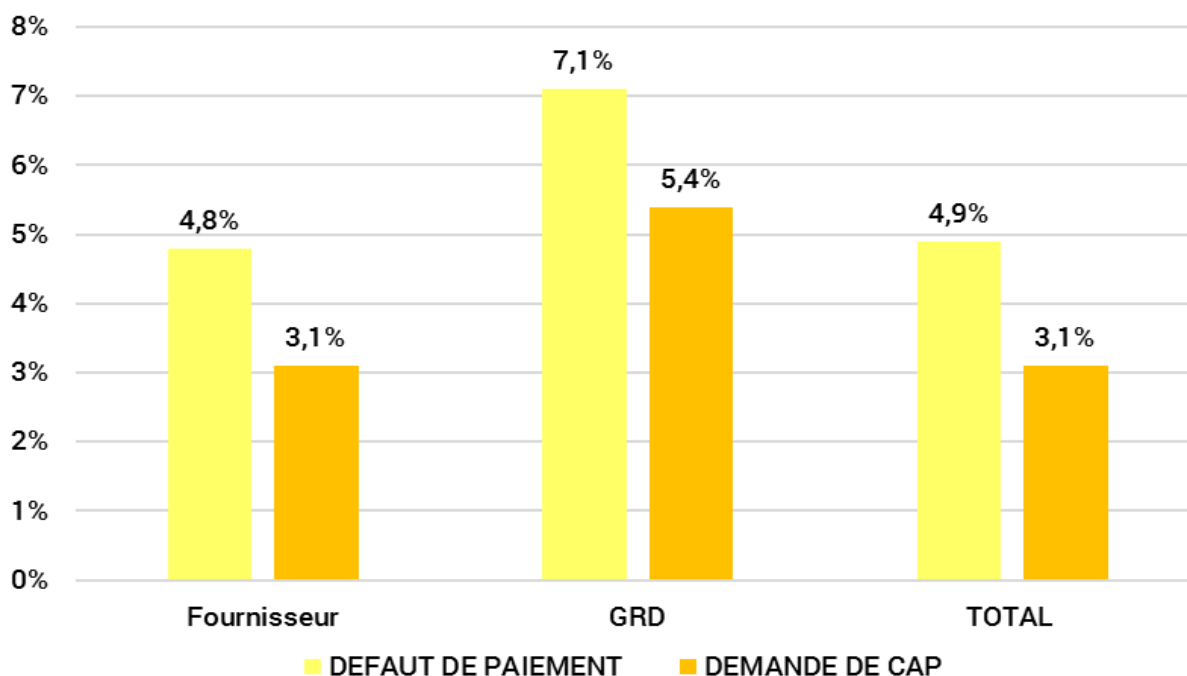
³³ Die Sozialversorger nehmen diese Unterscheidung nicht vor.

³⁴ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Punkt über das Inkrafttreten des MIG6 und dessen Auswirkungen auf die VöD.

³⁵ Zwischen dem 25.10. und dem 30.10. konnten die Versorger jedoch Anträge mit einem effektiven Einbautermin zwischen dem 14.12. und 19.12. einleiten

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 14 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR **STROM** EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE IM LAUFE DES JAHRES MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE



Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen je nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden versorgt, den Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden / für die im Laufe des Jahres 2021 mindestens ein Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion gestellt wurde.

DIAGRAMM 15 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR **STROM** BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE **KOMMERZIELLER VERSORGER** UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)

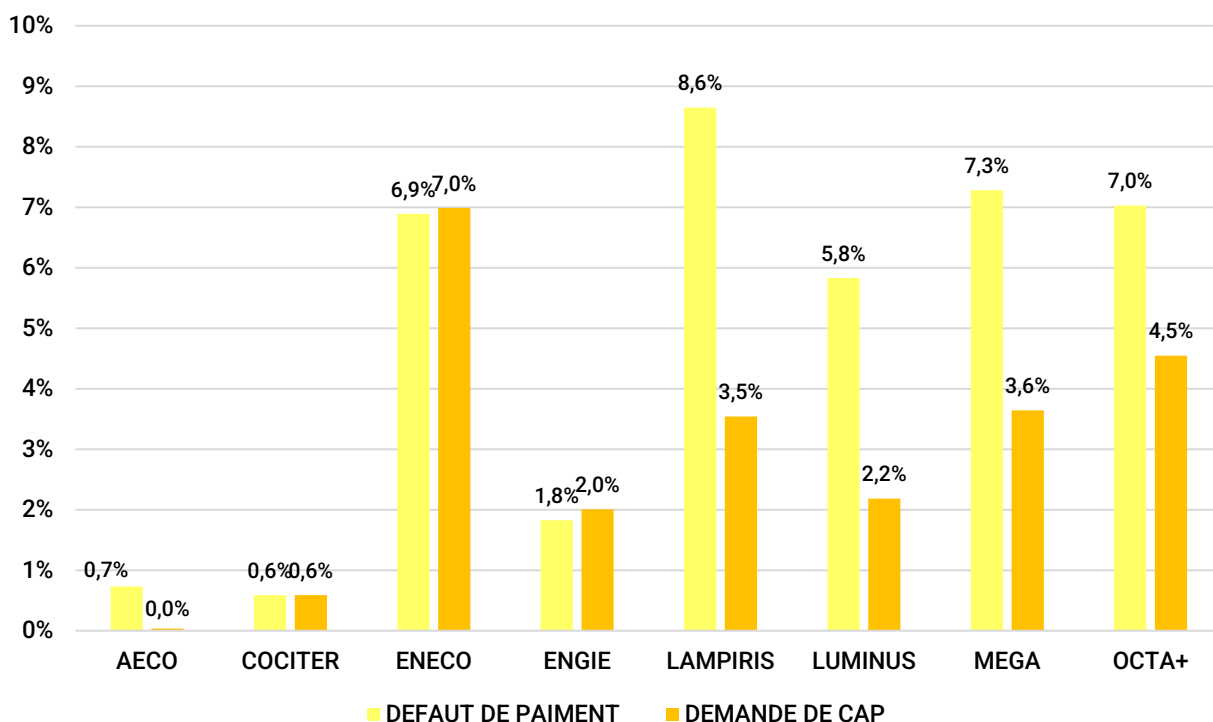
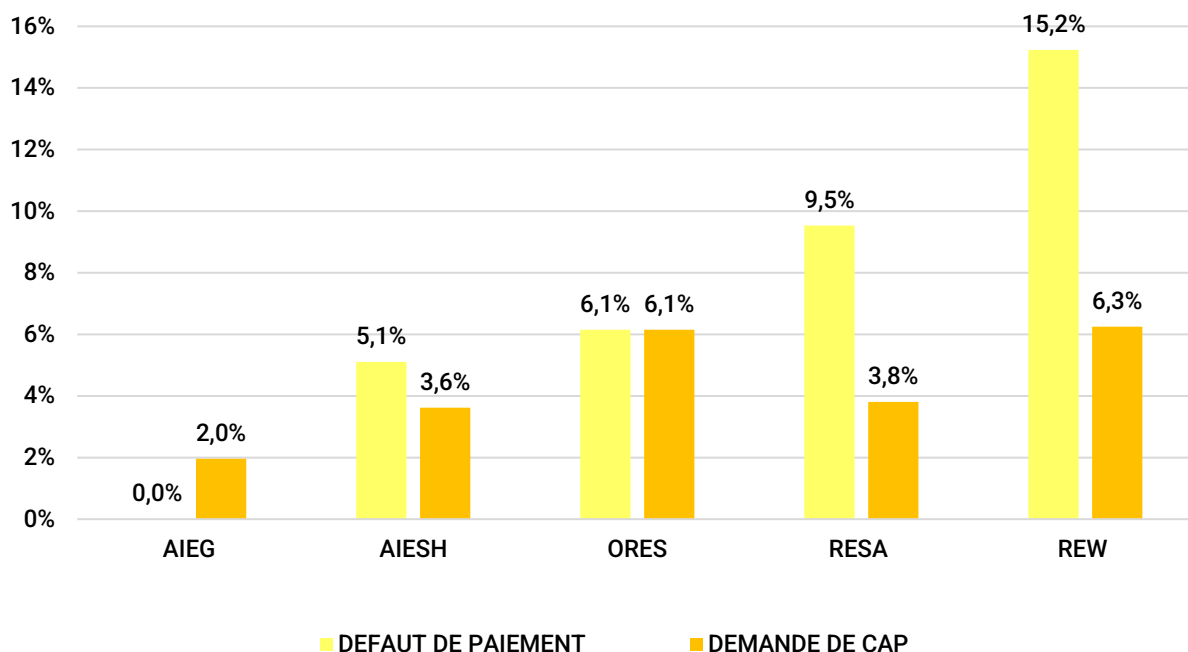


DIAGRAMM 16 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR **STROM** BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE **VNB** UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)



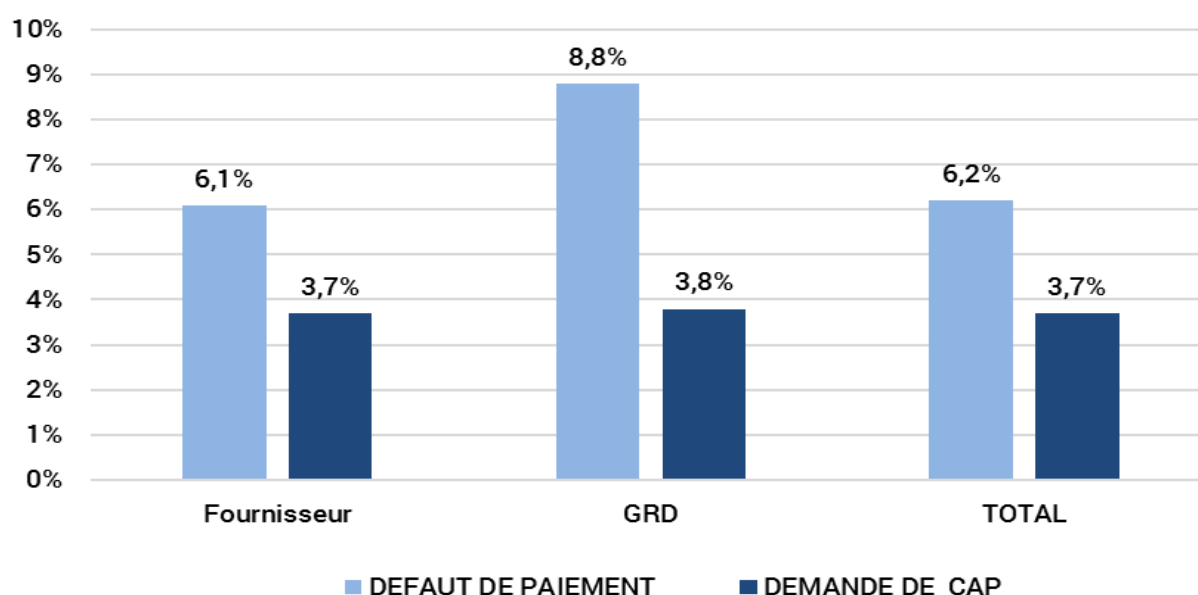
1.5.2.2. Im Gassegment

2021 wurden 6,2 % der Haushaltskunden im Gassegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 3,7 % der Gaskunden von mindestens einem Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durch seinen Versorger betroffen.

Wie im Stromsegment ist festzustellen, dass die Prozentsätze der Kunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2021 im Gassegment mindestens einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht haben, unter den Prozentsätzen der kommerziellen Versorger liegen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR **GAS** EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE IM LAUFE DES JAHRES MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE



Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen je nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden versorgt, den Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden / für die im Laufe des Jahres 2021 mindestens ein Antrag auf Einbau eines Gas-Zählers mit Vorauszahlungsfunktion gestellt wurde.

DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR GAS BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLER VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)

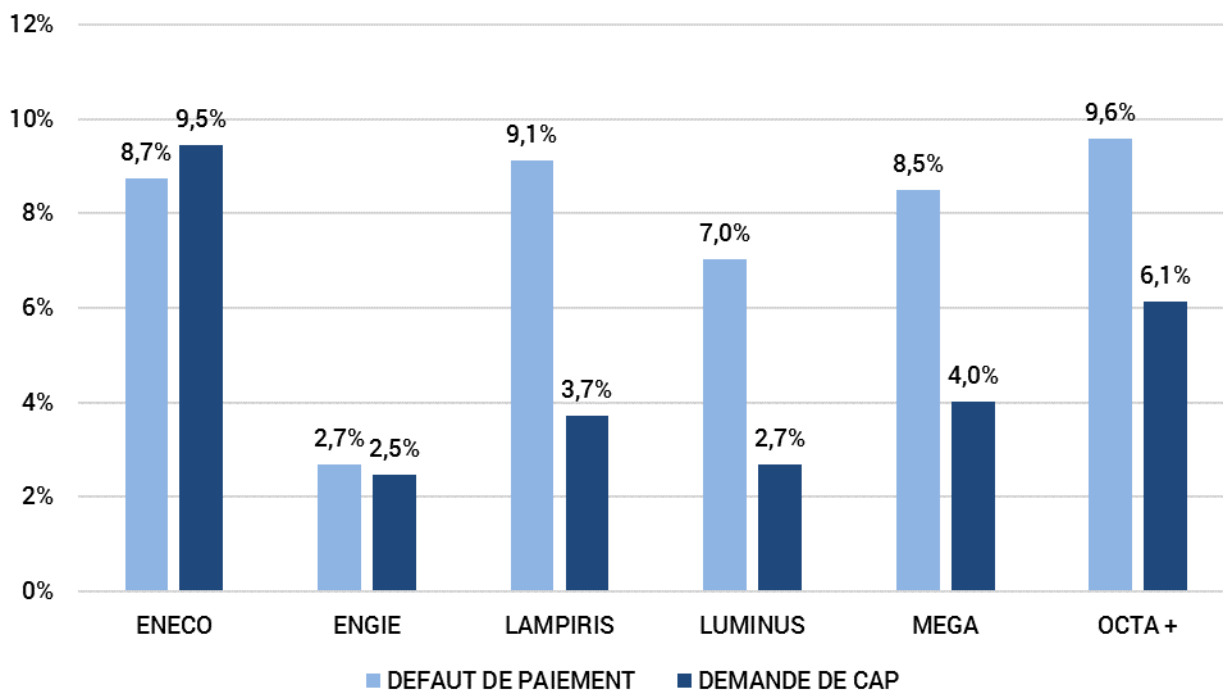
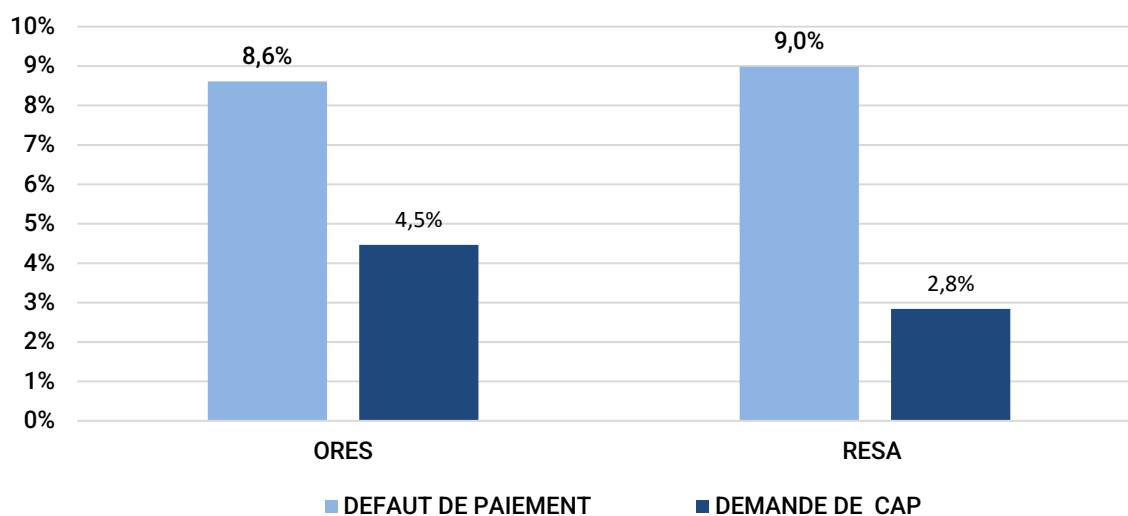


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR GAS BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)



1.5.2.3. Die geschützten Kunden in Zahlungsverzug

Im Rahmen des Verfahrens der Nichtzahlung scheint es wichtig, die geschützten Kunden ins Rampenlicht stellen zu können.

Wie die untenstehende Tabelle veranschaulicht, beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden an der gesamten Kundschaft in Zahlungsverzug im Jahr 2021 auf 25 % im Stromsegment und 29 % im Gassegment. Der deutliche Anstieg dieser Prozentsätze ist insbesondere die Folge der Zunahme der Gesamtzahl geschützter Kunden im Jahr 2021³⁶.

Es ist ebenfalls festzustellen, dass der prozentuale Anteil der geschützten Kunden in Zahlungsverzug an der gesamten Anzahl geschützter Kunden im Vergleich zu den Jahren 2016 bis 2019 relativ gering ist, nämlich 6 % für Strom und 7 % für Gas. Es ist auch wichtig daran zu erinnern, dass die Zahlen für 2020 außergewöhnlich niedrig waren.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN/FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE³⁷

STROM	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	22 %	16 %	19 %	17%	18 %	25 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	15 %	11 %	12 %	10%	5 %	6 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	14 %	13 %	15 %	12%	14 %	21 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtsahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	35 %	13 %	14 %	12%	6 %	7 %
GAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	23 %	17 %	20 %	18%	18 %	29 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	17 %	12 %	14 %	11%	5 %	7 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	14 %	16 %	14%	14 %	23 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtsahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	28 %	13 %	13 %	12%	4 %	10 %

2021 hat der Sozialversorger 7 % der geschützten Kunden, die er mit Strom versorgt, und 10 % seiner Gaskunden mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft.

Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der Anteil der zahlungssäumigen geschützten Kunden an der Gesamtzahl der zahlungssäumigen Kunden im Jahr 2021 auf 21 % im Stromsegment und 23 % im Gassegment. Dieser beträchtliche Anstieg lässt sich insbesondere durch den erheblichen Anstieg der Anzahl geschützter Kunden erklären, die 2021 von kommerziellen Versorgern beliefert werden.

1.6. DER EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION

Wenn ein Kunde als Nichtzahler eingestuft wurde und wenn der Betrag seiner Schulden 100 EUR (oder 200 EUR im Falle einer kombinierten Rechnung) erreicht, kann sein Versorger beim Verteilernetzbetreiber den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beantragen.

Bevor der Kunde mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion Strom oder Gas verbrauchen kann, muss er zunächst seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit einem bestimmten Betrag aufladen. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens wird die Versorgung unterbrochen – eine Situation, die als „automatische Abschaltung“ bezeichnet wird –, sodass der Kunde verpflichtet ist, eine Aufladung vorzunehmen. Der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügt jedoch über eine Reserve, einen Notkredit, um dem Kunden die Zeit zum Aufladen zu geben, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist. Der VNB bringt den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an.

³⁶ Weitere Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 1.4.2.

³⁷ Da die CWaPE für das Jahr 2020 nicht über die Anzahl der zahlungssäumigen Kunden verfügt, hat sie für das Jahr 2020 die Prozentsätze der Kunden übernommen, für die ein Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht wurde.

Bei der Technologie des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion muss zwischen den Budgetzählern und den Smart Metern mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion unterschieden werden.

Wenn ein **Budgetzähler** bei einem Kunden installiert wird, erhält der Kunde ebenfalls eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einsetzen kann. Anhand dieser Karte werden die Aufladevorgänge durchgeführt und findet der Informationsaustausch zwischen dem Kunden und seinem VNB statt. Zum Aufladen der Karte seines Budgetzählers kann sich der Kunde in bestimmte ÖSHZ, in externe Aufladestationen (sofern diese auf dem Gebiet des VNB verfügbar sind), in die Büros des VNB oder zu XENTA-Aufladeterminale begeben (diese verschiedenen Auflademöglichkeiten werden im Kapitel über die Aufladevorgänge der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion erläutert).

Ein **Smart Meter** verfügt über ein Kommunikationsmodul, über das es mit dem Netzbetreiber „sprechen“ kann. So kann das Smart Meter elektronische Nachrichten versenden und Befehle aus der Ferne vom Verteilernetzbetreiber empfangen. Bei einem Kunden in Zahlungsverzug oder wenn der Kunde dies wünscht, kann der VNB die Vorauszahlungsfunktion des Zählers aus der Ferne aktivieren, vorausgesetzt, der Kunde verfügt an seinem Wohnsitz bereits über ein Smart Meter. Zu den Vorteilen eines Smart Meters mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion gegenüber einem klassischen Budgetzähler gehört die Möglichkeit des Kunden, seinen Zähler über eine IT-Plattform aufzuladen, den verfügbaren Saldo oder seinen Verbrauchsverlauf online einzusehen und per SMS oder E-Mail informiert zu werden, wenn sein Guthaben niedrig ist oder der Notkredit aktiviert ist. Das Smart Meter, dessen Vorauszahlungsfunktion aktiviert ist, unterscheidet sich „physisch“ nicht von einem anderen Smart Meter. Die Vorauszahlung über ein Smart Meter kann daher im Vergleich zu einem Budgetzähler als weniger stigmatisierend angesehen werden. Schließlich können sämtliche Aktionen zur Aktivierung oder Deaktivierung der Vorauszahlungsfunktion aus der Ferne durchgeführt werden. Der Besuch eines Mitarbeiters des VNB ist nicht mehr erforderlich.

Angesichts der technischen Zwänge im Zusammenhang mit dem Budgetzähler (Ende der Budgetzähler 2021 und kurzfristige Einstellung der IT-Plattform, die die Transaktionen der Budgetzähler verwaltet) haben ORES und RESA 2021 in großem Umfang Smart Meter als Ersatz für aktuelle Budgetzähler oder bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler eingebaut. AIEG, AIESH und REW planen, diese Einführung ab dem zweiten Halbjahr 2022 zu beginnen.

Die Artikel 31 bis 37*bis* der EWR-VöD Strom und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme³⁸ des Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.³⁹

Vereinfacht gesagt, können die 2021 in der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Mindestetappen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Fall der Nichtzahlung eines Kunden wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Versorger stuft den Kunden als Nichtzahler ein und kann, wenn der Schuldenbetrag mindestens 100 EUR für eine Energieart oder 200 EUR für eine kombinierte Rechnung beträgt⁴⁰, beim Verteilernetzbetreiber den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beantragen;
- Innerhalb von zehn Tagen ab Eingang des Antrags muss der VNB dem Kunden ein Schreiben schicken, um diesen vom Datum und von der Tageszeit des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion in Kenntnis zu setzen. In diesem Schreiben wird ebenfalls dargelegt, dass die Energieversorgung des Kunden ausgesetzt werden kann, falls der Einbau nicht am vereinbarten Datum erfolgen kann, weil der Kunde abwesend ist oder den Zutritt zu den Räumlichkeiten verweigert;
- der VNB begibt sich am vereinbarten Datum zum Wohnsitz des Kunden und baut den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ein. Wenn der Einbau nicht vorgenommen werden kann, weil der Kunde nicht anwesend ist oder den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion verweigert, muss der VNB dem Kunden

³⁸ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorausbezahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein "klassischer" Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzählers im Haus des Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

³⁹ Die für die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion eines Smart Meters vorgesehenen Etappen und Fristen sind noch nicht gesetzlich geregelt.

⁴⁰ Die Bestimmung, die vorsieht, dass der Versorger den Einbau eines Budgetzählers nur dann beantragen kann, wenn die Schulden des Kunden einen Mindestbetrag erreicht haben, ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.

eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen und dessen Versorger darüber informieren, der nun die Aussetzung der Versorgung des Kunden beantragen kann;

- das Verfahren kann im Falle einer Übereinkunft der Parteien bezüglich der Schuldenbegleichung ausgesetzt werden.

Die Verteilernetzbetreiber haben auch die Möglichkeit, zusätzliche Etappen in das oben genannte Verfahren einzuführen, die oft einen telefonischen Kontakt mit dem Kunden, einen zweiten Besuch zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion usw. umfassen.

Im Übrigen verfügt der VNB ab dem Datum des vom Versorger gestellten Antrags über eine Frist von 40 Tagen, um das Verfahren des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion abzuschließen. Anderenfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt und übernimmt der VNB vorübergehend die Belieferung des Kunden bis zum Abschluss des Verfahrens. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Versorgung eines Kunden durch seinen VNB als „X-Versorger“⁴¹. Wir erinnern daran, dass der EWR vom 19. Juli 2018 die Einstellung der X-Versorgung im Falle einer Verzögerung des Einbaus des Budgetzählers vorsieht. In diesem Fall gilt: Überschreitet der Verteilernetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau von 40 Tagen, schuldet er dem Versorger, der den Einbauantrag gestellt hat, sodann einen Pauschalzuschuss. Diese Bestimmung trat mit der Inkraftsetzung des MIG6 am 13. Dezember 2021 in Kraft.

Die Kosten für den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion werden dem Kunden mit 100 EUR für Strom und 150 EUR für Gas in Rechnung gestellt.

Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht jedoch die Kostenfreiheit des Einbaus des Budgetzählers in den folgenden Situationen vor:

- wenn der Antrag von einem geschützten Kunden gestellt wird;
- wenn der Antrag vom einem ÖSHZ gestellt wird;
- für alle Kunden, die sich in Zahlungsverzug befinden;
- bei Umzug, falls der Kunde an seiner vorigen Adresse einen Budgetzähler besaß.

Zudem können geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion zusätzliche Schutzmaßnahmen wie etwa die garantierte Strom-Mindestliefermenge auf Antrag eines ÖSHZ oder auch die Winterhilfe in Anspruch nehmen. Diese Punkte werden im Kapitel über die lokalen Energiekommissionen erklärt.

Auswirkungen der COVID-19-Krise, der Überschwemmungen und des MIG6 auf den Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion.

In Bezug auf die Informationen in diesem Kapitel sei daran erinnert, dass die Wallonische Regierung im Rahmen der von den Behörden nach der COVID-19-Krise auferlegten Lockdown-Maßnahmen in den Jahren 2020 und 2021 mehrere Erlasse verabschiedet hat, um die Auswirkungen der Gesundheitskrise auf das Niveau der Strom- und Gasversorgung zu begrenzen. Der Erlass der Wallonischen Regierung vom 26. November 2020 sieht insbesondere die Aussetzung der Anträge und des Einbaus der Budgetzähler vom 8. Dezember 2020 bis zum 31. Januar 2021 vor⁴².

Nach den Überschwemmungen im Juli 2021 haben die VNB und hauptsächlich RESA ihre Teams mobilisiert, um das Netz wieder in Ordnung zu bringen und um Personen zu helfen, denen die Energie entzogen ist. Die Anbringung von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion wurde deshalb kurzzeitig ausgesetzt.

⁴¹ Weitere ausführliche Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger.

⁴² Sondervollmachterlass der Wallonischen Regierung Nr. 57 vom 26. November 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode. Der Erlass der Wallonischen Regierung vom 26. November 2020, in dem die Aussetzung der Anträge UND des Einbaus eines Budgetzählers vom 8. Dezember 2020 bis zum 31. Januar 2021 vorgesehen ist. In diesem EWR ist ebenfalls die Aussetzung der Abschaltverfahren, außer aus Sicherheitsgründen, vom 8. Dezember bis zum 31. März 2021 vorgesehen (diese Maßnahme wurde seitdem bis zum 30. Juni 2021 verlängert). Darüber hinaus kann der Endkunde die Bereitstellung eines Vorschusses vor dem nächsten Aufladen (gegen eine spätere Rückzahlung) oder die Deaktivierung der Vorauszahlungsfunktion seines Zählers beantragen.

Nach dem Inkrafttreten des MIG6 wurden die Anträge und der Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion während eines großen Teils des letzten Quartals 2021 ebenfalls ausgesetzt⁴³.

Diese verschiedenen Maßnahmen haben sich stark auf den Rückgang der Anzahl der 2020 und 2021 eingereichten Anträge und der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ausgewirkt.

Die im weiteren Kapitel dargestellten Statistiken basieren auf den von den kommerziellen Versorgern sowie den VNB mitgeteilten Daten, die für die geschützten Kunden, welche sie beliefern, als Sozialversorger fungieren. Die Begriffe „Einbau“ und „Wiederinbetriebnahme“ von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion sind unter dem Oberbegriff „Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion“ zusammengefasst.

Es sei betont, dass mit Ausnahme der Kapitel 1.6.1.4 und 1.6.2.4, in denen diese nähere Unterscheidung erwähnt wird, die in diesem Kapitel 1.6 aufgeführten Daten nicht die 2021 erfolgten Ersetzungen von aktiven Budgetzählern durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion umfassen.

1.6.1. Im Elektrizitätssegment

1.6.1.1. Der Antrag und der Einbau der Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion

Die Gesamtzahl der **Anträge auf Einbau** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion oder die Gesamtzahl der **Anträge auf Übertragung des geschützten Kunden in Zahlungsverzug an seinen VNB** (nachfolgend als „Drop-Antrag“ bezeichnet) belief sich im Jahr 2021 auf 58.738 ⁴⁴ und war damit **niedriger (-4,8 %)** als die Gesamtzahl im Jahr 2020, die bei 61.712 lag.

Es ist interessant, hervorzuheben, dass die Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion auch vom Kunden selbst oder von seinem ÖSHZ eingebracht werden können, ohne dass eine Situation des Zahlungsverzugs verzeichnet wird. So wurden 2021 vom Kunden selbst 185 Anträge und 75 von den ÖSHZ eingereicht.

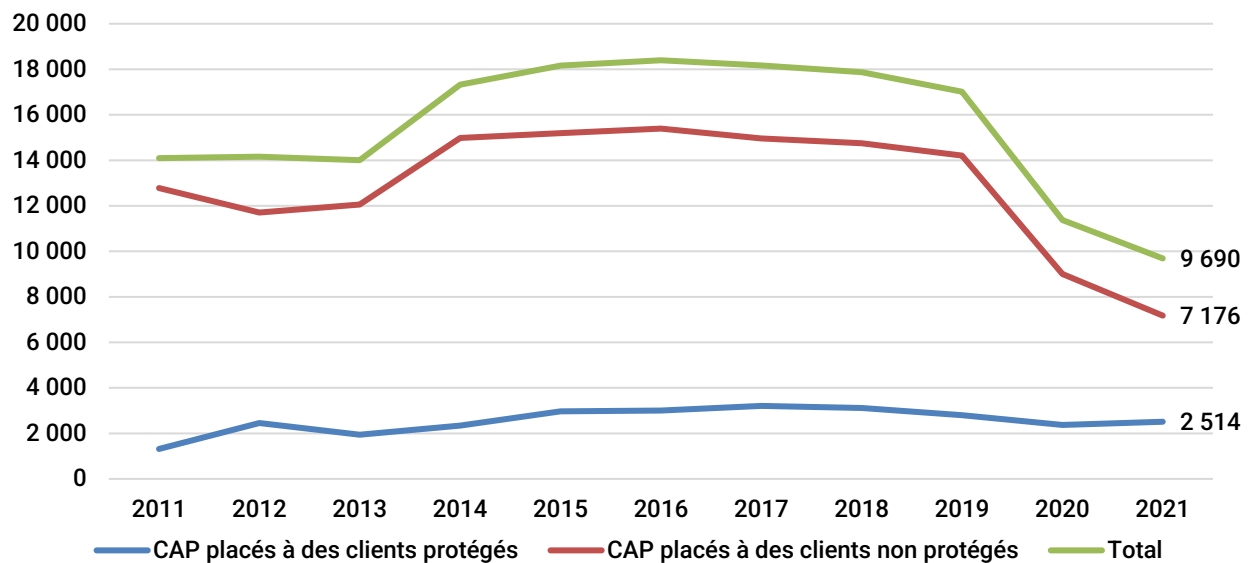
Die Gesamtzahl der **effektiven Einbauten** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment während des Jahres 2021 beläuft sich auf 9.690, was einem **Rückgang um 14,8 %** gegenüber 2020 entspricht. Die Analyse der übermittelten Daten zeigt, dass die Anzahl der Einbauten zwar bei den nicht geschützten Kunden zwischen 2020 und 2021 zurückgeht (-20,3 %), jedoch bei den geschützten Kunden um 6 % ansteigt.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

⁴³ Für weitere Informationen verweisen wir den Leser an Punkt 1.2.4 bezüglich des Inkrafttretens des MIG6 und dessen Auswirkung auf die VöD.

⁴⁴ Es sei darauf hingewiesen, dass ein Einbauantrag bzw. ein Drop-Antrag für ein und denselben Kunden mehrmals eingereicht werden kann. Daher kann dieser Antrag in der Gesamtzahl der Einbau-/Drop-Anträge mehrmals eingerechnet sein.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN **STROM**- ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION



Wie bereits erwähnt, haben ORES und RESA seit 2021 begonnen, in großem Umfang Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler einzubauen.

Von den 9.690 im Jahr 2021 eingebauten Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion waren 3.871 bzw. 39,9 % Budgetzähler und 5.819 bzw. 60,1 % Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion⁴⁵.

Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bzw. der Drop-Anträge, die im Laufe des Jahres bearbeitet wurden, und der Anzahl der tatsächlichen Einbauten im Jahr lässt sich durch mehrere Elemente erklären:

- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annullierung** des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden fast **56,4 %** der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2021 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell aufgrund der Vereinbarung eines Zahlungsplans annulliert;
- in 23,1 % der Fälle führte ein Umzug oder ein Wechsel des Versorgers zur **Stornierung** des Antrags auf Einbau;
- in **18,5 %** der Fälle führten die Anträge zu einem **effektiven Einbau** der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion **abwesend** sein, oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das diesem Zähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch **unbewohnt sein**, wenn der VNB vorstellig wird, um den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annullierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben im Jahr 2021 rund 2 % aller Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu einer Sperrung der Versorgung des Kunden geführt.**⁴⁶

⁴⁵ Diese Daten enthalten nicht die Ersetzungen von aktiven Budgetzählern im Jahr 2021 durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

⁴⁶ Ausführlichere Informationen über die Sperrung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Abschaltungen angegeben.

1.6.1.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion

In den EWR bezüglich der VöD⁴⁷ ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion über die Aufladungen der Karte des Zählers eingetrieben werden.

Um die Entwicklung der Schulden vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum Zeitpunkt des effektiven Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu evaluieren, hat die CWaPE die Marktakteure aufgefordert, ihr für das Jahr 2021 den durchschnittlichen Schuldenbetrag ihrer Kunden zu diesen beiden Zeitpunkten mitzuteilen.

Der 2021 über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden für Strom zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** belief sich auf **450,1 EUR, was einem Anstieg um 3,8 % im Vergleich zum Jahr 2020 entspricht**. Dieser Betrag beläuft sich bei den kommerziellen Versorgern auf 461 EUR und bei den VNB auf 316,7 EUR.

Der 2021 über sämtliche Haushaltskunden⁴⁸ gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion** belief sich auf **500 EUR, was einem Anstieg um 10,1 % im Vergleich zum Jahr 2020 entspricht**. Dieser durchschnittliche Betrag liegt bei Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, mit 511 EUR höher als bei geschützten Kunden, die von den Verteilernetzbetreibern beliefert werden, wo er 370 EUR beträgt.

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion steigt der durchschnittliche Schuldenbetrag für sämtliche Haushaltskunden um 11,1 %.

Die Analyse der Daten zum Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zeigt sehr große Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern und den Sozialversorgern. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Informationen.

Bei den kleineren VNB (nämlich AIEG, AIESH und REW) lag die Anzahl der geschützten Kunden, die vom VNB als Nichtzahler eingestuft wurden und bei denen im Jahr 2021 ein Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorgenommen wurde, unter 20. Der durchschnittliche Schuldenbetrag ist somit stark von dieser sehr geringen Fallzahl beeinflusst.

⁴⁷ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas.

⁴⁸ Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestuften Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 21 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN BETRAGS DER SCHULDEN GEGENÜBER DEM VERSORGER ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION - STROM⁴⁹

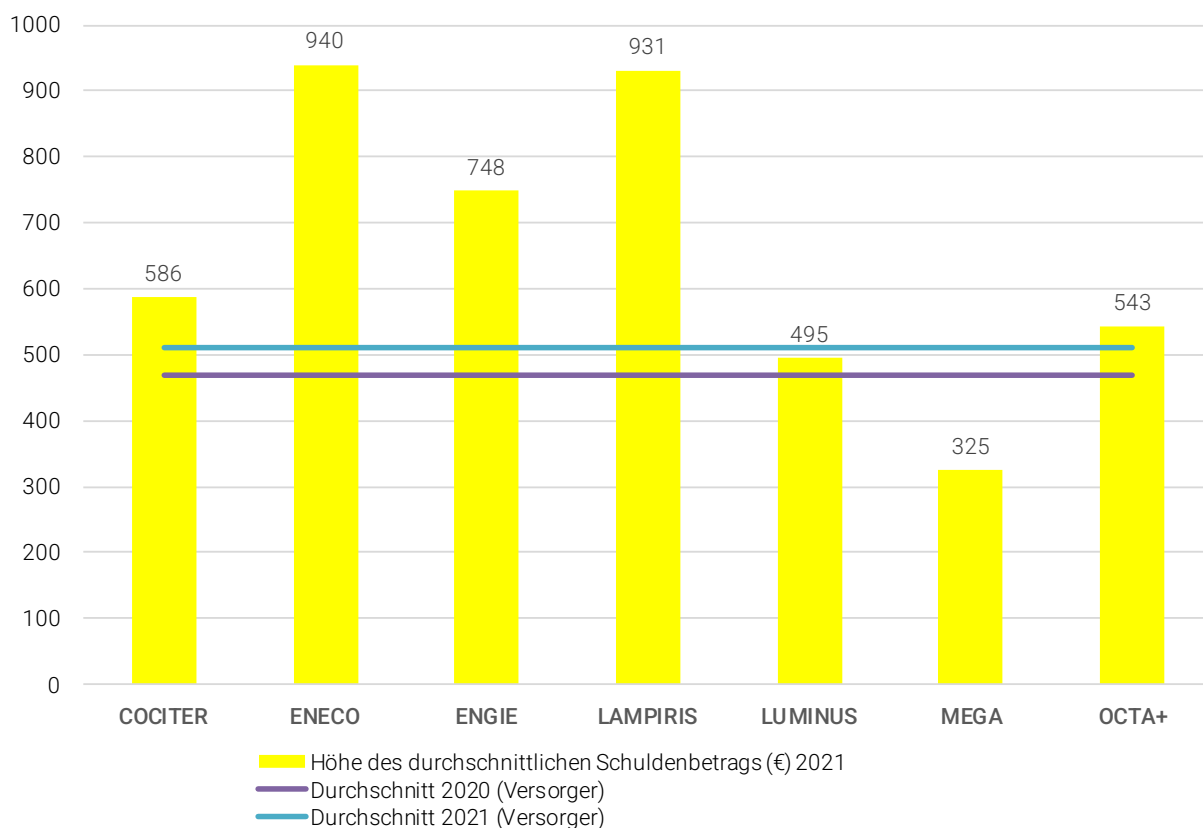
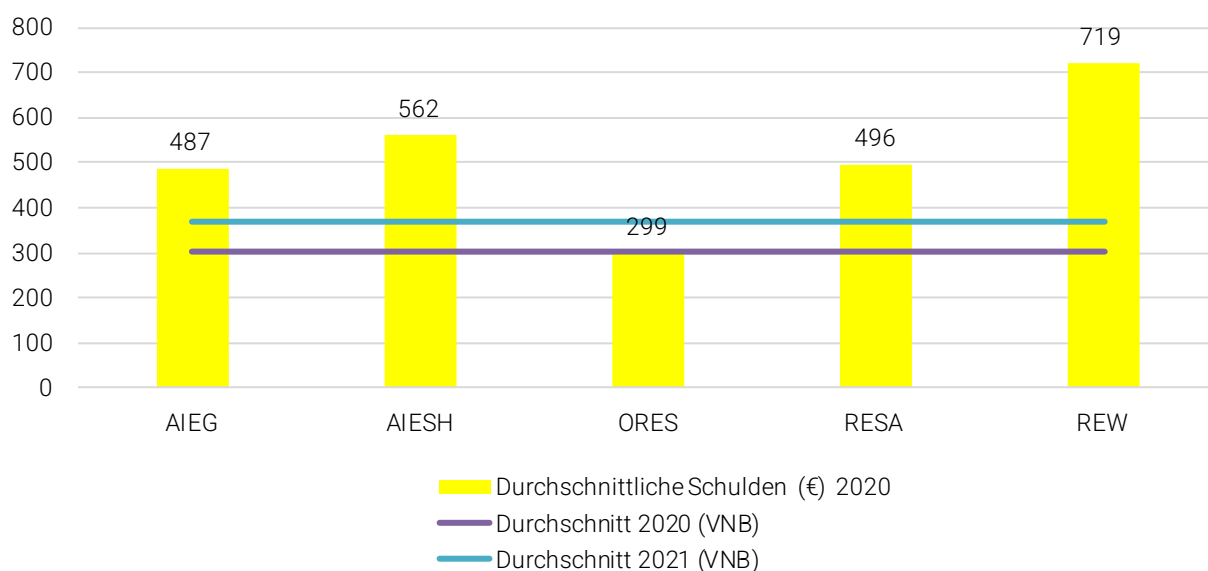


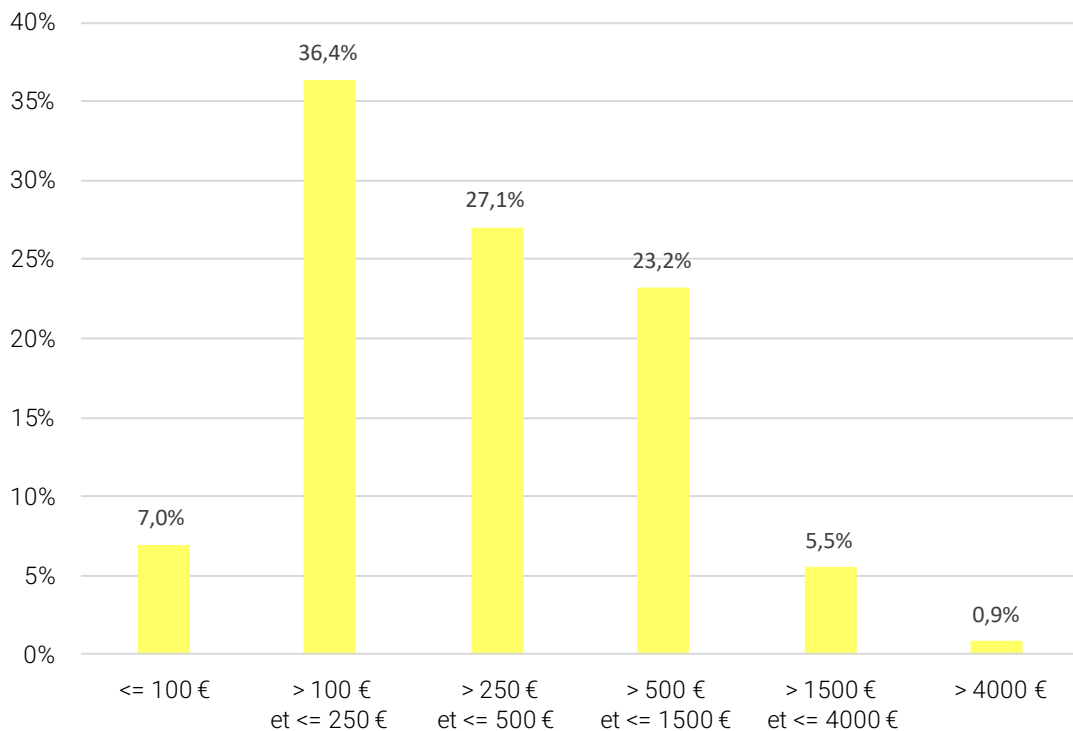
DIAGRAMM 22 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN BETRAGS DER SCHULDEN GEGENÜBER DEM VNB ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION - STROM



⁴⁹ Bei keinem Kunden von AECO wurde im Verlauf der Jahre 2020 und 2021 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut, daher wurde dieser Versorger im Diagramm nicht berücksichtigt.

Die Segmentierung der Kunden nach dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt **des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** wird im folgenden Diagramm veranschaulicht:

DIAGRAMM 23 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZAHL DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2021 EIN ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DER ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR STROM



Der Prozentsatz der Kunden, für welche ein Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durchgeführt wurde und bei denen die Schulden 100 EUR nicht erreicht hatten, ist im Vergleich zum Jahr 2020, als er 7,7 % betrug, geringfügig zurückgegangen. Es bleiben jedoch 7,0 % der Kunden, für welche der Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion erfolgte, obwohl ihre Schulden bei höchstens 100 EUR lagen. Diese Situation kann auf unterschiedliche Gründe zurückzuführen sein, u. a.:

- Wenn der Kunde nur einen Teil seiner Schulden bezahlt, diese aber nicht komplett begleicht, wird das Verfahren zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion fortgesetzt, auch wenn der Betrag des Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion nicht EUR 100 erreicht;
- Bei einer kombinierten Rechnung (Strom und Gas) und wenn der Betrag der Schulden 200 EUR für beide Energiearten erreicht, kann der Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für beide Energiearten stellen, auch wenn die Schulden für eine Energieart unter 100 EUR liegen.

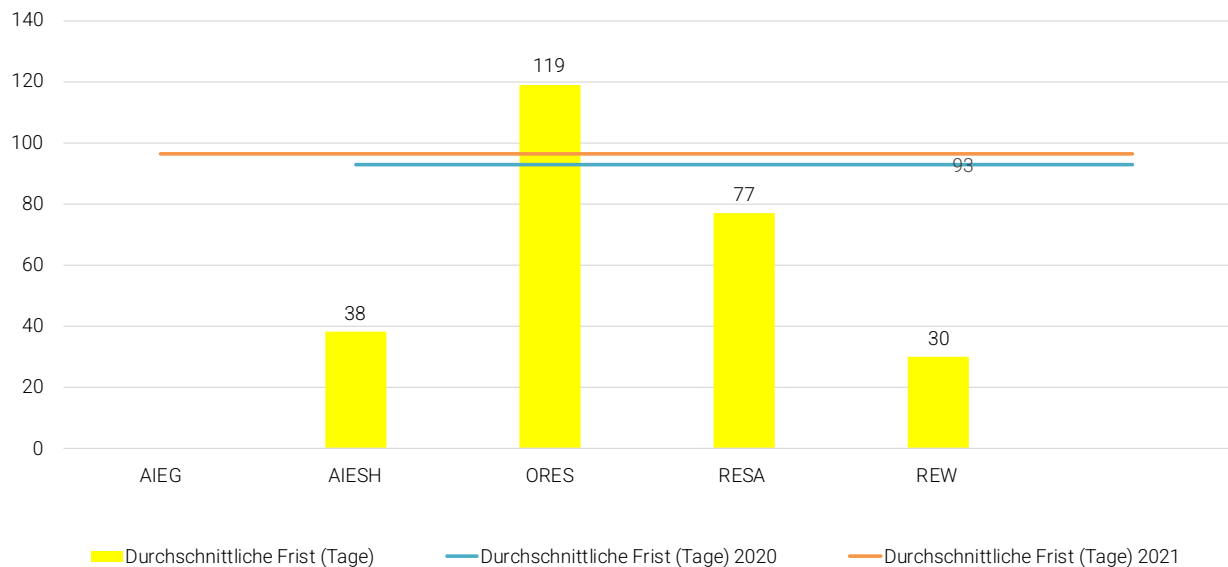
1.6.1.3. Die Frist für den Einbau des Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion

Die durchschnittliche Frist für den Einbau der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion für alle VNB beträgt im Jahr 2021 **96 Tage**. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2020, als die Frist sich auf 93 Tage belief, um 3,7 % gestiegen. Wir weisen darauf hin, dass diese durchschnittliche Frist 2019 bei 69 Tagen lag. Diese deutliche Verlängerung der durchschnittlichen Frist für den Einbau in den Jahren 2020 und 2021 erklärt sich im Wesentlichen durch die Unterstützungsmaßnahmen der Wallonischen Regierung im Rahmen von Covid-19 und der Überschwemmungen im Juli 2021, die insbesondere Verbote der Abschaltung und des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion umfassten, welche sodann eine Verzögerung des Verfahrens zum Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion zur Folge hatten.

Von den im Jahr 2021 eingebauten Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 30,3 % innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist deutlich höher als die 19,3 %, die 2020 festgestellt wurden.

Wie das nachstehende Diagramm zeigt, schwankt die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion von einem VNB zum anderen.

DIAGRAMM 24 DURCHSCHNITTliche FRIST FÜR DIE INSTALLATION DES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION (TAGE)



Die CWaPE stellt fest, dass 62,6 % der Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden.

1.6.14. Gesamtzahl der aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Wallonie

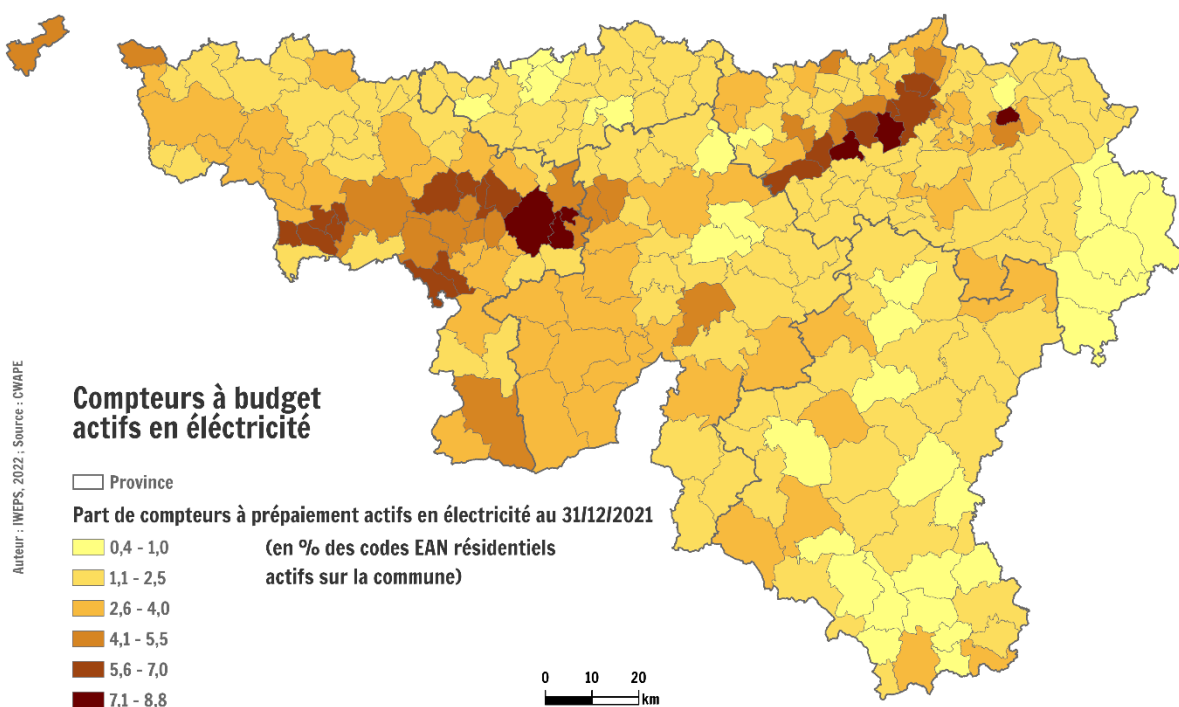
Ende 2021 belief sich somit die Anzahl der aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion,⁵⁰ die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf **62.557**. Davon waren 51.239, das heißt **81,9 % Budgetzähler** und 11.318, das heißt **18,1 % Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**.

2021 haben die VNB 6.645 aktive Strom-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt.

Nur **3,8 %** aller wallonischen Haushaltskunden verfügten Ende 2021 über einen aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion. Dieser Prozentsatz liegt etwas unter dem, der im Jahr 2020 ermittelt wurde, nämlich 4,2 %. Der Prozentsatz **der geschützten Kunden** mit aktivem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion belief sich Ende 2021 auf **5,6 %** – ein niedrigerer Prozentsatz als im Jahr 2020, als er bei 9,1 % lag.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl aktiver EANs im Stromsegment für die Haushaltskunden dar.

⁵⁰ Bei einigen Budgetzählern kann Vorauszahlungsfunktion deaktiviert sein. Sie funktionieren dann wie normale Zähler.



Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion, die mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet sind

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wird, wird dieser mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet. Dieser Leistungsbegrenzer ermöglicht es dem Kunden, sechs Monate lang eine garantierte Strom-Mindestliefermenge von 10 Ampere (nachfolgend als „FMG“, *fourniture minimale garantie*, bezeichnet) zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen. Die Versorgung des Kunden mit der FMG bleibt jedoch zulasten des Kunden, was zu einer Verschuldung im Zusammenhang mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer führen kann.

Obwohl die FMG häufig als Hilfe angesehen wird, die für geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion vorgesehen ist, ist sich der geschützte Kunde in der Mehrzahl der Fälle nicht immer bewusst, dass er die „Leistungsbegrenzer“-Funktionalität seines Zählers aktiviert und damit Schulden macht, die – in einigen Fällen – erhebliche Beträge erreichen können. Um diesen widersinnigen Effekt zu vermeiden, wurden die Aktivierung und Nachverfolgung der garantierten Mindestliefermenge durch das Programmdekret vom 17. Juli 2018 und den EWR vom 19. Juli 2018 signifikant abgeändert. Diese beiden Gesetzestexte machen die Aktivierung der FMG künftig von einem Antrag des ÖSHZ und einer Information des Kunden über die Konsequenzen ihrer Nutzung abhängig. Sie regeln auch die weitere Betreuung des Kunden, der seine Schulden im Zusammenhang mit dieser FMG nicht begleicht und bei welchem es schließlich eine Anrufung der CLE gibt, besser⁵¹. Der EWR vom 19. Juli 2018 präzisiert zudem, dass das ÖSHZ jederzeit die Deaktivierung der FMG beantragen kann.

Für die geschützten Kunden, die einen vor dem 1. April 2019 aktivierten Budgetzähler besaßen, haben die VNB – wenn die ÖSHZ nichts anderes bestimmten – einen schrittweisen Entzug dieser Funktionalität umgesetzt.

Ende 2021 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzer-Funktion auf 347 Zähler (gegenüber 494 im Jahr 2020), was 0,6 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entspricht.

⁵¹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE FMG.

1.6.2. Im Gassegment

1.6.2.1. Der Antrag und der Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

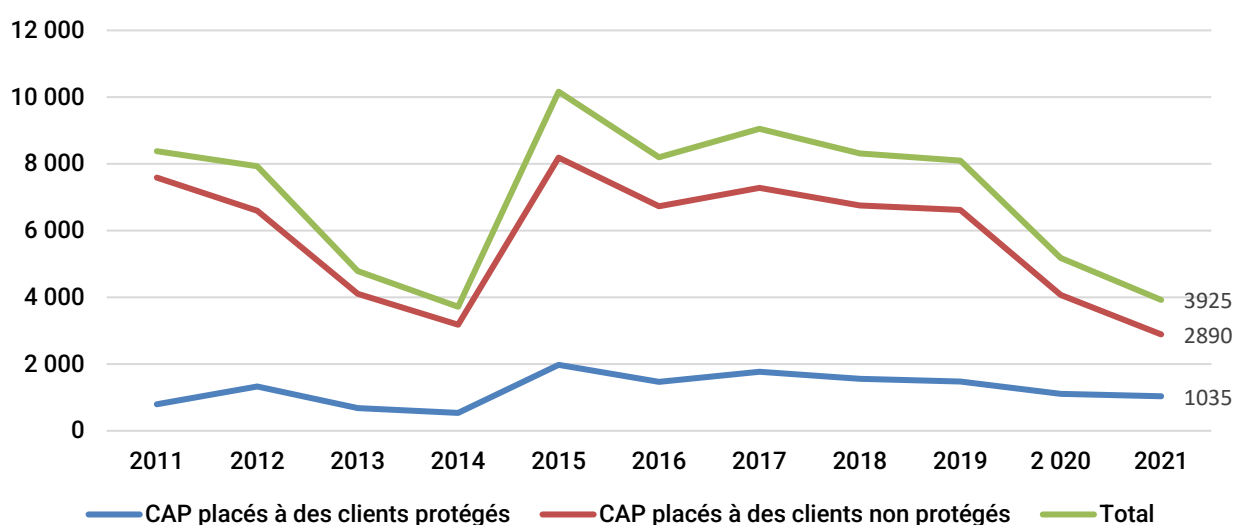
Die Gesamtzahl der Anträge auf Einbau⁵² von Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion und die Gesamtzahl der Drop-Anträge, die von den Versorgern und VNB eingereicht wurden, nimmt mit insgesamt 27.993 Anträgen im Jahr 2021 ab, was einem Rückgang um 7,7 % gegenüber 2020 entspricht.

Wie beim Strom können die Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion auch vom Kunden selbst oder von seinem ÖSHZ eingebracht werden. So wurden 2021 vom Kunden selbst 97 Anträge und 40 von den ÖSHZ eingereicht.

Die Anzahl der im Jahr 2021 effektiv eingebauten Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion ist im Jahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr um **24,2 % gesunken** und lag bei insgesamt 3.925 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion. Davon wurden 2.890 bei nicht geschützten Kunden und 1.035 bei geschützten Kunden eingebaut. Der Rückgang der Anzahl im Jahr 2021 eingebauter Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion ist bei den nicht geschützten Kunden (-29 %) stärker als bei den geschützten Kunden (-6,8 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

DIAGRAMM 25 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GAS-ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION



Der Einsatz der Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion hat im Gassegment viel später begonnen als im Elektrizitätssegment. Von den **3.925 im Jahr 2021 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion** waren nur **0,7 % Smart Meter**⁵³.

Wie im Elektrizitätssegment lässt sich die Differenz zwischen der Anzahl der im Laufe des Jahres bearbeiteten Anträge auf Einbau eines Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl tatsächlich eingebauter Zähler im Jahr anhand mehrerer Elemente erklären:

⁵² Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

⁵³ Zur Erinnerung: Wie bereits erwähnt, berücksichtigen diese Zahlen nicht die Ersetzung der aktiven Gas-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

- So wurden **54,4 %** der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2021 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell aufgrund der Vereinbarung eines Zahlungsplans **annulliert**;
- in **25,9 %** der Fälle führte ein Umzug oder ein Wechsel des Versorgers zur **Stornierung** des Antrags auf Einbau;
- in **15,4 %** der Fälle führten die Anträge zu einem **effektiven Einbau** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion **abwesend** sein, oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das diesem Zähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch **unbewohnt sein**, wenn der VNB vorstellig wird, um den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annullierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben im Jahr 2021 rund 4,3 % aller Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu einer Sperrung der Versorgung des Kunden geführt.**⁵⁴

1.6.2.2. Der Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau eines Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion** für sämtliche Haushaltskunden **stieg zwischen 2020 und 2021 um 10,4 % an** und beträgt für das Jahr 2021 **436,9 EUR**. Dieser Betrag beläuft sich auf 449 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 206 EUR bei den VNB.

Es ist festzustellen, dass der Betrag der Schulden der Haushaltskunden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion** – nämlich **449,8 EUR** – **im Vergleich zu 2020 um 16,4 % gestiegen ist**. Dieser durchschnittliche Betrag ist bei den kommerziellen Versorgern (497 EUR) wesentlich höher als bei den VNB (286 EUR).

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum tatsächlichen Einbau des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion stieg der durchschnittliche Schuldenbetrag für die gesamten Haushaltskunden um 3 %.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Informationen und heben die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern hervor. Bei den kleineren Versorgern mit sehr geringer Zahl von Kunden, bei denen im Laufe des Jahres 2021 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, kann der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion stark von dieser sehr geringen Zahl von Fällen abhängig sein.

⁵⁴ Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

DIAGRAMM 26 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN BETRAGS DER SCHULDEN GEGENÜBER DEM VERSORGER ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DER ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION - GAS

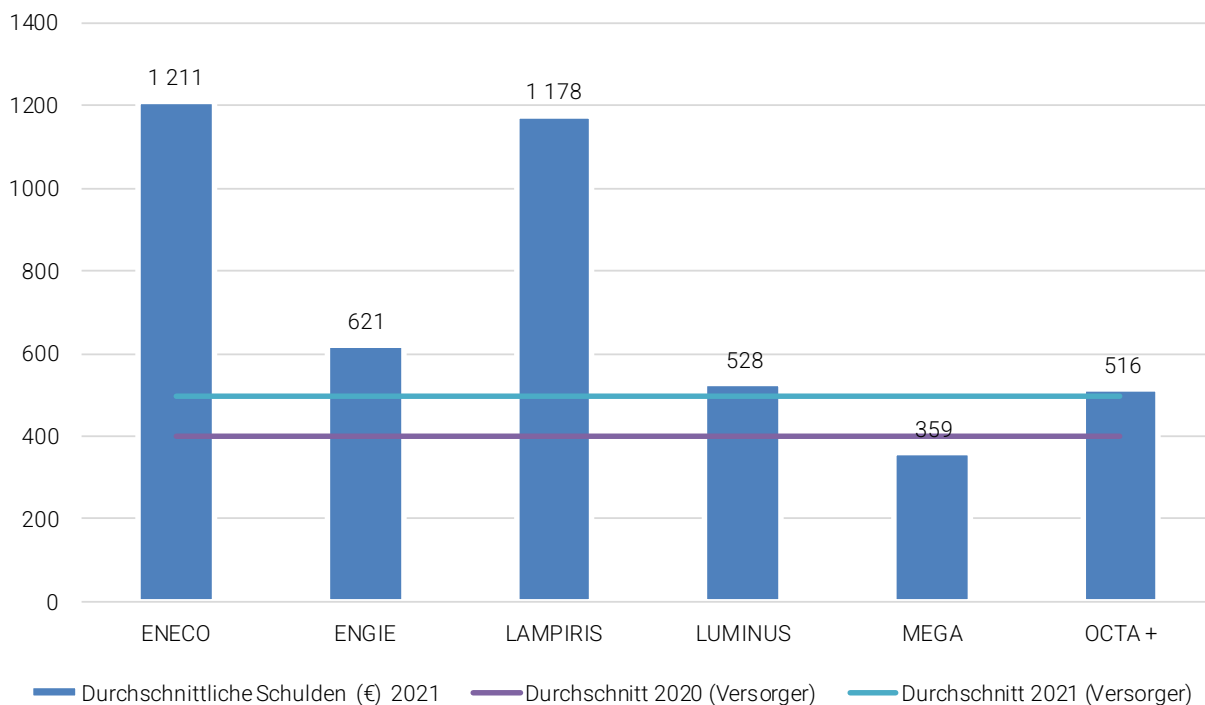
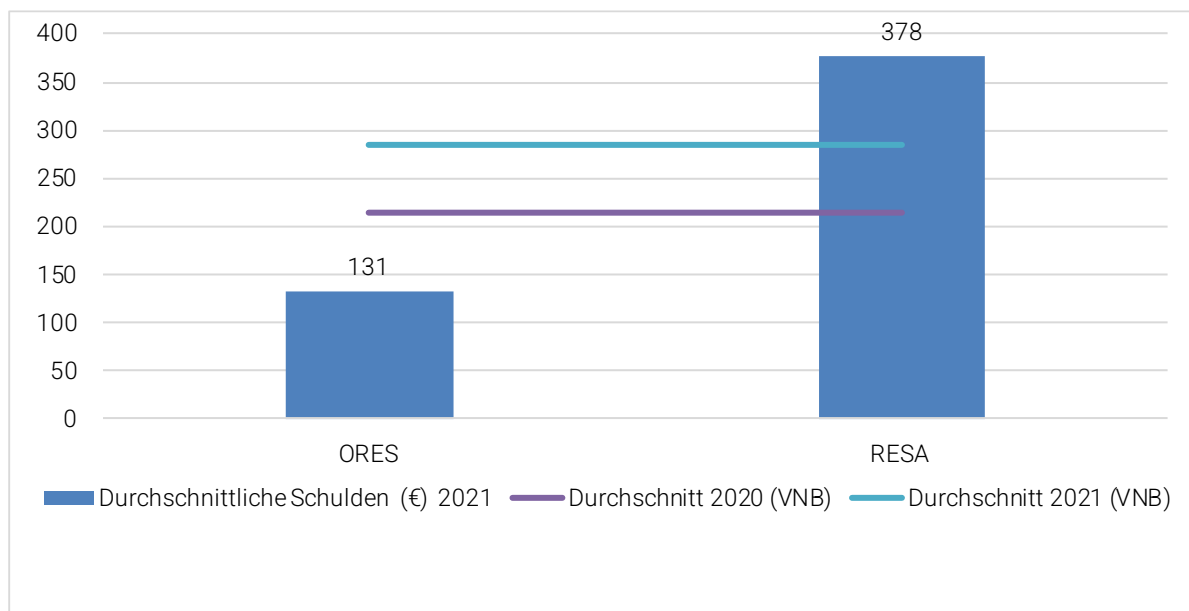


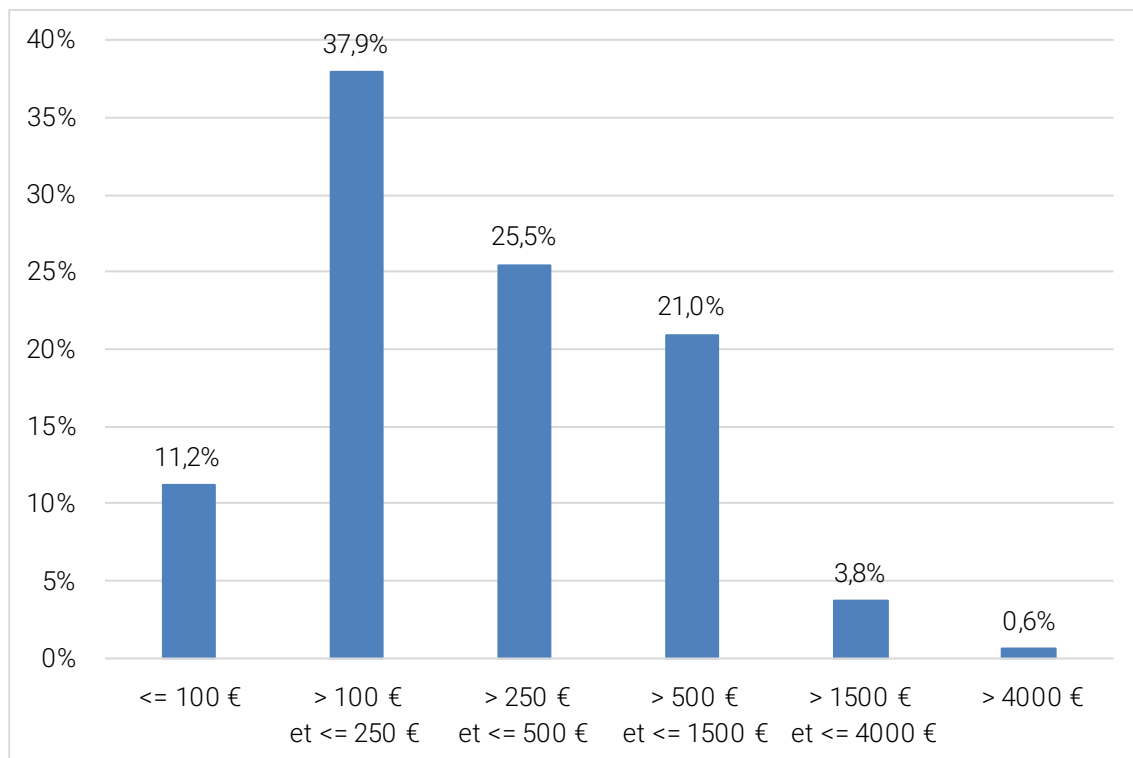
DIAGRAMM 27 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN BETRAGS DER SCHULDEN GEGENÜBER DEM VNB ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GAS



Die Segmentierung der Kunden nach der Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion entspricht weitestgehend jener, die für das Elektrizitätssegment berechnet wurde, und wird im nachstehenden Diagramm dargestellt.

Die im Kapitel zum Strom vorgebrachten Überlegungen bezüglich der hohen Prozentsätze von Kunden, für welche der Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für einen Betrag unter 100 EUR erfolgte, gelten auch für Gas.

DIAGRAMM 28 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZAHL DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2019 EIN ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS.



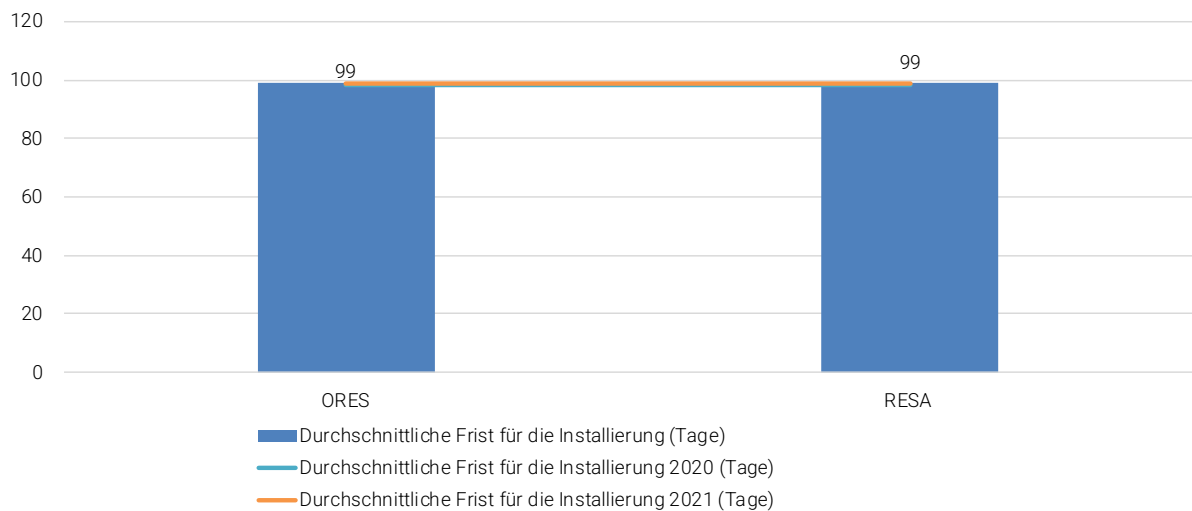
1.6.2.3. Die Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Die **durchschnittliche Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion** für alle VNB beträgt im Jahr 2021 **99 Tage**. Diese Frist ähnelt jener, die für das Jahr 2020 ermittelt wurde, als sie 98,4 Tage betrug. Die in diesem Kapitel zum Elektrizitätssegment dargelegten Überlegungen zu den Ereignissen, die Einfluss auf die Fristen für den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion haben, gelten auch im Gassegment.

Von den im Jahr 2021 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 22,9 % innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion je VNB im Jahr 2021. Diese Frist ist für ORES und RESA identisch.

DIAGRAMM 29 DURCHSCHNITTliche FRIST (IN TAGEN) FÜR DEN EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR GAS



2021 wurden 51,5 % der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion beim ersten Besuch des VNB und 48,5 % beim zweiten Besuch eingebaut.

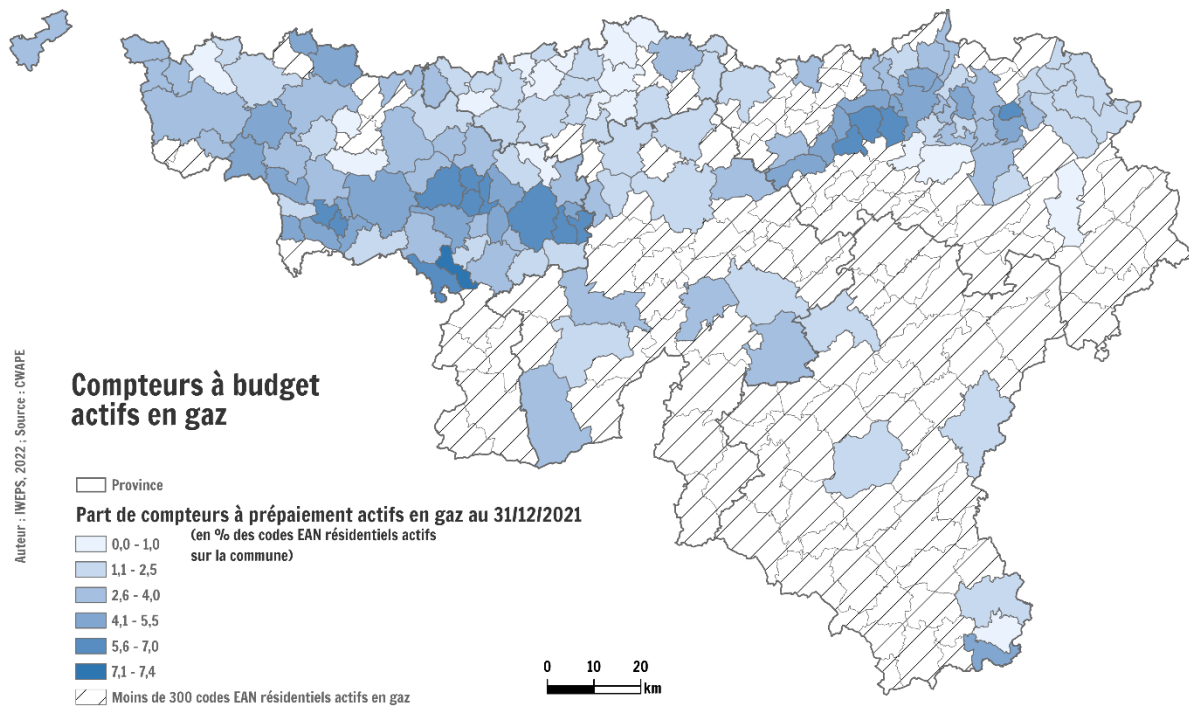
1.6.2.4. Gesamtzahl der in der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Ende 2021 belief sich somit die Zahl der auf dem Gebiet der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion auf 29.848. Davon waren 28.552, das heißt **95,7 % Budgetzähler** und 1.296, das heißt **4,3 % Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**.

2021 haben die VNB 1.342 aktive Gas-Budgetzähler durch ein Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt. Einige der Smart Meter, die 2021 als Ersatz für die aktiven Budgetzähler eingebaut wurden, wurden im Laufe des Jahres deaktiviert. Dies erklärt insbesondere die Differenz zwischen der Anzahl der eingebauten Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl der Ende 2021 noch aktiven Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion.

Nur 4,3 % der gesamten wallonischen Haushaltskunden verfügen über einen aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die im Jahr 2021 über einen aktiven Budgetzähler verfügen, lag bei 5,7 %, gegenüber 8,7 % im Jahr 2020.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl aktiver EANs im Gassegment für Haushaltskunden dar.



1.7. AUFLADEN DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION

Für die Verwendung eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion müssen Aufladevorgänge durchgeführt werden, um den Verbrauch im Voraus zu bezahlen. Erst wenn der Aufladevorgang abgeschlossen wurde, kann der Kunde den Strom oder das Gas, den bzw. das er benötigt, verbrauchen. Das Aufladen eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist ein völlig kostenloser Service.

1.7.1. Aufladungsorte

Zum Aufladen der Karte für seinen Budgetzähler verfügte der Kunde 2021 über die folgenden Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle(n) seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den kleineren Geschäften;
- die eventuell von den VNB eingerichteten externen Aufladestationen (nur auf dem Gebiet von ORES verfügbar).

Ein Kunde, der mit einem **Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion** ausgestattet ist, verfügt zusätzlich zu den oben angegebenen Aufladestellen für Budgetzähler über die Möglichkeit, sein Smart Meter über eine Verwaltungsplattform für Vorauszahlungen (die sogenannte ppp-Plattform) aufzuladen, die online auf den Websites der VNB verfügbar ist. Der online verfügbare Bereich zur Verwaltung von Vorauszahlungen ermöglicht dem Kunden:

- seinen Saldo einzusehen;
- 24 Stunden am Tag an allen 7 Tagen der Woche Zahlungen vorzunehmen, ohne sich fortbewegen zu müssen;
- je nach Präferenz individuelle Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS zu erhalten (insbesondere, um zu erfahren, ob der verfügbare Kredit fast ausgeschöpft ist).

Aus der von ORES 2021 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage geht hervor, dass 82 % der Kunden, die über einen Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion verfügen, ihren Zähler über den Bereich zur Verwaltung von Vorauszahlungen aufladen. Die Möglichkeit, seinen Zähler online über den Bereich zur Verwaltung von Vorauszahlungen aufladen zu können, wird übrigens von 65 % der Umfrageteilnehmer als einer der wichtigsten Vorteile der Smart Meter genannt.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Entwicklung der Anzahl der Aufladevorgänge der Strom- und Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion (Budgetzähler und Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion) an den verschiedenen Aufladeorten in den letzten drei Jahren.

DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)

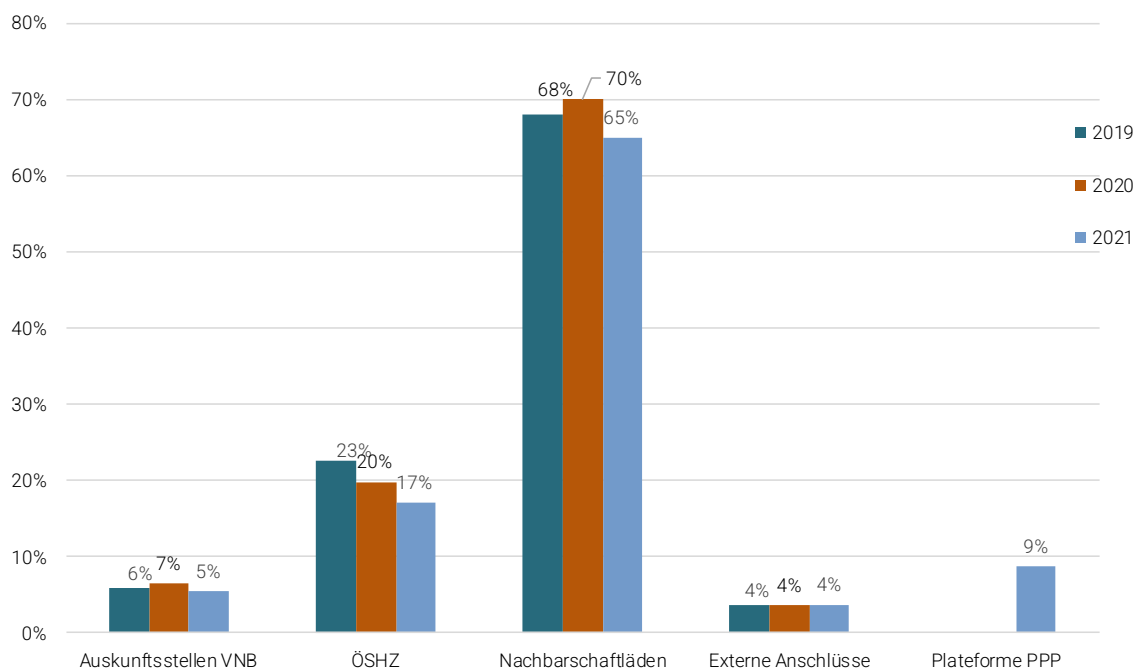
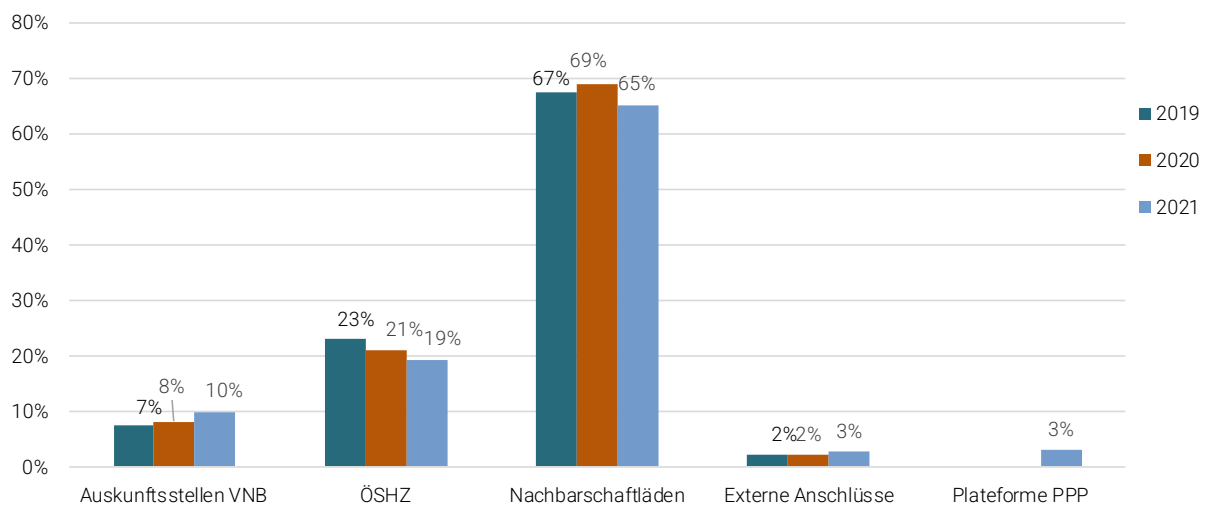


DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



Die kleineren Geschäfte (Xenta-Terminal) sind weiterhin der bevorzugte Aufladeort.

Die ÖSHZ sind seit 2015 zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion geworden. Der leichte Rückgang des Prozentsatzes der Aufladevorgänge bei den ÖSHZ in den Jahren 2020 und 2021 ist insbesondere die Folge der Lockdown-Maßnahmen, die zu restriktiveren Zugangsbedingungen bestimmter ÖSHZ geführt haben.

Aufgrund der geringen Zahl der externen Stationen ist die Anzahl der an diesen Vorrichtungen durchgeführten Aufladevorgängen weiterhin sehr gering. Über die PPP-Vorauszahlungsplattform werden weniger Aufladevorgänge im Gassegment durchgeführt als im Elektrizitätssegment, da die Installation der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion bei diesem Energieträger später begonnen hat.

1.7.2. Die auf die Karte des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion aufgeladenen Beträge

1.7.2.1. Im Elektrizitätssegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2021 aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 43.837.701 EUR. Diese Zahl, die gegenüber 2020 um 31,2 % gestiegen ist, nähert sich den Daten von 2019. Es sei daran erinnert, dass der beträchtliche Rückgang der im Jahr 2020 aufgeladenen Beträge hauptsächlich die Folge der Einrichtung des Zeitraums der Nichtabschaltung der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion zwischen März und Ende Juni 2020 nach Inkrafttreten des Erlasses vom 18. März 2020⁵⁵ einerseits und der beiden punktuellen Finanzhilfen für Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Rahmen von COVID-19⁵⁶ im Jahr 2020 war.

Der durchschnittliche Betrag, der bei jedem Aufladevorgang für sämtliche Haushaltskunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2021 aufgeladen wurde, beläuft sich auf **43,7 EUR**, was geringfügig weniger ist als der Betrag im Jahr 2020, der bei 44,6 EUR lag.

Aus der von ORES 2021 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage geht hervor, dass die aufgeladenen Beträge für Budgetzähler und Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion ziemlich ähnlich sind.

⁵⁵ Erlass der Wallonischen Regierung vom 18. März 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen in Bezug auf den Budgetzähler.

⁵⁶ Sondervollmachterlass der Wallonischen Regierung Nr. 42 vom 11. Juni 2020 über die Gewährung einer speziellen Beihilfe für die Haushalte in Sachen Gas- und Elektrizitätsversorgung im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise und Sondervollmachterlass der Wallonischen Regierung Nr. 67 vom 16. Dezember 2020 über die Gewährung einer Energiebeihilfe für Haushalte im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise und der Winterperiode.

1.7.2.2. Im Gassegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2021 aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 10.761.611 EUR. Dies entspricht einem Anstieg um 1,7 % gegenüber 2020.

Der durchschnittliche Aufladebetrag liegt **im Gassegment** leicht über jenem für Elektrizität und beläuft sich auf **46,70 EUR**.

1.8. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN

Eine automatische Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung kann einen Kunden mit Vorauszahlungszähler betreffen, wenn dieser vorübergehend nicht in der Lage ist, sein Guthaben aufzuladen (sei es eine physische Karte für Budgetzähler oder das Online-Konto bei Zählern mit Vorauszahlungsfunktion). Wenn das auf der Karte des Budgetzählers gespeicherte Guthaben vollständig aufgebraucht ist, wird die Energieversorgung unterbrochen.

Bei den automatischen Abschaltungen muss danach unterschieden werden, ob der Kunde mit einem Budgetzähler oder mit einem Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ausgestattet ist.

Nach einer Unterbrechung der Versorgung kann der Kunde, der **über einen Budgetzähler** verfügt, den Notkredit aktivieren, indem er den hierfür vorgesehenen Knopf drückt. Durch das Auslösen des Notkredits wird der Kunde zeitweilig mit Energie versorgt und hat die Zeit, die er materiell benötigt, um seine Karte wieder aufzuladen. Sobald der Notkredit aufgebraucht ist, sieht der Kunde sich mit einer automatischen Sperrung der Strom- oder Gasversorgung konfrontiert, wenn er die Karte des Budgetzählers nicht wieder aufgeladen hat.

Für Kunden mit einem **Smart Meter** mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion wird der Notkredit automatisch aktiviert, sobald das verfügbare Guthaben aufgebraucht ist und falls der Kunde nicht auf die erhaltenen Erinnerungsnachrichten hat reagieren können. Sobald auch der Notkredit aufgebraucht ist, erfolgt die automatische Abschaltung. Da die Aktualisierung des Saldos des Kunden auf dem Smart Meter nur einmal pro Tag erfolgt, erfolgt die automatische Abschaltung immer bei dieser Aktualisierung (häufig morgens).

Das zurzeit eingerichtete System verhindert, dass eine Sperrung der Versorgung wegen mangelnden Guthabens an Wochentagen abends oder nachts oder am Wochenende zwischen Freitagabend und Montagmorgen eintritt (sofern noch ein positives Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns des sperrungsfreien Zeitraums vorhanden ist). Diese Bestimmung ist sowohl für die Budgetzähler als auch für Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion vorgesehen.

Der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und ganz besonders dieser Mechanismus der automatischen Abschaltung geraten immer wieder in die Kritik, da sie dem betroffenen Kunden vorschreiben, seinen Energieausgaben den Vorrang zu geben, sofern er die Mittel dazu hat, oder - in Ermangelung von ausreichenden Mitteln - die Verantwortung für die Unterbrechung der Versorgung zu übernehmen, die kein Eingreifen des Netzbetreibers erforderlich macht.

Um den Umfang dieses Phänomens zu untersuchen, haben die VNB auf Anfrage der CWaPE Informationen aus ihren Datenbanken abgerufen, mit denen ein Gesamtüberblick der automatischen Sperrungen erfasst werden kann.

Bei der Analyse und Interpretation der Daten muss für Kunden mit Budgetzähler berücksichtigt werden, dass:

- das „klassische“ System keine Messung der Dauer einer automatischen Abschaltung ermöglicht; (Einzelheiten zur Dauer der automatischen Abschaltungen für Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion sind nachstehend in Diagramm 34 dargestellt)
- es nicht möglich ist, monatliche Daten für alle Kunden bereitzustellen, da eine Aufladung durch den Kunden notwendig ist, damit die auf der Karte gespeicherten Informationen – einschließlich des Eintretens automatischer Abschaltungen – an den VNB übermittelt werden.

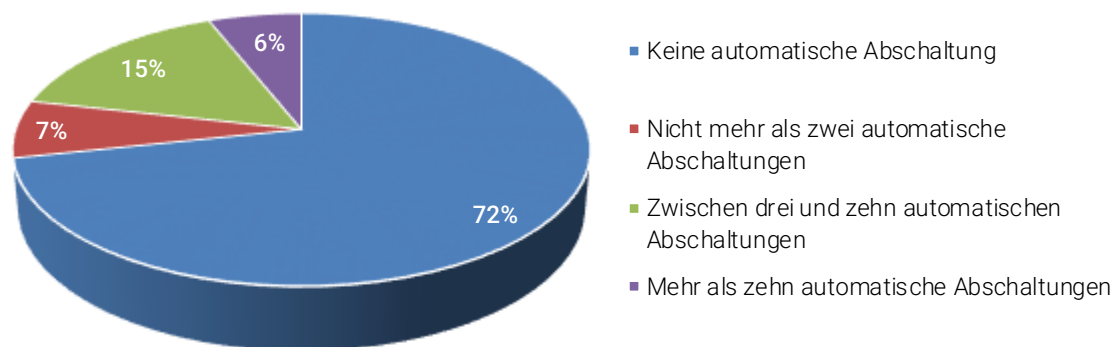
Die Analyse für das Jahr 2021 bezog sich auf die **Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion**, die in den von allen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind (die nachstehenden Zahlen aggregieren die Daten der „kartenbasierten“ Budgetzähler und der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion)

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- bei fast 72 % der Kunden mit aktivem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion wurde im Laufe des Jahres 2021 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig unter jenem, der für das Jahr 2020 festgestellt wurde;
- bei einem Teil der anderen Kunden (6,8 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 15,5 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 6,0 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 32 PROZENTSATZ DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN VON KUNDEN, DIE MIT EINEM AKTIVEN ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION **FÜR STROM** AUSGESTATTET SIND



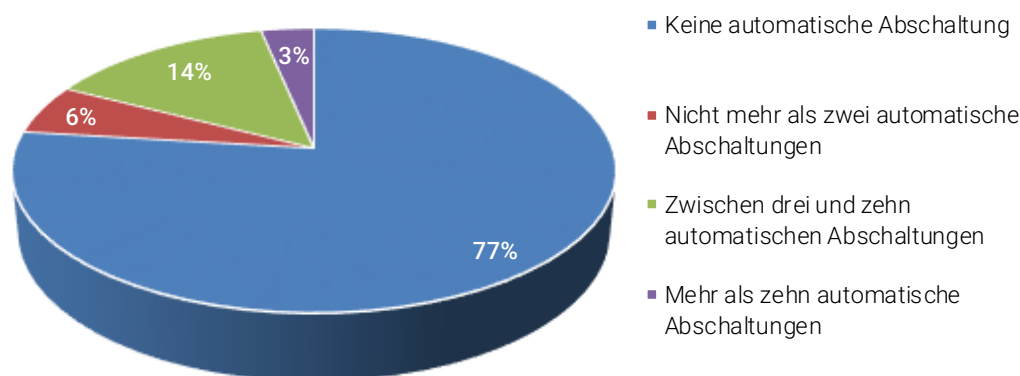
Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die **Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion** durchgeführt.

Nach der Analyse der Daten konnten folgende Resultate zusammengestellt werden:

- bei 77 % der Kunden mit aktivem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion wurde im Laufe des Jahres 2021 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig über jenem des Jahres 2020, als er bei 72 % lag;
- bei einem Teil der anderen Kunden (6 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 14 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 3 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 33 PROZENTSATZ DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN VON KUNDEN, DIE MIT EINEM AKTIVEN GASZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION AUSGESTATTET SIND



Es sei zudem daran erinnert, dass die geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion die Möglichkeit haben, eine Winterhilfe für Gas sowie die garantierte Mindestlieferung für Strom zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden.

Erinnern wir uns daran, dass die Aktivierung der garantierten Mindestlieferung seit dem 1. April 2019 unter der Bedingung eines von einem ÖSHZ eingereichten Antrags steht⁵⁷.

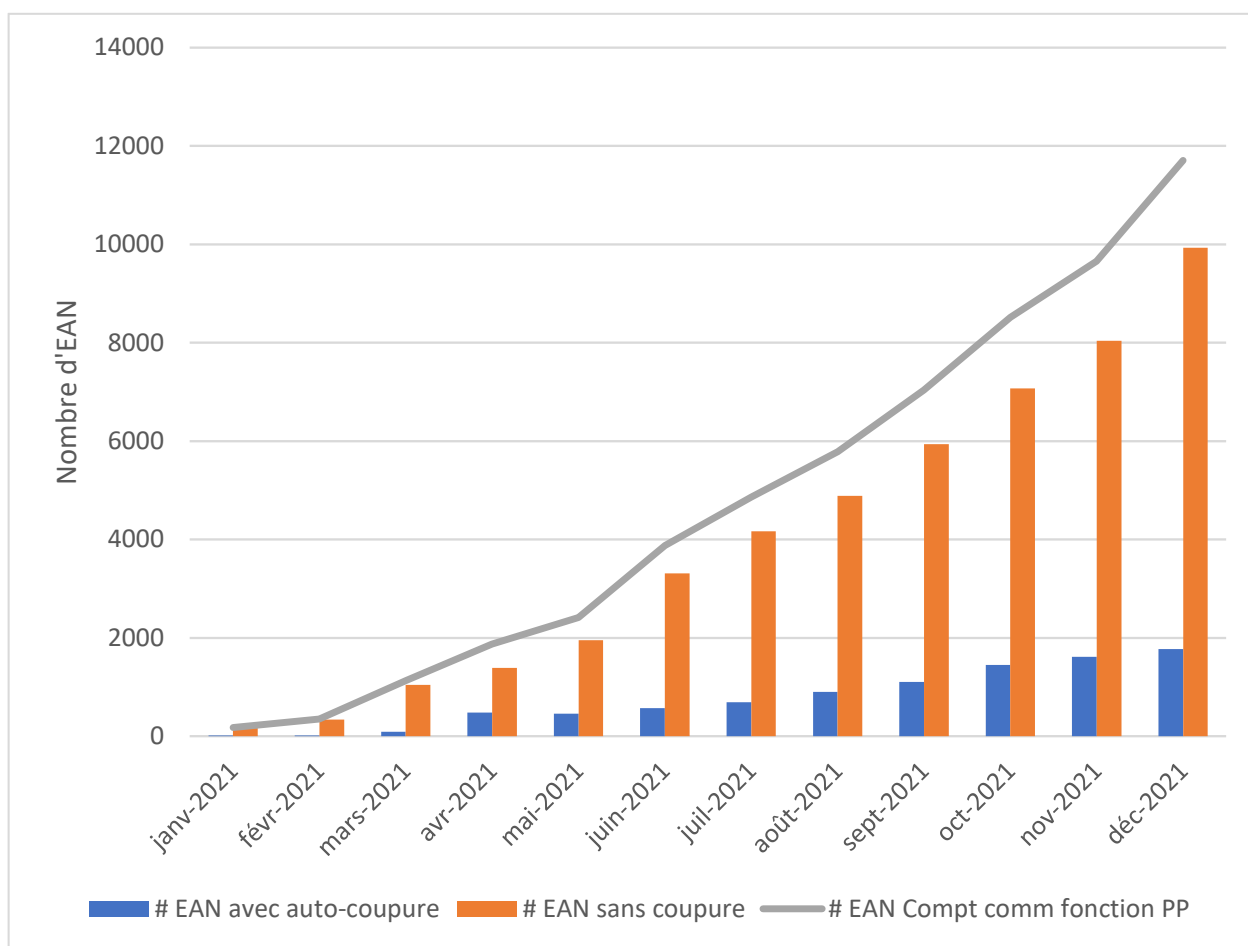
Der Einsatz der **Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion** bietet dem Verbraucher zahlreiche Vorteile in Bezug auf die einfache Aufladung sowie die Überwachung seines Verbrauchs. Die verfügbaren Daten sind ebenfalls detaillierter, sodass insbesondere die Dauer einer automatischen Abschaltung genau angegeben werden kann.

Die Diagramme 34 und 35 enthalten die von ORES und RESA übermittelten Einzelheiten zu den Smart Metern mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion, wobei diese beiden VNB derzeit die einzigen sind, die mit dem Einbau von Smart Metern begonnen haben. Die analysierten Daten sind ausschließlich Stromdaten, die Daten zum Gassegment sind noch nicht ausreichend aussagekräftig.

⁵⁷ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapiteln über die CLE FMG und die CLE Winterhilfe.

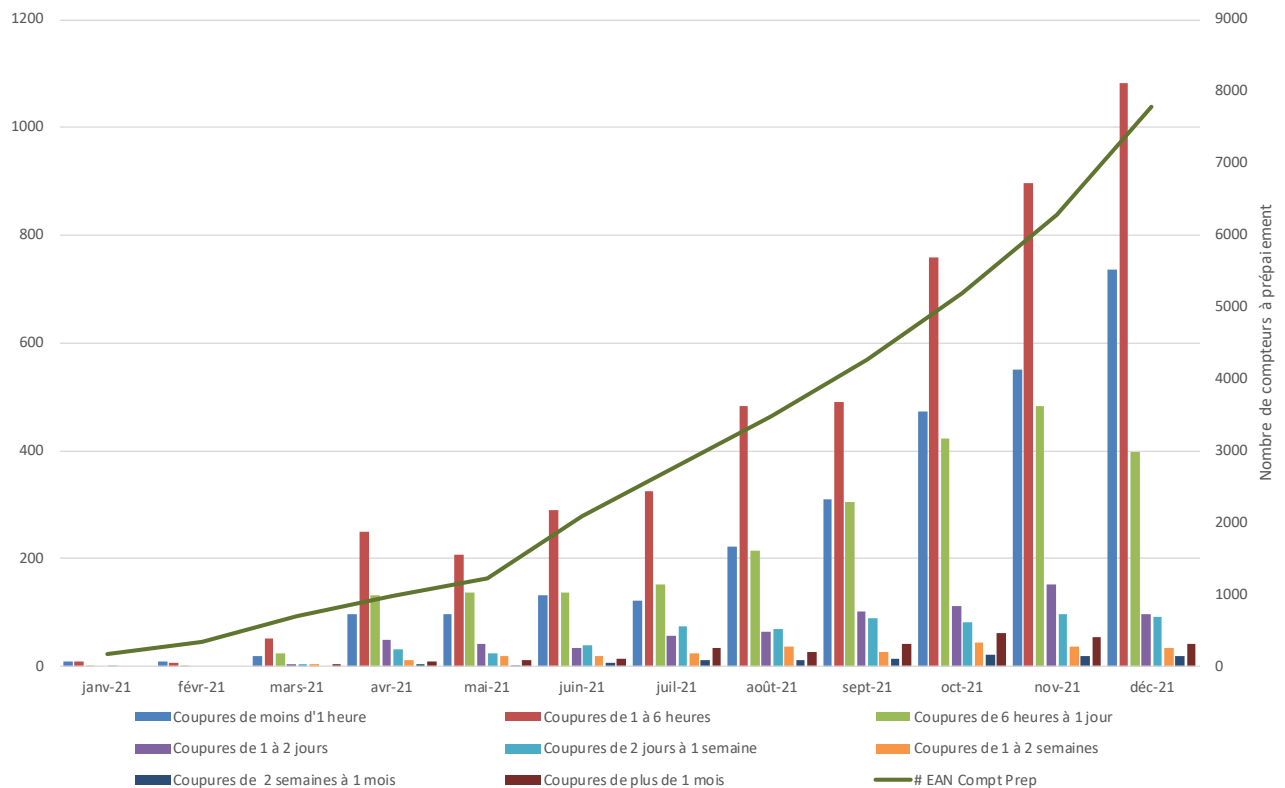
Das erste Diagramm veranschaulicht den Anteil der automatischen Abschaltungen im Verhältnis zur Gesamtzahl der Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion und ihre Verteilung auf die Monate des Jahres. Diese Daten müssen jedoch angesichts des noch laufenden Einsatzes dieser Zähler relativiert werden. Es wäre nämlich falsch, auf eine stärkere Inzidenz von automatischen Abschaltungen im Dezember 2021 zu schließen, da in diesem Monat die meisten Zähler installiert waren.

DIAGRAMM 34 ANTEIL DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN BEI DEN SMART METERN FÜR STROM, DEREN VORAUSZAHLUNGSFUNKTION BEI ORES ET RESA AKTIVIERT IST



Die zweite nachstehende Grafik zeigt die Verteilung der Dauer der automatischen Abschaltungen auf die Smart Meter für Strom.

DIAGRAMM 35 DAUER DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN BEI DEN SMART METERN FÜR STROM



Eine Segmentierung der im Laufe des Jahres 2021 aufgetretenen automatischen Abschaltungen bei den Smart Metern für Strom stellt sich wie folgt dar:

- Bei 22,5 % dauerte die automatische Abschaltung **weniger als eine Stunde**;
- Bei 39,3 % dauerte die automatische Abschaltung **eine bis sechs Stunden**;
- Bei 19,5 % dauerte die automatische Abschaltung **sechs Stunden bis einen Tag**;
- Bei 5,8 % dauerte die automatische Abschaltung **einen bis zwei Tage**;
- Bei 4,9 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Tage bis eine Woche**;
- Bei 2,1 % dauerte die automatische Abschaltung **ein bis zwei Wochen**;
- Bei 1,7 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Wochen bis zu einem Monat**;
- Bei 4,2 % dauerte die automatische Abschaltung **länger als einen Monat**.

Es ist anzumerken, dass einige der sehr langen automatischen Abschaltungen zweifellos in unbewohnten Wohnungen auftreten. 61,8 % der automatischen Abschaltungen dauern höchstens sechs Stunden. Die Möglichkeit der Online-Aufladung erleichtert es den Verbrauchern, die die Vorauszahlungsplattform nutzen, den Saldo des Smart Meters schnell aufzuladen.

1.9. DEAKTIVIERUNGEN DER VORAUSZAHLUNGSFUNKTION DER ZÄHLER

In den Artikeln 36 bzw. 38 der EWR-VöD Elektrizität und Gas ist vorgesehen, dass ein Kunde, der seine Schulden beglichen hat, seinen Versorger ersuchen kann, das Vorauszahlungssystem kostenlos zu deaktivieren.

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

Möglichkeit des Kunden, die Deaktivierung seines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Rahmen der COVID-19-Krise zu beantragen

Gemäß Artikel 4 des EWR vom 26. November 2020⁵⁸ hat der Kunde mit Budgetzähler die Möglichkeit, die Deaktivierung seines Budgetzählers ohne weitere Bedingungen zu beantragen. Diese Maßnahme wurde insbesondere ergriffen, um eine automatische Abschaltung eines Kunden, der in der Winterperiode und während des zweiten Lockdowns Schwierigkeiten beim Aufladen seines Zählers hat, zu vermeiden. Diese Maßnahme trat am 8. Dezember 2020 in Kraft und lief am 31. März 2021 aus.

50 Nutzer des Stromnetzes und 48 Nutzer des Gasnetzes beim VNB ORES haben im Jahr 2021 auf diese Möglichkeit zurückgegriffen. Der VNB RESA war nicht in der Lage, uns diesbezügliche Informationen mitzuteilen.

1.9.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2021 haben die VNB die **Vorauszahlungsfunktion bei 12.764 Stromzählern deaktiviert** (Budgetzähler oder Smart Meter); diese Zahl ist im Vergleich zu 2020 zurückgegangen (- 10,7 %).

Die Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, waren zuvor während eines durchschnittlichen Zeitraums von **1.435 Tagen** aktiv geblieben, also etwas weniger als vier Jahre. Dieser Zeitraum war geringfügig länger als 2020 (d. h. 1.354 Tage), lag aber deutlich über dem des Jahres 2019, als die Vorauszahlungsfunktion der Zähler während einer durchschnittlichen Dauer von 745 Tagen aktiviert geblieben war.

Diese Verlängerung der durchschnittlichen Dauer, während der die Vorauszahlungsfunktion der Stromzähler aktiviert blieb, kann als indirekte Folge der COVID-Maßnahmen gesehen werden. Die verschiedenen Bestimmungen, die in den Jahren 2020 und 2021 infolge der COVID-19-Krise für Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion getroffen wurden, haben die Durchführung gezielter Aktionen und eine umfangreichere Betreuung der Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion erforderlich gemacht, um ihnen insbesondere die Möglichkeit zu geben, die von der Regierung vorgesehenen Hilfen in Anspruch zu nehmen. Dank dieser verschiedenen Aktionen konnten die VNB Betrugsfälle feststellen und Anschlusspunkte identifizieren, die mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ausgestattet sind, die aber in Häusern, die manchmal seit mehreren Monaten oder sogar Jahren unbewohnt sind, eingebaut wurden. Die Deaktivierung dieser Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und gegebenenfalls die Regularisierung der Anlage des Kunden haben eine Bereinigung der Datenbank der VNB ermöglicht und sind a priori die Hauptursache für die Verlängerung des durchschnittlichen Aktivierungszeitraums der Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion.

⁵⁸ Sondervollmächtenerslass der Wallonischen Regierung Nr. 57 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2021 folgendes Bild:

- Bei **9,3 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **weniger als einen Monat** aktiviert;
- Bei **7,3 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 6 Monaten** aktiviert;
- Bei **7,3 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 6 Monaten und 1 Jahr** aktiviert;
- Bei **15,3 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 2 Jahren** aktiviert;
- Bei **60,8 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **länger als 2 Jahre** aktiviert.

1.9.2. Im Gassegment

2021 haben die VNB die Vorauszahlungsfunktion von 5.485 Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion deaktiviert, was einem Rückgang um 9,3 % gegenüber 2020 entspricht.

Die im Laufe des Jahres 2021 deaktivierten Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion waren zuvor im Schnitt während eines Zeitraums von **1.056 Tagen** aktiv. Dieser Durchschnittswert lag deutlich über jenem des Jahres 2020, als er 898 Tage betrug.

Die im Kapitel zur Stromsegment angestellten Überlegungen zur Erklärung der Tatsache, dass die Vorauszahlungsfunktion der Stromzähler in den Jahren 2020 und 2021 länger aktiv geblieben ist, gelten auch im Gassegment.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2021 folgendes Bild:

- Bei **14 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **weniger als einen Monat** aktiviert;
- Bei **9,2 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 6 Monaten** aktiviert;
- Bei **8,7 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 6 Monaten und 1 Jahr** aktiviert;
- Bei **17,1 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 2 Jahren** aktiviert;
- Bei **51 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2021 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **länger als 2 Jahre** aktiviert.

1.10. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten zu betonen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Hierzu wird jeder Kunde berücksichtigt, der am 31. Dezember 2021 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, und zwar unabhängig vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

Die CWaPE analysiert die Situation „aktiver Kunden“, also jener, die zum Freitag, 31. Dezember 2021 noch vom Versorger oder VNB beliefert wurden, bei dem sie einen Zahlungsverzug haben, separat von der Situation „inaktiver Kunden“, also jener, die nicht mehr von diesem Versorger oder VNB beliefert werden, aber noch einen Zahlungsverzug haben.

Es sei angemerkt, dass für die VNB nur die vom Sozialversorger belieferte Kundschaft berücksichtigt wird. Die Situation des X-Versorgers wird weiter unten in diesem Bericht dargelegt.

1.10.1. Aktive Kunden

Ende 2021 wiesen 131.266 aktive Stromkunden, also 8,02 % sämtlicher Haushaltskunden, sowie 60.260 aktive Gaskunden, also 8,7 % sämtlicher Haushaltskunden, einen Zahlungsverzug bei einer oder mehrerer ihrer Rechnungen auf. Der Gesamtanteil der Kunden in Zahlungsverzug liegt für beide Energieträger geringfügig unter dem Anteil, der 2020 festgestellt wurde. Damals betrug dieser Anteil 9,2 % im Stromsegment bzw. 9,6 % im Gassegment. Der Gesamtbetrag der Außenstände beläuft sich auf 37.400.156 EUR im Stromsegment und auf 15.835.326 EUR im Gassegment.

Wie in der nachstehenden Tabelle veranschaulicht, sind dennoch sehr erhebliche Unterschiede zwischen den von einem kommerziellen Versorger belieferten Kunden, bei denen sich im Durchschnitt und für sämtliche Versorger 7 bis 8 % der Kunden in Zahlungsverzug befinden, und den von einem VNB als Sozialversorger belieferten Kunden, bei denen sich 23,5 % der Stromkunden und 19,7 % der Gaskunden in Zahlungsverzug befinden, festzustellen. Der durchschnittliche Schuldenbetrag ist hingegen gegenüber den VNB spürbar niedriger.

Sowohl im Strom- als auch im Gassegment ist zu beobachten, dass der Prozentsatz aktiver Kunden in Zahlungsverzug sinkt, dass aber die durchschnittliche Verschuldung sowohl im Vergleich zu 2020 als auch im Vergleich zu den Vorjahren ansteigt. Diese Entwicklung ist wahrscheinlich eine der Folgen der Gesundheitskrise und des Anstiegs der Energiepreise.

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZUG DER AKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung	% Kunden
Versorger	2017	240	8,0%	227	10,0%
	2018	219	8,9%	233	10,0%
	2019	237,6	9,3%	239	10,4%
	2020	265	8,7%	254	9,2%
	2021	287	7,4%	271	8,2%
VNB	2017	132	43,0%	139	42,0%
	2018	127,5	42,4%	117	41,0%
	2019	76,3	33,7%	171,8	19,3%
	2020	217	25,0%	178	19,1%
	2021	267	23,5%	183	19,7%
Insgesamt	2017	229	9,0%	217	11,0%
	2018	210	9,7%	220	11,2%
	2019	222,5	9,9%	234,6	10,7%
	2020	261	9,2%	249	9,6%
	2021	285	8,0%	263	8,7%

Die Segmentierung der aktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2021 stellt sich wie folgt dar:

- 50,1 % (Elektrizität), 48,4 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 24,6 % (Elektrizität), 26 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;

- 12,9 % (Elektrizität), 13,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 9,4 % (Elektrizität), 9,5 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 2,4 % (Elektrizität), 2,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1500 und 4.000 EUR;
- 0,6 % (Elektrizität), 0,4 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

1.10.2. Die inaktiven Kunden

Neben dem Zahlungsverzug bei aktiven Kunden müssen die Versorger und VNB ebenfalls die mit inaktiven Kunden verbundenen Schulden eintreiben.

Im Jahr 2021 stabilisiert sich der Gesamtbetrag der Schulden der inaktiven Kunden im Stromsegment gegenüber dem Jahr 2020 (+ 0,2 %) und erreicht einen Betrag von 75.939.664 EUR (68.739.026 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 7.200.639 EUR bei den VNB). Im Gassegment sinkt der Gesamtbetrag der Schulden im Vergleich zum Jahr 2020 deutlich (9,0 %) und beläuft sich 2021 auf 38.467.819 EUR (33.971.937 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 4.495.882 EUR bei den VNB). Sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment ist die Gesamtzahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsverzug im Jahr 2021 rückläufig, während der durchschnittliche Schuldenbetrag gegenüber den kommerziellen Versorgern ansteigt, aber gegenüber den VNB spürbar abnimmt.

Zudem ist es wahrscheinlich, dass zahlreiche Haushaltskunden sowohl bei den aktiven als auch inaktiven Kunden (deren Schulden gegenüber ihrem/ihren alten Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen sind) zu finden sind. Die Eintreibung der Schulden bei inaktiven Kunden muss mit allen rechtlichen Mitteln betrieben werden und nicht anhand des in den EWR-VöD festgelegten Verfahrens.

Die nachstehende Tabelle stellt den Zahlungsverzug der inaktiven Haushaltskunden in den letzten fünf Jahren dar und unterteilt die Informationen dabei nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden beliefert (kommerzieller Versorger oder VNB).

TABELLE 3 ZAHLUNGSVERZUG DER INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

INAKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	# Kunden	durchschnittliche Verschuldung	# Kunden
Versorger	2017	€ 503	138 704	€ 490	77 543
	2018	€ 473	149 070	€ 452	83 290
	2019	€ 413	166 525	€ 420	92 328
	2020	€ 461	146 550	€ 437	79 418
	2021	€ 531	129 392	€ 479	70 870
VNB	2017	€ 292	26 625	€ 405	16 839
	2018	€ 246	36 058	€ 338	21 039
	2019	€ 257	35 854	€ 315	22 518
	2020	€ 264	31 486	€ 383	19 667
	2021	€ 248	28 998	€ 264	17 001
Insgesamt	2017	€ 469	165 330	€ 475	94 382
	2018	€ 429	185 128	€ 429	104 329
	2019	€ 386	202 379	€ 400	114 846
	2020	€ 426	178 036	€ 426	99 085
	2021	€ 479	158 390	€ 438	87 871

In Bezug auf die inaktiven Kunden ist festzustellen, dass die Höhe der Gesamtschulden und der durchschnittlichen Schulden wesentlich höher ist als jene der aktiven Kunden.

Die Segmentierung der inaktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2021 stellt sich wie folgt dar:

- 48,40 % (Elektrizität), 40,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 26,0 % (Elektrizität), 19,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 13,6 % (Elektrizität), 15,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 9,5 % (Elektrizität), 17,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 2,1 % (Elektrizität), 5,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1500 und 4.000 EUR;
- 0,4 % (Elektrizität), 1,0 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

1.11. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2021 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN

Um den realen gesamten Verlust im Zusammenhang mit ausstehenden Zahlungen von Kunden zu evaluieren, übermittelten die kommerziellen Versorger und die Verteilernetzbetreiber die Beträge der uneinbringlichen Forderungen (oder der Ausfälle bei der Geltendmachung von Forderungen), welche für das Jahr 2021 verbucht wurden.

Verschiedene Faktoren können die Entscheidungen bezüglich uneinbringlicher Beträge beeinflussen, darunter die Änderung des Prüfers, der Rechnungslegungsvorschriften, sonstiger Elemente bei der Verwaltung der Gesellschaft, der Konjunktur oder auch Nachzahlungen von in der Vergangenheit unbezahlten Forderungen. Diese Entscheidungen variieren von Jahr zu Jahr, aber auch von einer Gesellschaft zur anderen und von einer Region zur anderen.

Die Zahlen für das Jahr 2021 verweisen auf verlorene Kosten je Anschlusspunkt von durchschnittlich 14 EUR bei den kommerziellen Versorgern, was einem Rückgang gegenüber 2020 entspricht. Diese allgemein beobachteten durchschnittlichen Kosten weichen je nach Versorger ab. Desgleichen belaufen sich bei den VNB, die als Sozialversorger agieren, die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt auf durchschnittlich 204 EUR, was einem sehr starken Rückgang gegenüber 2020 entspricht.

2021		
GAS + STROM	Wertminderung bei der Realisierung von kommerziellen Forderung (Konto 642)	Pro EAN
VNB	€ 17 094 036	€ 204,80
Versorger	€ 31 362 622	€ 13,90
GESAMTSUMME	€ 48 456 658	€ 20,70

1.12. ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

In der wallonischen Gesetzgebung sind bestimmte Situationen vorgesehen, in denen Unterbrechungen der Strom- oder Gasversorgung eines wallonischen Haushaltskunden unter Wahrung eines festgelegten Verfahrens zulässig sind.

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

- die Abschaltung infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion;
- die Abschaltung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs;
- die Abschaltung nach Beendigung des Vertrages;
- die Abschaltung nach einem nachgewiesenen Betrug;
- die Abschaltung nach der Aberkennung des Status als geschützter Kunde.

Diese verschiedenen Abschaltungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

Aussetzung der Abschaltungen im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise

Wie weiter oben bereits erwähnt, hat die Wallonische Regierung in den Jahren 2020 und 2021 Erlasse verabschiedet, um die Auswirkungen der Krise auf die Elektrizitäts- und Gasversorgung zu begrenzen. In Bezug auf die Erlasse, die sich auf die Abschaltungsverfahren im Jahr 2021 ausgewirkt haben, ist der Erlass der Wallonischen Regierung⁵⁹ vom 26. November 2020 zu nennen. In diesem EWR ist vorgesehen, dass die Abschaltungsverfahren vom 08. Dezember 2020 bis zum 31. März 2021, außer aus Sicherheitsgründen, ausgesetzt werden, und im Erlass der Wallonischen Regierung vom 1. April 2021⁶⁰ wird der Zeitraum der Aussetzung der Abschaltungen bis zum 30. Juni 2021 verlängert.

Und schließlich hatten auch die **Überschwemmungen im Juli 2021** und die **Implementierung des MIG6** einen Einfluss auf die Verringerung der Anzahl der von den VNB 2021 vorgenommenen Abschaltungen⁶¹.

1.12.1. Die Abschaltungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion

Im Rahmen des Verfahrens zum Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion nach einem Zahlungsausfall eines Haushaltskunden, kann der VNB, falls der Kunde den Einbau verweigert oder beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion abwesend ist, auf Antrag des Versorgers die Energieversorgung aussetzen.

Die ministeriellen Erlässe vom 3. März 2008, die die Verfahren für den Einbau eines Strom- und Gas-Budgetzählers festlegen, definieren die verschiedenen Etappen und Mindestfristen, die in dieser Situation einzuhalten sind.

Vereinfacht gesagt, können diese wie folgt erklärt werden:

- Der VNB erscheint ein erstes Mal am Wohnsitz des Kunden, um den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. Vor diesem ersten Besuch verschickt der VNB ein Schreiben, in welchem er das Datum und Tagesabschnitt seines Besuchs nennt. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich an den VNB zu wenden, um das Datum des Besuchs zu ändern, um einen Zeitpunkt zu finden, der für beide Parteien annehmbar ist. In diesem Schreiben wird der Kunde ebenfalls davon in Kenntnis gesetzt, dass die Versorgung des Kunden mit Strom oder Gas ausgesetzt werden kann, wenn es dem VNB nicht möglich ist, den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen, weil der Kunde abwesend ist oder den Zugang zu seiner Wohnung verweigert;
- Wenn der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion beim Besuch des VNB aufgrund der expliziten Weigerung des Kunden oder seiner Abwesenheit beim vereinbarten Termin nicht eingebaut werden kann, hinterlässt der VNB dem Kunden eine schriftliche Benachrichtigung und informiert den Versorger darüber, der nun die Aussetzung der Versorgung des Kunden beantragen kann;
- Der VNB sendet dem Kunden nun ein Einschreiben und setzt ihn vom Datum der Unterbrechung seiner Strom- oder Gasversorgung in Kenntnis. Die Kunde hat jedoch noch die Möglichkeit, das Verfahren für die Unterbrechung zu stornieren, indem er seine gesamten Schulden bei seinem Versorger begleicht. Dem ÖSHZ des Kunden wird eine Kopie des Einschreibens geschickt.

Es ist festzuhalten, dass bestimmte VNB auf Wunsch des Kunden den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bei einem zweiten Besuch beim Kunden anstelle einer Abschaltung des Anschlusses akzeptieren.

Zudem muss betont werden, dass eine Abschaltung aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder der Abwesenheit des Kunden auch im Winter sogar für einen geschützten Kunden vorgenommen werden kann.

⁵⁹ Sondervollmächtererlass der Wallonischen Regierung Nr. 57 vom 26. November 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode.

⁶⁰ Erlass der Wallonischen Regierung vom 1. April 2021 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise

⁶¹ Weitere Informationen finden Sie unter 1.2.1 und 1.2.4.

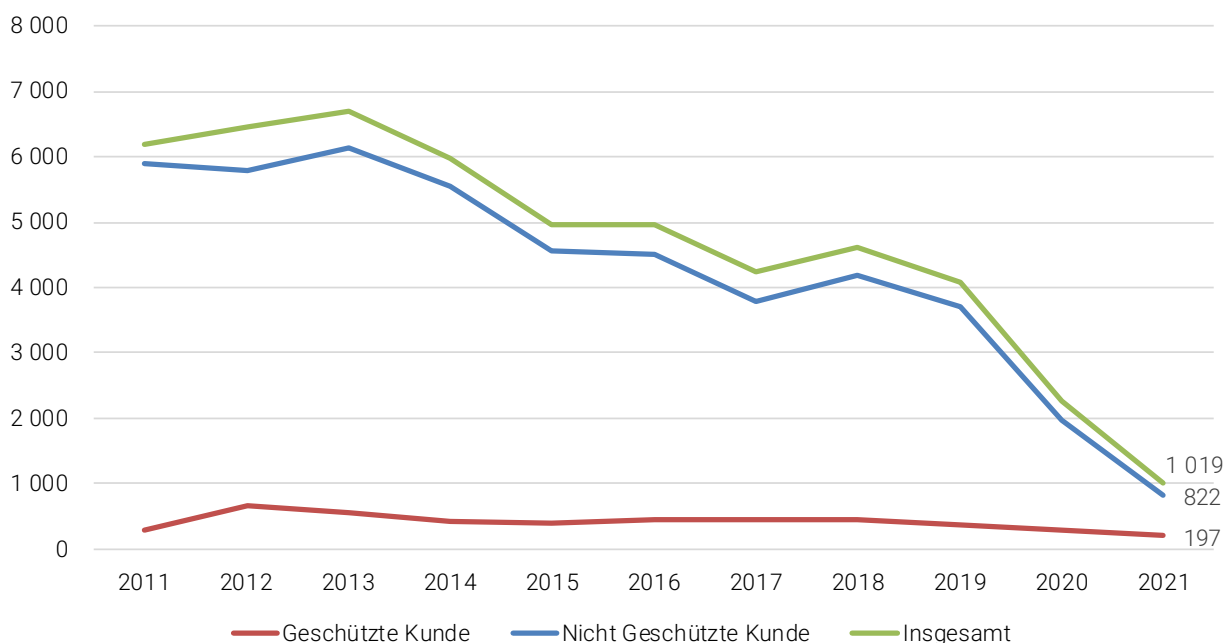
Die in Bezug auf die Abschaltungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die aufgrund einer expliziten Verweigerung als auch die aufgrund der Abwesenheit des Kunden vorgenommenen Abschaltungen.

1.12.1.1. Im Elektrizitätssegment

2021 haben die VNB insgesamt **1.019 Abschaltungen** der Versorgung von Kunden aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorgenommen, was einer **erheblichen Verringerung (-55 %)** gegenüber 2020 entspricht. Der Rückgang der Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen ist bei den nicht geschützten Kunden (-58,1 %) größer als bei den geschützten Kunden (-34,3 %). Von diesen Aussetzungen fanden 91,3 % außerhalb der Winterperiode und 8,7 % während der Winterperiode statt.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Stromabschaltungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung der Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren. Dabei werden die Abschaltungen nach geschützten und nicht geschützten Kunden aufgeteilt. Man kann eine leichte Tendenz zur Abnahme der Abschaltungen in diesem Rahmen seit 2013 feststellen.

DIAGRAMM 36 ENTWICKLUNG DER ANZAHL ABSCHALTUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION ODER AUFGRUND ABWESENHEIT DES KUNDEN



Es ist ebenfalls festzuhalten, dass von den aufgrund einer Verweigerung des Einbaus abgeschalteten Anschlüssen im Jahr 2021 nur 23,2 % innerhalb eines Monats wieder entsperrt wurden. Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 16 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen;
- in 7,2 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

Aus den bei den VNB erhobenen Informationen geht hervor, dass ein Großteil der abgeschalteten Versorgungspunkte, die nicht wieder entsperrt wurden, auf leere oder kaum bewohnte Wohnungen zurückgeht.

1.12.1.2. Im Gassegment

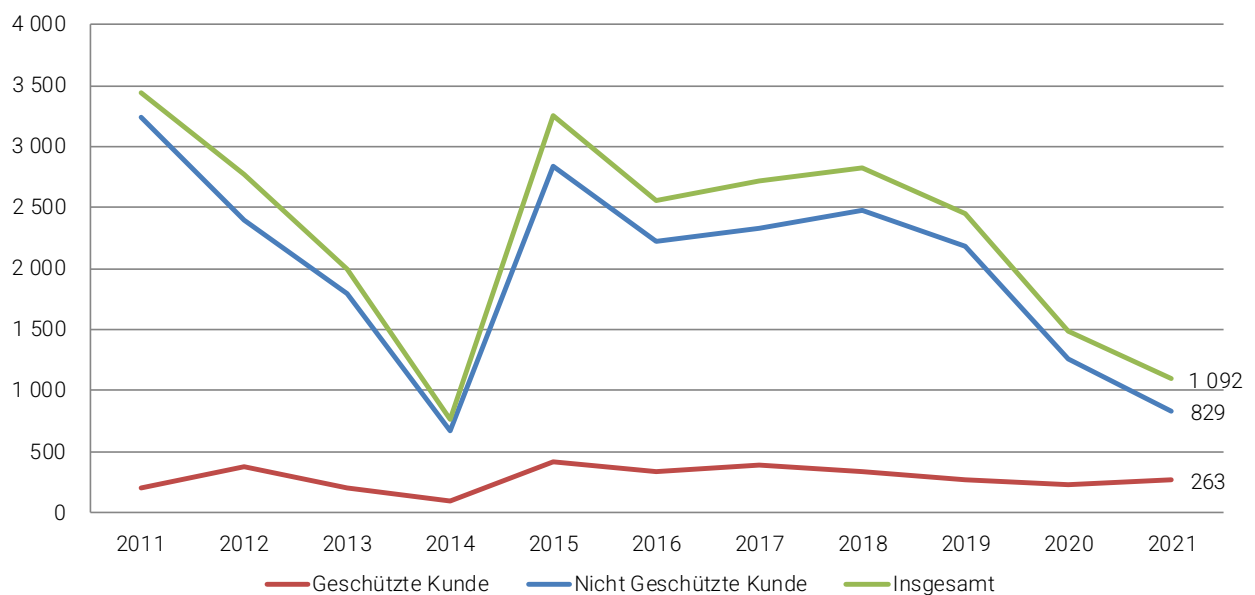
2021 erfolgten rund **1.092 Abschaltungen der Gasversorgung** aufgrund der Abwesenheit oder Verweigerung des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion; dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2020 **leicht zurückgegangen (-26,5 %)**, aber weniger stark als im Elektrizitätssegment. Wie im Stromsegment ist der Rückgang der Anzahl Abschaltungen in diesem Zusammenhang hauptsächlich bei den nicht geschützten Kunden festzustellen (-34,3 %), während die Anzahl Abschaltungen bei geschützten Kunden gegenüber 2020 zugenommen hat (+17,4 %).

Von diesen Aussetzungen fanden 97,7 % außerhalb der Winterperiode und 2,3 % während der Winterperiode statt.

RESA hat im Jahr 2021 nur 21 Abschaltungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung oder der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorgenommen, gegenüber 1.071 Abschaltungen durch ORES.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Abschaltungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung oder der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

DIAGRAMM 37 ENTWICKLUNG DER ANZAHL ABSCHALTUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION ODER AUFGRUND DER ABWESENHEIT DES KUNDEN



Wie im Elektrizitätssegment wurde eine gewisse Anzahl von Versorgungsanschlüssen, die aufgrund der Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion abgeschaltet wurden, mehr oder weniger schnell wieder entsperrt.

Im Laufe des Jahres 2021 wurde die Versorgung von 5 % der Kunden, deren Anschluss in diesem Zusammenhang abgeschaltet worden war, vom VNB innerhalb eines Monats wieder entsperrt.

Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 3,3 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen;
- in 1,7 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

Wie im Elektrizitätssegment ist festzustellen, dass ein Großteil der abgeschalteten Versorgungspunkte, die nicht wieder entsperrt wurden, auf leere oder kaum bewohnte Wohnungen zurückgeht.

1.12.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung⁶² vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird⁶³.

Sowohl der einziehende Kunde als auch der ausziehende Kunde müssen ihrem jeweiligen Versorger das Datum ihres Einzugs/Auszugs sowie die Zählerstände mitteilen, damit der Verbrauch in Rechnung gestellt werden kann.

In der Praxis kommt es jedoch vor, dass ein Versorger über den Auszug eines seiner Kunden informiert wird, dass sich jedoch kein neuer Kunde am betreffenden Anschlusspunkt meldet. Der daraufhin entnommene Verbrauch kann daher keinem bestimmten Kunden zugeordnet werden und wird mit einer illegalen Strom- oder Gasentnahme aus dem Netz gleichgestellt.

In den EWR VöD sowie im ministeriellen Erlass vom 3. März 2008⁶⁴ sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation in diesem Rahmen zu klären. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet⁶⁵.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

- Der Versorger des „ausziehenden Kunden“ informiert den VNB über den Auszug eines seiner Kunden und teilt ihm mit, dass er nicht mehr als Versorger des betreffenden Anschlusspunktes „registriert“ bleiben sollte. Der Netzbetreiber verfügt über keine Informationen über einen eventuellen neuen Kunden. In diesem Fall spricht man von einer „MOZA-Anfrage“;
- Der Verteilernetzbetreiber muss sich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach der MOZA-Anfrage schriftlich mit dem „neuen Bewohner“ der Immobilie oder dem Eigentümer der Immobilie in Verbindung setzen;
- Falls der Verteilernetzbetreiber nach einer Frist von zehn Tagen keine Reaktion auf seine schriftliche Anfrage erhalten hat, muss er sich innerhalb der folgenden fünfzehn Tage zum Wohnsitz des betreffenden „neuen Bewohners“ begeben und ihm ein Formular zur Regularisierung vorlegen, welches ihm die drei folgenden Möglichkeiten bietet:
 - Wenn der Kunde an seiner alten Adresse einen Versorgungsvertrag hat, aber seinen Versorger noch nicht über seinen Umzug informiert hat, teilt der den Namen seines aktuellen Versorgers mit;
 - Wenn der Kunde nicht über einen Versorgungsvertrag verfügt, kann er vom letzten bekannten Versorger des Vermieters beliefert werden;
 - Wenn der neue Bewohner oder der Eigentümer den Zähler schließen lassen möchte, so kann der Kunde dies mittels des Regularisierungsformulars beim VNB beantragen;
- Wenn beim Besuch des VNB niemand anwesend ist, muss dieser eine Benachrichtigung hinterlassen, in der der „neue Bewohner“ aufgefordert wird, innerhalb von fünfzehn Tagen Kontakt zum VNB aufzunehmen, um die Situation in Ordnung zu bringen;
- Falls sich der „neue Bewohner“ weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er nicht auf die Schreiben oder die Abwesenheitsbenachrichtigung des VNB reagiert, gilt das MOZA-Verfahren als gescheitert und kann der VNB die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

Es muss betont werden, dass das Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 Auswirkungen auf das MOZA-Verfahren haben wird. Das neue Verfahren im Zusammenhang mit dem Umzug, das als ILC (Initiate Leaving Customer) bezeichnet wird, sieht keinen Wechsel zum X-Versorger mehr vor. Im Falle eines „problematischen ILC“, d. h. falls es keinen

⁶² Artikel 3bis der EWR VöD

⁶³ Diese Fortsetzung der Versorgung gilt nicht in den folgenden 4 Fällen:

- falls der Kunde den Versorgungsvertrag ab dem Umzugsdatum kündigt;
- falls der Kunde einen Vertrag mit einem anderen Versorger ab dem Datum des Umzugs abschließt;
- falls der Kunde ins Ausland oder in eine andere Region umzieht;
- falls der Kunde an der Adresse eines anderen Kunden einzieht, der bereits über einen Versorgungsvertrag verfügt.

⁶⁴ Ministerieller Erlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regularisierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist.

⁶⁵ MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

übernehmenden Versorger gibt, wechselt der Versorgungsanschluss nicht mehr zum X-Versorger, sondern zum „Residualversorger“, dessen Modalitäten vom MIG 6 geregelt werden.

Die untenstehenden Daten zeigen die Abschaltungen, die im Rahmen des MOZA-Verfahrens stattgefunden haben.

1.12.2.1. Im Elektrizitätssegment

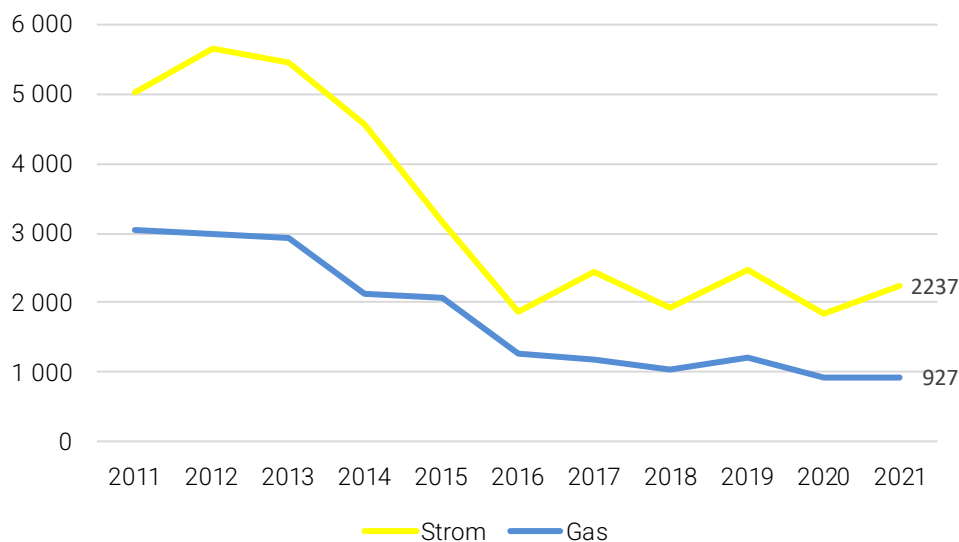
Im Laufe des Jahres 2021 haben die Versorger insgesamt 53.840 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 47.364 Anträgen im Jahr 2020). Diese Anträge haben in 4,2 % der Fälle zu einer Abschaltung der Stromversorgung des Kunden infolge des Scheiterns des Verfahrens geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen im Laufe des Jahres 2021 vorgenommenen Abschaltungen, das heißt **2.237 Sperrungen**, entspricht einem Anstieg um **20,8 %** im Vergleich zu 2020. Betont sei, dass das Jahr 2020 von einem merklichen Rückgang der Anzahl Abschaltungen in diesem Zusammenhang geprägt war. Die Zahlen des Jahres 2021 nähern sich jenen für das Jahr 2019 an.

1.12.2.2. Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2021 insgesamt fast 26.063 MOZA-Anträge eingereicht, gegenüber 23.019 im Jahr 2020. Diese Verfahren haben zur Aussetzung der Gasversorgung von **927 Anschlüssen** geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen durchgeführten Sperrungen der Gasversorgung **steigt um 1,8 %** im Vergleich zu 2020.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens im Laufe der vergangenen zehn Jahre im Gassegment und im Stromsegment.

DIAGRAMM 38 ANZAHL DER SPERRUNGEN DER VERSORGUNG INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS



1.12.3. Abschaltung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kunde oder ein Versorger kann den Energieversorgungsvertrag beenden.

Die Beendigungen von Verträgen auf Initiative des Kunden können auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den allermeisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden in Hinblick auf den Wechsel des Versorgers sind. Eine andere Situation liegt vor, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des

Vertrags vom Versorger ausgeht. Für diesen Fall ist in den EWR-VöD⁶⁶ vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen Haushaltskunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird.

Um zu vermeiden, dass Haushaltskunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilernetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt⁶⁷. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name schon sagt, zeitlich begrenzt sein. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB mindestens fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterperiode dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens sechzig Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

Die Anzahl der Abschaltungen, die infolge einer Vertragsbeendigung vorgenommen wurden, bleibt in der Wallonischen Region im Verhältnis zur Gesamtanzahl der aus sämtlichen Gründen während des Jahres durchgeführten Abschaltungen sehr gering. 2021 wurden in diesem Rahmen **98 Sperrungen** im Elektrizitätssegment (2020: 100) und 51 im Gassegment (2020: 39) vorgenommen.

1.12.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD⁶⁸ ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuführenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

Glücklicherweise sind solche Abschaltungen recht selten, auch wenn sie im Gassegment 2021 deutlich zugenommen haben. So wurden im Laufe des Jahres 2021 **im Stromsegment 107 Abschaltungen** und **im Gassegment 132 Sperrungen** infolge eines Betrugs durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass – wie in den vergangenen Jahren – der Großteil der Abschaltungen infolge eines Betrugs durch RESA durchgeführt wurde. ORES verzeichnet in diesem Zusammenhang keine Abschaltung.

1.12.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde

Wenn ein Kunde, der von seinem VNB als Sozialversorger versorgt wird, seinen Status als geschützter Kunde verliert, muss er einen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger abschließen, da er – gesetzlich gesehen – nicht mehr die Bedingungen erfüllt, um von seinem VNB versorgt zu werden.

Für diese Situation ist in den EWR-VöD⁶⁹ vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Falls der Kunde nach Verstreichen dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Kommission für Energie (CLE) einen Antrag einreichen, um die Energieversorgung dieses Kunden einzustellen⁷⁰.

Der EWR VöD hat ab dem 1. April 2019 eine Bestimmung eingeführt, welche vorsieht, dass diese Abschaltung nicht in der Winterperiode stattfinden darf, und der EWR CLE⁷¹ hat ein Verfahren zur weiteren Bearbeitung für den Fall eingeführt,

⁶⁶ Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas.

⁶⁷ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

⁶⁸ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Elektrizität.

⁶⁹ Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

⁷⁰ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

⁷¹ Erlass der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Kommission für Energie.

dass die CLE eine positive Stellungnahme bezüglich der Aussetzung der Versorgung vorlegt. Dieses Verfahren, welches dem im MOZA-Fall vorgesehenen Verfahren ähnelt, umfasst folgende Etappen:

- Die CLE übermittelt dem Kunden per Einschreiben innerhalb von sieben Arbeitstagen nach dem Treffen die Entscheidung der CLE sowie die Information über die Aussetzung seiner Energieversorgung, falls er seine Situation nicht regularisiert;
- Innerhalb von 15 Tagen nach dem Versand des Einschreibens begibt sich der VNB zum Wohnsitz des Kunden, um zu versuchen, die Situation zu regularisieren. Insbesondere übermittelt er ihm ein Regularisierungsformular;
- Falls der Kunde während des Besuchs des VNB abwesend ist, hinterlässt dieser ihm eine Zustellungsmitteilung, welche ihn über das Datum und die Uhrzeit des erneuten Besuchs des VNB informiert. Diese Zustellungsmitteilung informiert den Kunden darüber, dass bei einer fehlenden Regularisierung seiner Situation eine Sperrung erfolgen kann;
- Falls der Kunde sich weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen oder nicht auf die Zustellungsmitteilung reagiert, gilt das Regularisierungsverfahren als fehlgeschlagen und der VNB kann die Aussetzung der Versorgung des Kunden vornehmen.

2021 haben die VNB in diesem Rahmen die Abschaltung der **Stromversorgung von 89 Anschlusspunkten** vorgenommen und die **Gasversorgung von 11 Anschlusspunkten gesperrt**. Diese Zahlen sind im Vergleich zu 2020 deutlich gesunken, als die Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen bei jeweils 173 im Elektrizitätssegment und 88 im Gassegment lag.

1.12.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2021

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2021 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

	Strom	% gesamt Elektrizität	Entwicklung 2021 im Vergleich zu 2020	Gas	% gesamt Gas	Entwicklung 2021 im Vergleich zu 2020
Kein Vertrag geschlossen	98	2,8 %	-2,0 %	51	2,3 %	30,8%
Nachgewiesener Betrug	107	3,0%	-55,6 %	132	6,0 %	135,7%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	89	2,5%	-48,6 %	11	0,5 %	-87,5%
Scheitern des MOZA - Verfahrens	2 237	63,0%	20,8 %	927	41,9 %	1,8%
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	1 019	28,7%	-55,0 %	1 092	49,3 %	-26,5%
INSGESAMT	3 550		-23,3 %	2 213		-14,2%

Die Gesamtzahl aller Abschaltungen ist 2021 im Elektrizitätssegment im Vergleich zu 2020 um 23,3 % und im Gassegment um 14,2 % zurückgegangen. Die Sperrungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder infolge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen von MOZA machen sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment nahezu 90 % der Abschaltungsfälle im Jahr 2021 aus.

1.13. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Situationen vor, in denen die VNB vorübergehend die Versorgung eines Haushaltskunden als X-Versorger sicherstellen müssen. Diese verschiedenen Situationen werden im Folgenden ausgeführt.

1.13.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger

Die Versorgung des VNB als X-Versorger betrifft insbesondere und vor allem die vier Situationen, die hier präsentiert werden.

1.13.1.1. Ein Kunde, bei dem ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut werden muss, für den der VNB das Verfahren jedoch nicht innerhalb von 40 Tagen nach Annahme der Anfrage seitens des Versorgers abschließen konnte.

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt entweder bis zur Stornierung oder zum Abbruch des Verfahrens, oder bis zu dem Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder bis zur Abschaltung der Versorgung⁷².

Diese Situation betraf am Freitag, 31. Dezember 2021:

- **3.977** Kunden im Elektrizitätssegment, ein Rückgang um 42,8 % gegenüber 2020;
- **2.520** Kunden im Gassegment, ein Rückgang um 39 % gegenüber 2020.

Die Versorgung eines Kunden durch den VNB als X-Versorger in diesem Zusammenhang ist sowohl für den VNB als auch den Kunden nicht ohne Bedeutung. Zum Großteil befinden sich die Kunden in einer heiklen finanziellen Lage. Obwohl sie Schreiben erhalten, in denen ihnen die Übernahme der Versorgung durch den VNB erklärt wird, verstehen manche Kunden dieses Verfahren nicht und weigern sich daher, die mit diesem „neuen Versorger“ verbundenen Rechnungen zu begleichen, den sie sich nicht selbst ausgesucht haben, und der ihnen darüber hinaus einen abweichenden und regelmäßig höheren Preis als ihr kommerzieller Versorger in Rechnung stellt. Folglich haben die VNB große Schwierigkeiten mit der Eintreibung der eventuellen Forderungen gegenüber Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden.

Zur Erinnerung: Der EWR vom 19. Juli 2018⁷³ sieht den Abbruch der X-Versorgung im Falle einer Verzögerung des Einbaus eines Budgetzählers vor. In diesem Fall wird der Kunde weiterhin von seinem Versorger beliefert, und wenn der Verteilernetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau überschreitet, schuldet er dem Versorger einen Pauschalzuschuss. Diese Maßnahme trat am Tag des Inkrafttretens des MIG 6⁷⁴ in Kraft, d. h. am 13. Dezember 2021. Sie hatte kaum Auswirkungen auf die Zahlen für das Jahr 2021. Im Jahr 2022 hingegen dürfte die Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden in diesem Rahmen deutlich zurückgehen.

⁷² Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

⁷³ Erlass der Wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt und des Erlasses vom 17. Juli 2003 über die lokalen Gutachtenskommissionen über Gas- und Stromabspernung, zur Aufhebung des Erlasses vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilernetzbetreiber zur Förderung der rationellen Energienutzung.

⁷⁴ Ausführlichere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die Entwicklungen und Ereignisse, die das Jahr 2021 geprägt haben

1.13.1.2. Ein Kunde, der mit einem problematischen Umzug (MOZA-Verfahren) zu tun hat, für den der VNB jedoch nicht in der Lage war, die Situation innerhalb von dreißig Tagen nach Einreichung des Antrags seitens des Versorgers zu regeln.

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regularisierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung⁷⁵.

Diese Situation betraf am Freitag, 31. Dezember 2021:

- 2.681 Kunden im Stromsegment, eine Steigerung um 3,9 % gegenüber 2020;
- 2.210 Kunden im Gassegment, eine Steigerung um 1,5 % gegenüber 2020.

Das Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 wird sich ebenfalls stark auf die Anzahl der Kunden auswirken, die im Rahmen eines MOZA vom X-Versorger beliefert werden. Das neue, ILC (Initiate Leaving Customer) genannte Verfahren im Zusammenhang mit dem Umzug, das seit dem Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 eingerichtet wurde, sieht keinen Wechsel zum X-Versorger mehr vor. Im Falle eines „problematischen ILC“, d. h. falls es keinen übernehmenden Versorger gibt, wechselt der Versorgungsanschluss nicht mehr zum X-Versorger, sondern zum „Residualversorger“ oder „Residual-VNB“. Der Anschluss, der auf Residualversorgung umgestellt wird, stellt also einen Verbrauch ohne Vertrag dar.

1.13.1.3. Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁷⁶ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am Freitag, 31. Dezember 2021:

- 109 Kunden im Elektrizitätssegment, ein Rückgang um 16,2 % gegenüber 2020;
- 77 Kunden im Gassegment, ein Rückgang um 30,6 % gegenüber 2020.

Betont sei, dass in diesem Fall einzig RESA Kunden als X-Versorger beliefert. ORES setzt die Versorgung des Kunden als Sozialversorger in Erwartung der Entscheidung der CLE fort.

1.13.1.4. Ein Kunde, dessen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger während der Winterzeit gekündigt oder aufgelöst wurde und der keinen neuen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger abschließt, wird vorübergehend vom VNB versorgt.

Die Versorgung durch den VNB als X-Versorger findet in diesem Fall nur in der Winterperiode und danach maximal noch zwei Monate statt⁷⁷.

Diese Situation betraf am Freitag, 31. Dezember 2021:

- 307 Kunden im Stromsegment, eine Steigerung um 61,6 % gegenüber 2020;
- 287 Kunden im Gassegment, eine Steigerung um 137,2 % gegenüber 2020.

⁷⁵ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

⁷⁶ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

⁷⁷ Gemäß Artikel 37bis des EWR VöD Strom und Artikel 40bis des EWR VöD Gas.

1.13.1.5. Die VNB müssen einen Kunden unter einigen sehr außergewöhnlichen Bedingungen als X-Versorger beliefern.

Es kann sich insbesondere um geöffnete Zähler und als unregelmäßig angezeigte Zähler handeln, für die der VNB noch keinen Zugang zwecks Abschaltung der Versorgung erhalten hat („wiedergefundene Zähler“, Siegelbrüche, aktive Zähler ohne ordnungsgemäßen Vertrag, falsche Einzüge/Annullierung des Einzugs am Tag der Eröffnung etc.). Im Zeitraum der Regularisierung der Situation wird der Verbrauch verbucht und vom VNB als X-Versorger in Rechnung gestellt.

Diese Situation betraf am Freitag, 31. Dezember 2021:

- 137 Kunden im Elektrizitätssegment;
- 1 Kunden im Gassegment.

1.13.2. Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden

Ende 2021 versorgten die VNB als X-Versorger **7.211 Kunden mit Strom**. Dies entspricht 0,5 % aller Strom-Haushaltskunden und 11,9 % aller Kunden, die vom VNB versorgt werden.

Im Gassegment versorgten die VNB Ende 2021 als X-Versorger **5.095 Kunden mit Gas**. Dies entspricht 0,7 % aller Gas-Haushaltskunden und 14,6 % aller Kunden, die vom VNB versorgt werden.

Zwischen dem Jahr 2020 und dem Jahr 2021 ist ein erheblicher Rückgang der Anzahl Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden, zu beobachten (-27 % bei Strom und -22,1 % bei Gas). Dieser Rückgang ist hauptsächlich bei den Kunden festzustellen, die in Erwartung des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vom X-Versorger beliefert werden (-42,8 % für Strom und -39 % für Gas). Die Anzahl der Kunden, die in Ermangelung eines Vertrags in der Winterperiode vom X-Versorger beliefert werden, nimmt hingegen deutlich zu, auch wenn die Anzahl der betroffenen Kunden relativ gering bleibt (+61,6 % im Stromsegment und +137,2 % im Gassegment).

Es sei an dieser Stelle daran erinnert, dass das Jahr 2020 durch einen Anstieg der Anzahl Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden, gekennzeichnet war; dies ist eine Folge der von der Wallonischen Regierung in den beiden Lockdown-Zeiträumen getroffenen Maßnahmen und insbesondere der Aussetzungen der Verfahren zum Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion und zur Abschaltung⁷⁸. Die Zahlen des Jahres 2021 liegen nahe bei jenen für das Jahr 2019 und sind die Folge der Regularisierung bestimmter Verfahren.

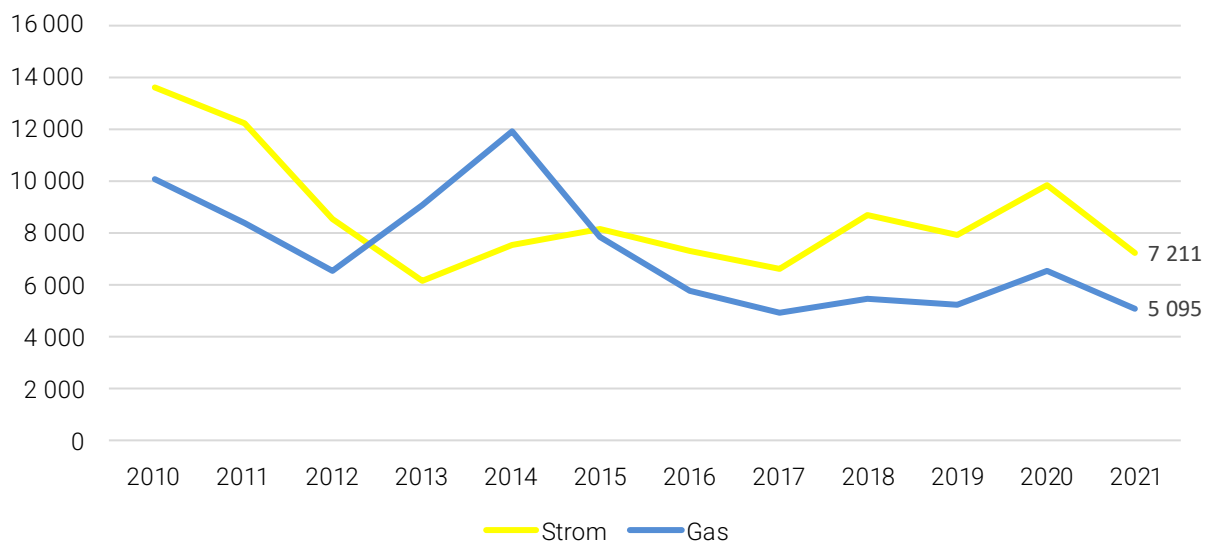
Die Verspätung beim Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist die Hauptursache für die vorübergehenden Situationen der Versorgung durch den VNB. Der Rest sind im Wesentlichen problematische Umzüge, die dazu führen, dass der VNB vorübergehend die Versorgung übernimmt, in Erwartung einer Regularisierung dieser Situation.

Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Gesamtzahl der in den vergangenen zehn Jahren vom X-Versorger mit Strom bzw. Gas belieferten Kunden dargestellt.

Interessanterweise versorgten AIESH und REW Ende 2021 keinen Kunden mit X-Versorgung. AIEG versorgte deren 4.

⁷⁸ Weitere Informationen hierzu finden Sie in Punkt 1.12.

DIAGRAMM 39 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



1.13.3. Dauer der X-Versorgung

Die Dauer der X-Versorgung, die vom Gesetzgeber ursprünglich als vorübergehende Versorgung geplant wurde, kann sich manchmal über Wochen oder sogar mehrere Monate erstrecken.

Zusätzlich zu den erheblichen Unterschieden, die bei der X-Versorgung zwischen den VNB festgestellt wurden, merkt die CWaPE auch an, dass ORES für die Kunden mit X-Versorgung sowohl bei Strom als auch bei Gas eine **zweimal kürzere** durchschnittliche Versorgungsdauer als RESA aufweist. Diese Informationen werden im Folgenden dargelegt.

Man darf nicht vergessen, dass sich die 2021 im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise eingeführten Zeiten der Nichtabschaltung, die **Überschwemmungen im Juli 2021** und das **Inkrafttreten des MIG6** ebenfalls auf die Verlängerung der X-Versorgung im Jahr 2021 ausgewirkt haben⁷⁹. Zahlreiche Szenarien, die aufgrund eines Verbots der Abschaltung, eines Mangels an Personalressourcen oder der Unterbrechung der Abläufe bei Inkrafttreten des MIG 6 nicht fertiggestellt werden konnten, wurden auf den X-Versorger umgestellt.

1.13.3.1. Im Elektrizitätssegment

Im Elektrizitätssegment betrug der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, für alle Gründe gemeinsam und für alle VNB gemeinsam **331 Tage** – zum Vergleich: 2020 betrug dieser Wert 168 Tage. Die durchschnittlichen Zeiträume schwanken stark je nach den VNB; diese durchschnittliche Dauer betrug 47 Tage bei AIEG, 0 Tage bei AIESH und REW, 222 Tage bei ORES und 535 Tage bei RESA.

Die Verteilung der Ende 2021 vom X-Versorger belieferten Kunden entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

- 0,1 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 1,2 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 22,8 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 25,2 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 22,6 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate und 1 Jahr vom X-Versorger beliefert;
- 28,1 % seit über 1 Jahr.

⁷⁹ Weitere Informationen finden Sie unter 1.2.1 und 1.2.4.

1.13.3.2. Im Gassegment

Im Gassegment ist der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, länger als beim Strom und beläuft sich - für alle Gründe gemeinsam und für alle VNB gemeinsam - **im Jahr 2021 auf 423 Tage** im Vergleich zu 255 Tagen im Jahr 2020. Dieser Zeitraum beträgt bei ORES 230 Tage und bei RESA 543 Tage.

Die Verteilung der Ende 2021 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden entsprechend dem Zeitraum der X-Versorgung durch den VNB ergibt folgende Resultate:

- 0,1 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 0,8 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 18,4 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 23,2 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 23,5 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate und 1 Jahr vom X-Versorger beliefert;
- 34 % seit über 1 Jahr.

1.13.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird vierteljährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zwei ministeriellen Erlassen festgelegt⁸⁰. Er wird in cEUR/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil.

Die Bezeichnung „Höchsttarif“ legt die Vermutung nahe, dass dieser Tarif wesentlich über jenem Tarif liegt, der von den kommerziellen Versorgern angeboten wird. Die Analyse der Daten zeigt jedoch, dass dies nicht der Fall ist; die nachstehenden Diagramme zeigen, dass der Höchstpreis 2021 sehr nahe am durchschnittlichen Marktpreis für Gas oder Strom liegt oder sogar niedriger.

Der Höchstpreis-Tarif wird derzeit genau wie der Sozialtarif alle 3 Monate neu berechnet.

Der „Pmax“-Tarif blieb während des Jahres 2021 sowohl für Gas als auch für Strom unter der gewichteten durchschnittlichen Jahresrechnung. Angesichts der Methode zur Berechnung dieses Tarifs, die den Entwicklungen am Markt um drei Monate hinterherläuft, wird der Preisanstieg von 2021 erst verspätet umgesetzt.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Informationen.

⁸⁰ Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

DIAGRAMM 40 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTlichen JAHRESRECHNUNG UND P_{MAX} (X-VERSORGER) BEI STROM IM JAHR 2021

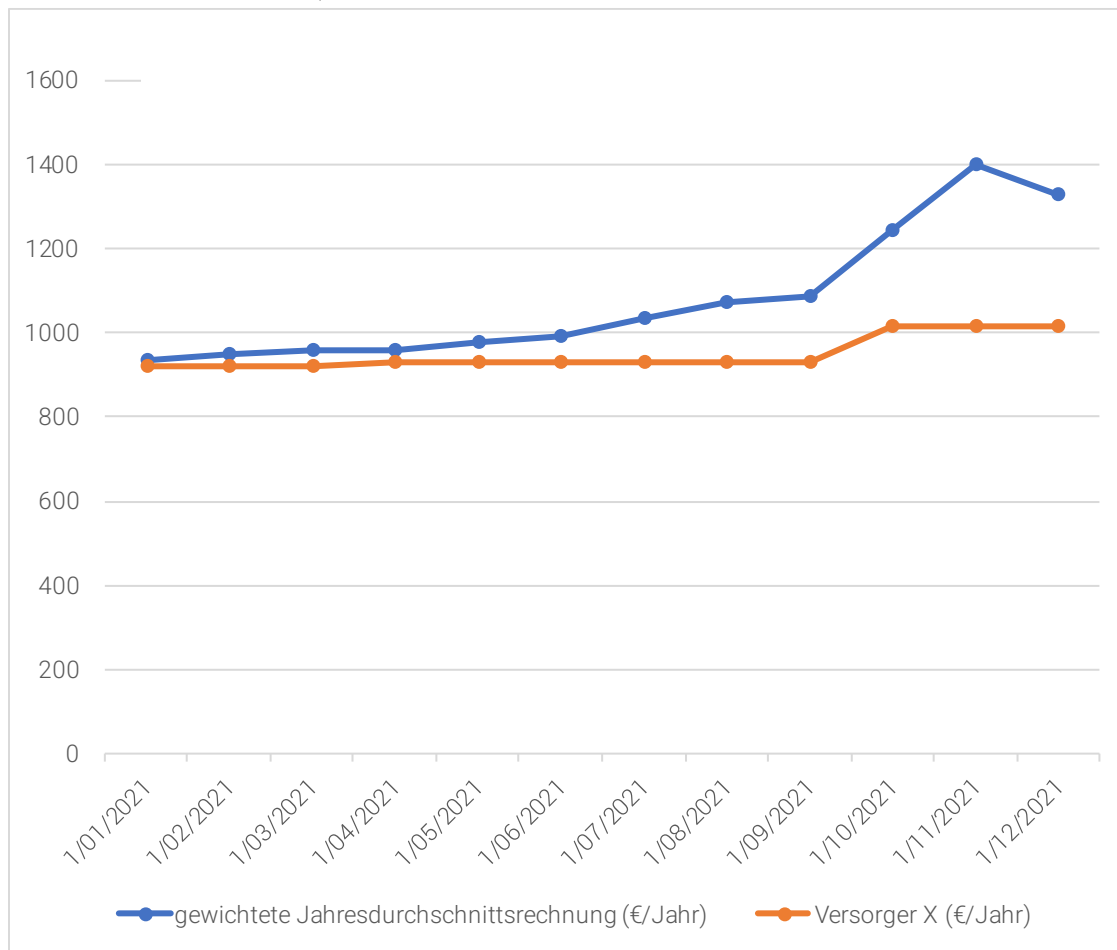
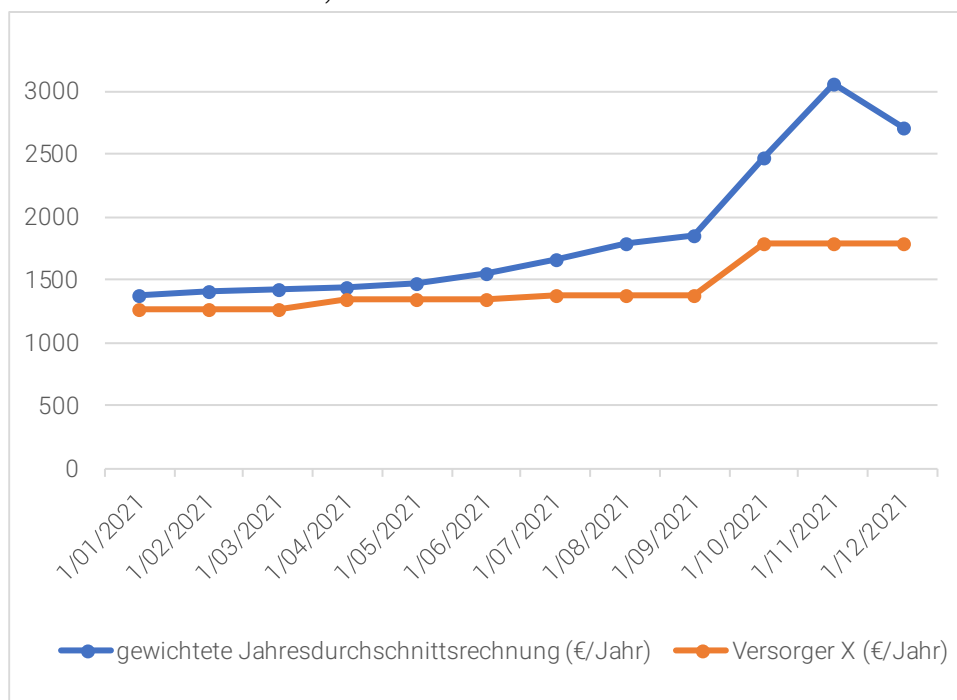


DIAGRAMM 41 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTlichen JAHRESRECHNUNG UND P_{MAX} (X-VERSORGER) BEI GAS IM JAHR 2021



1.13.4.1. Aktive Kunden

Am 31. Dezember 2021 wiesen 2.448 Kunden **im Elektrizitätssegment**, die vom X-Versorger beliefert wurden, bzw. **33,9 % sämtlicher Kunden des X-Versorgers**, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit **einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 896 EUR, der somit im Vergleich zum Jahr 2020 um 40 % gestiegen** ist. Der durchschnittliche Betrag der Zahlungsrückstände der vom X-Versorger belieferten Kunden schwankt stark zwischen den von ORES versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 525 EUR) und den von RESA versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 1.330 EUR).

Im Gassegment wiesen 2.235 Haushaltskunden bzw. **43,9 % sämtlicher beim X-Versorger aktiven Kunden**, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen Zahlungsrückstand von **986,1 EUR, der um 41,7 % höher** liegt als 2020. Wie im Elektrizitätssegment ist der durchschnittliche ausstehende Betrag der vom X-Versorger belieferten Kunden bei ORES deutlich geringer (durchschnittlicher Betrag 316,4 EUR) als bei RESA (durchschnittlicher Betrag 1238,7 EUR).

1.13.4.2. Die inaktiven Kunden

Eine Vielzahl an Kunden, die schon einmal vom X-Versorger beliefert wurden, haben noch Schulden bei diesem Versorger. **Im Stromsegment** weisen 74.059 Kunden, die beim X-Versorger inaktiv sind, am Freitag, 31. Dezember 2021 noch Schulden in Höhe von durchschnittlich **259 EUR** gegenüber diesem Versorger auf. Die CWaPE stellt fest, dass die Anzahl inaktiver Kunden in Zahlungsverzug beim X-Versorger zwischen 2020 und 2021 stark zurückgeht (-37,3 %) und dass dies auch für die durchschnittliche Verschuldung dieser Kunden (-1,5 %) gilt.

Im Gassegment weisen am 31. Dezember 2021 noch 53.589 Kunden Schulden gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen Betrag von **360,2 EUR**. Dieser Betrag liegt **1,2 % höher** als im Jahr 2020. Die Anzahl inaktiver Kunden mit Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger ging zwischen 2020 und 2021 im Gassegment ebenfalls stark zurück (-39,8 %)

1.14. ZAHLUNGSPLÄNE

Das vom Wallonischen Parlament am 17. Juli 2018 verabschiedete Programmdekret hat den Versorgern die Verpflichtung auferlegt, jeden Kunden, der aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in Verzug gesetzt wurde, dazu aufzufordern, ihn zu kontaktieren, um ihm einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen, und ihn über die Möglichkeit zu informieren, bei seinen Verhandlungen die Hilfe eines Schuldenvermittlungsdiensts oder eines ÖSHZ in Anspruch zu nehmen.

Der EWR vom 19. Juli 2018 enthielt Präzisierungen bezüglich des vernünftigen Zahlungsplans und führte genauer aus, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden vollumfänglich zu begleichen. Er ergänzte zudem, dass das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler im Rahmen seiner Aufgabe zur Wahrung der Menschenwürde eine Anpassung des vom Versorger ursprünglich vorgeschlagenen Zahlungsplans beantragen konnte. In diesem Fall konnte das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler, wenn er dies für angemessen erachtete, beantragen, dass das Verfahren zum Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ausgesetzt wird, bis die soziale Finanzmittelanalyse durchgeführt und der Zahlungsplan ausgehandelt wurden. Diese Aussetzung darf jedoch 30 Tage nicht überschreiten. Zudem wird der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für den Versorger zur Bedingung gemacht, um den Kunden dazu aufzufordern, bezüglich des Abschlusses eines angemessenen Zahlungsplans Kontakt aufzunehmen.

Und schließlich untersagte der EWR vom 19. Juli 2018 jedem Versorger, Gebühren für einen vernünftigen Zahlungsplan, der im Rahmen eines Verfahrens bei Zahlungsverzug geschlossen wurde, zu erheben.

Für den folgenden Abschnitt ist zu beachten, dass sich die Analyse auf die Zahlungspläne, die aktiven Kunden gewährt wurden, und im Fall der VNB auf die Zahlungspläne bezieht, die geschützten Kunden, die sie als Sozialversorger beliefern, gewährt wurden.

1.14.1. Im Elektrizitätssegment

1.14.1.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Laufe des Jahres 2021 haben die Versorger und die VNB 90.091 Kunden bzw. knapp 5,5 % sämtlicher Haushaltskunden mindestens einen Zahlungsplan gewährt. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2020 ermittelt wurde, als er bei 5 % lag. Der durchschnittliche Prozentsatz der Kunden der Sozialversorger (VNB), die mindestens einen Zahlungsplan erhalten haben, nämlich 9 %, liegt deutlich über dem durchschnittlichen Prozentsatz der Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert wurden, nämlich 5,4 %.

Die nachstehenden Diagramme zeigen einen Überblick der Prozentsätze der Kunden, denen im Laufe des Jahres 2021 im Stromsegment mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde, einerseits nach kommerziellem Versorger und andererseits nach VNB als Sozialversorger. Zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede. So ist festzustellen, dass die kommerziellen Versorger 2021 im Gegensatz zu den VNB mehr Zahlungspläne gewährt haben als 2020.

DIAGRAMM 42 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM **ELEKTRIZITÄTSSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **VERSORGER** UND ALS PROZENTSATZ DER BELIEFERTEN HAUSHALTSKUNDEN, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT)

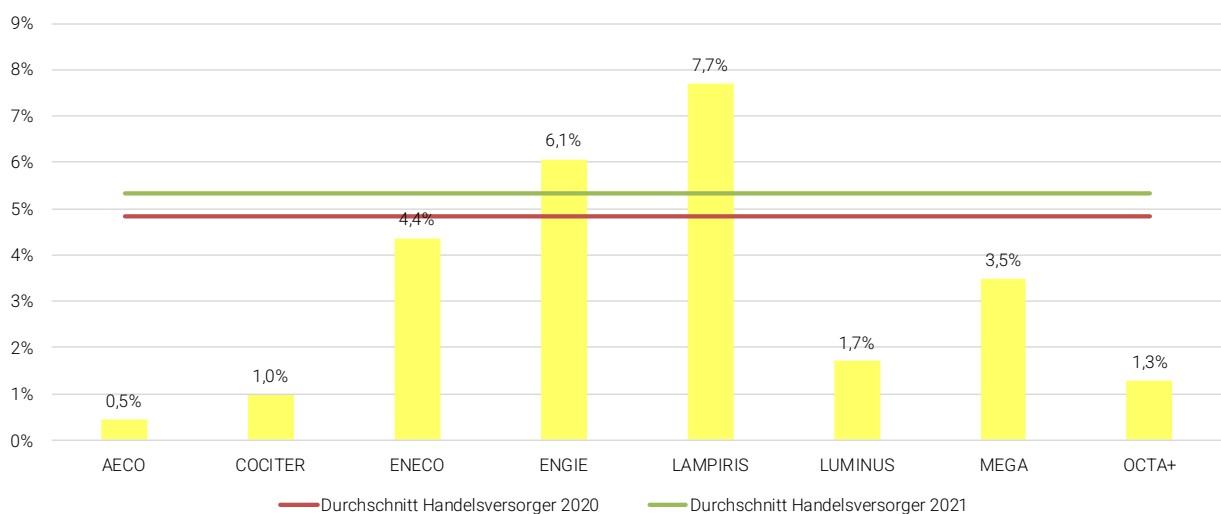
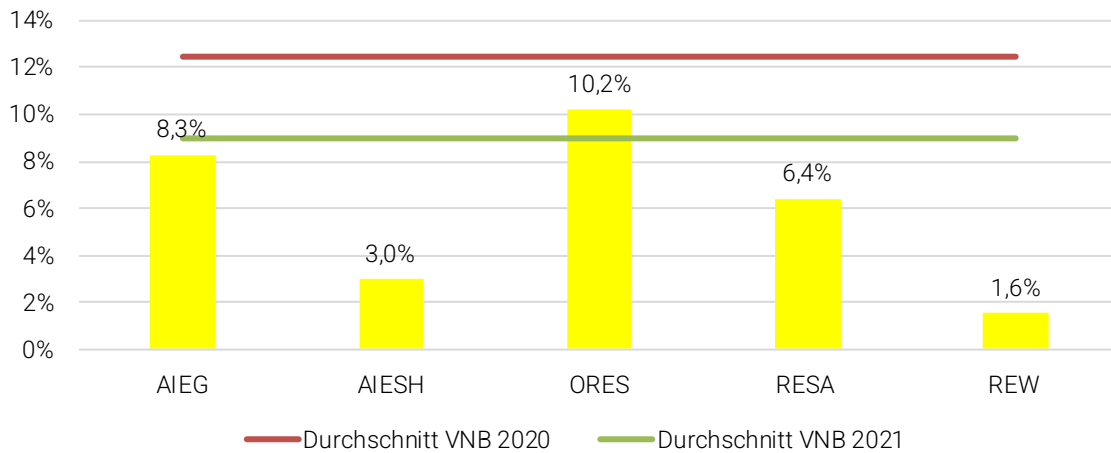


DIAGRAMM 43 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT)



1.14.1.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Zwischen den Versorgern und den VNB sind spürbare Unterschiede festzustellen, sowohl in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag als auch in Bezug auf die durchschnittliche Dauer des Zahlungsplans. Diese Unterschiede werden in den beiden folgenden Diagrammen verdeutlicht.

Die 2021 von den kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 7 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen von 95,3 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7,5 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 52,7 Euro.

DIAGRAMM 44 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTliche DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM **ELEKTRIZITÄTSSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **KOMMERZIELLER VERSORGER**)

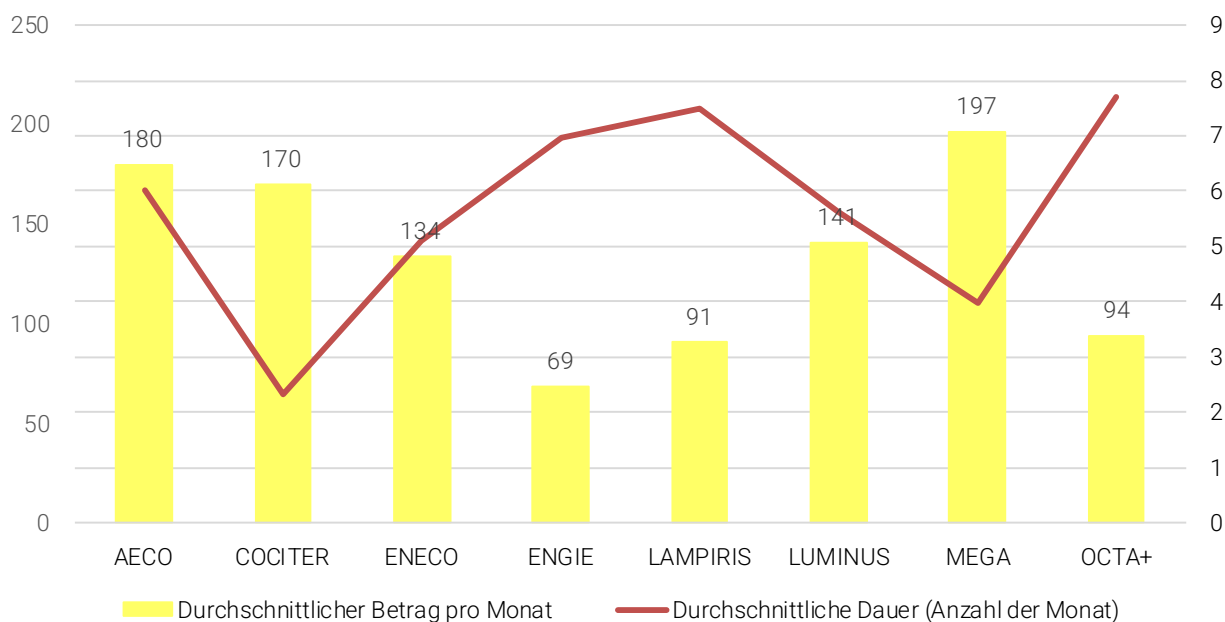
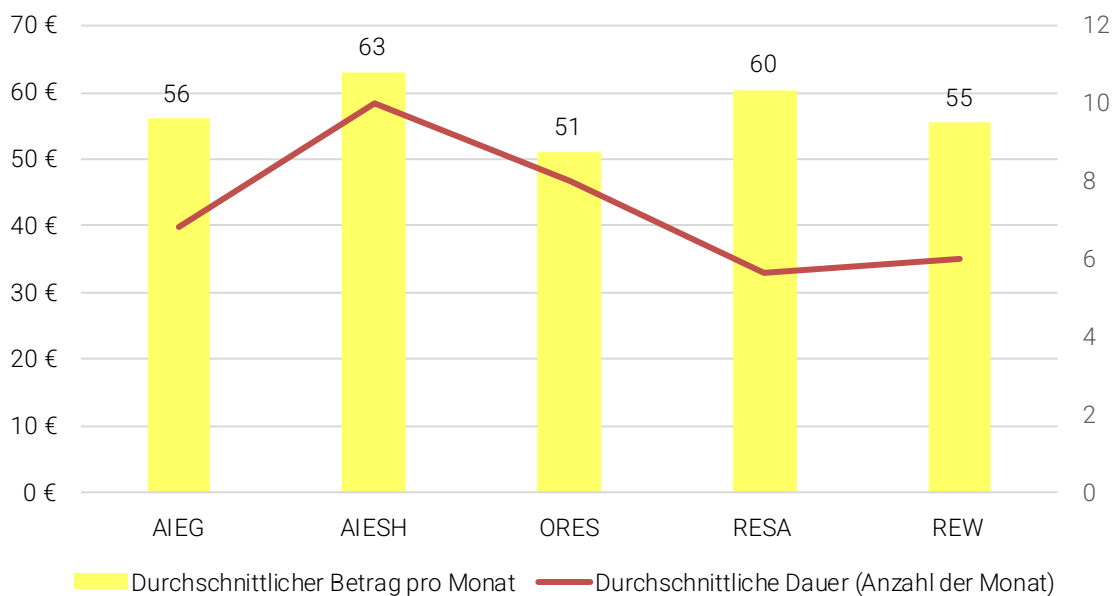


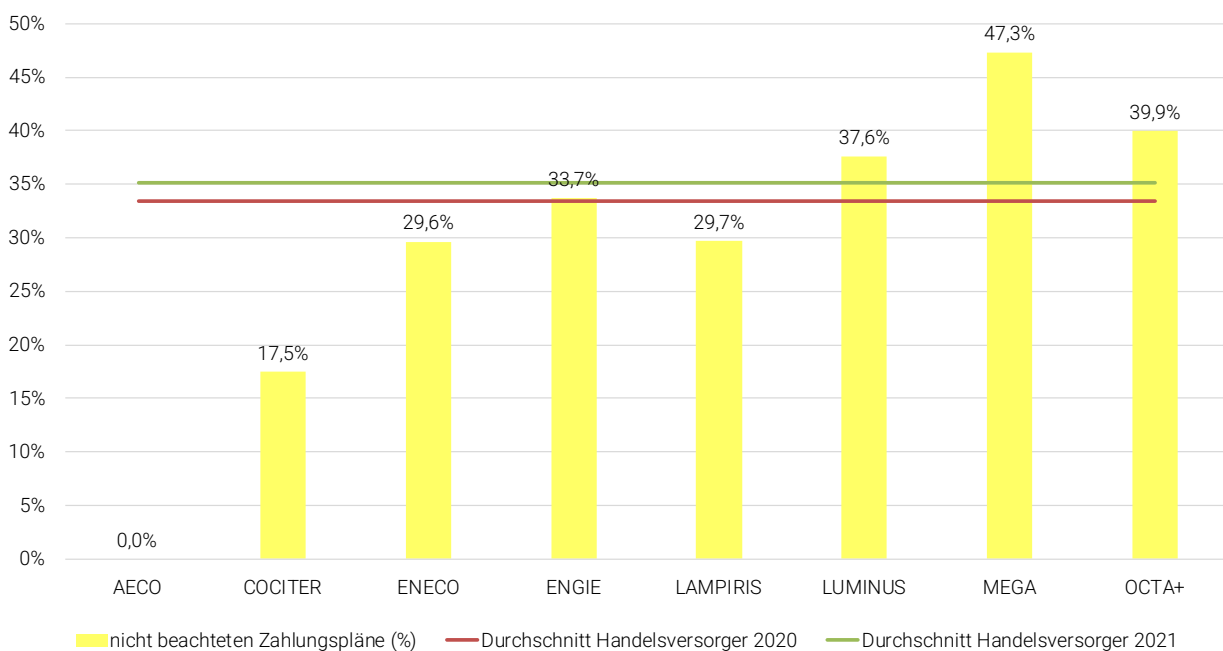
DIAGRAMM 45 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTliche DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM **ELEKTRIZITÄTSSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **VNB ALS SOZIALVERSORGER**)



1.14.1.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁸¹

Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Elektrizitätssegment an sämtlichen Zahlungsplänen für Haushaltskunden, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2021 fällt, beläuft sich auf **35,9 %**. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2020 ermittelt wurde, nämlich 34,2 %. Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Jahr 2021 auf 35,1 %. Er liegt bei den VNB⁸², wo er sich auf 57,8 % beläuft, deutlich höher. Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Stromsegment, einerseits je kommerziellem Versorger und andererseits je VNB als Sozialversorger. Die CWaPE weist auf die Diskrepanz zwischen den Versorgern bezüglich der Definition eines „nicht befolgten Zahlungsplans“ hin, der die erheblichen Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern⁸³ erklären kann, und ermuntert den Leser daher, bei der Interpretation der nachstehenden Daten Vorsicht walten zu lassen.

DIAGRAMM 46 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE IM **ELEKTRIZITÄTSSEGMENT** (AUSGEDRÜCKT JE **KOMMERZIELLER VERSORGER** UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE), BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT

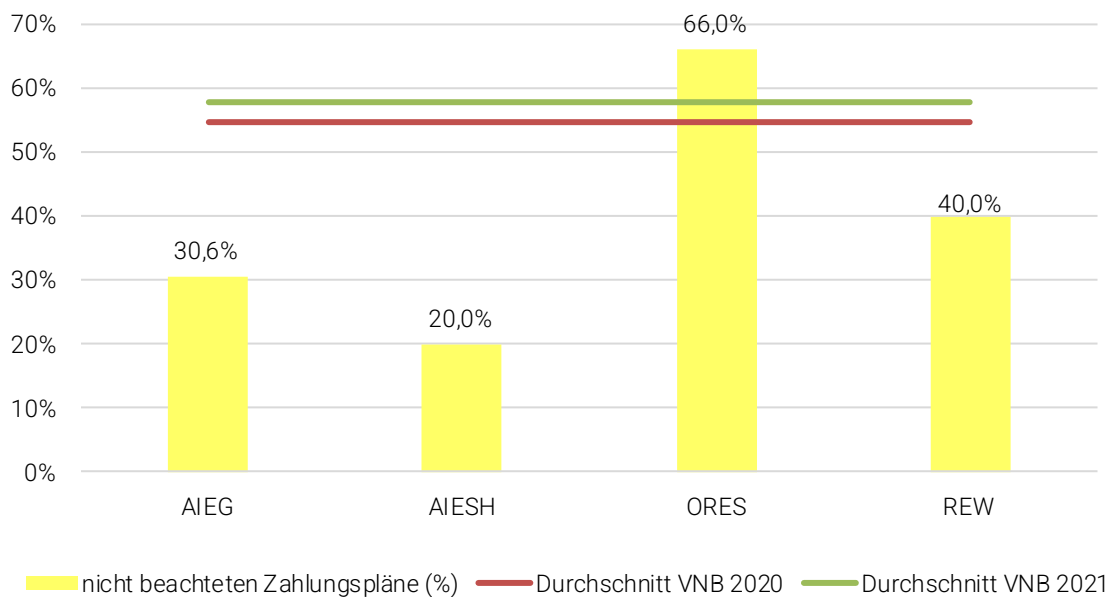


⁸¹ Der Prozentsatz wird auf der Grundlage der Anzahl der nicht befolgten Zahlungspläne berechnet, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt.

⁸² Da uns die Daten von RESA nicht korrekt vorkommen, wurden sie nicht berücksichtigt.

⁸³ Manche Versorger sind der Ansicht, dass ein Zahlungsplan nicht befolgt wird, wenn der Kunde eine einzige fällige Rate nicht zahlt. Bei anderen Versorgern gilt der Zahlungsplan als nicht befolgt, wenn der Kunde zwei oder sogar drei Fristen nicht eingehalten hat oder nicht auf ein Erinnerungsschreiben reagiert hat.

DIAGRAMM 47 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE), BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT ⁸⁴



1.14.2. Im Gassegment

1.14.2.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Gassegment wurde rund 48.233 Kunden von den Versorgern und VNB im Laufe des Jahres 2021 mindestens ein Zahlungsplan gewährt. Das entspricht 7 % aller Gaskunden. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2020 ermittelt wurde, als er bei 6,4 % lag.

Wie im Stromsegment führen die verschiedenen von den Marktteilnehmern angewandten Verfahrensweisen in Bezug auf die Gewährung von Zahlungsplänen zu sehr unterschiedlichen Ergebnissen, sowohl hinsichtlich der Anzahl der gewährten Zahlungspläne als auch in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag und den durchschnittlichen Zeitraum der Zahlungspläne.

Die nachstehenden Diagramme geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2021 gewährten Zahlungspläne für Gas je kommerzieller Versorger sowie je VNB als sozialer Versorger.

⁸⁴ Da uns die Daten von RESA nicht korrekt vorkommen, wurden die Daten dieses VNB nicht berücksichtigt und RESA wird in diesem Diagramm nicht angezeigt.

DIAGRAMM 48 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM **GASSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **KOMMERZIELLER VERSORGER** UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDEN), BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT

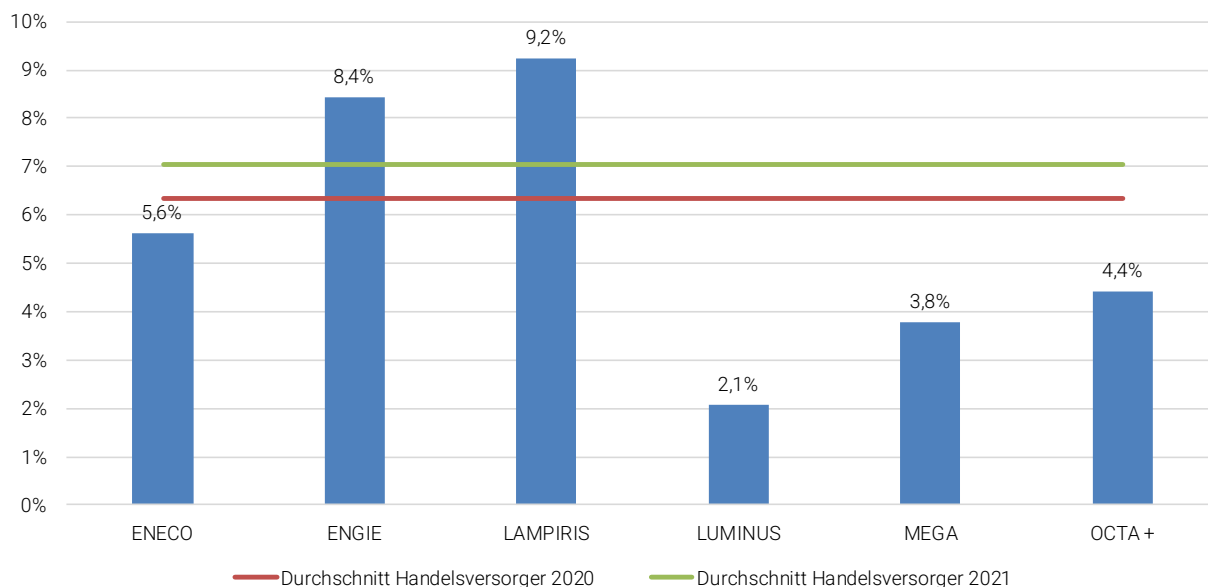
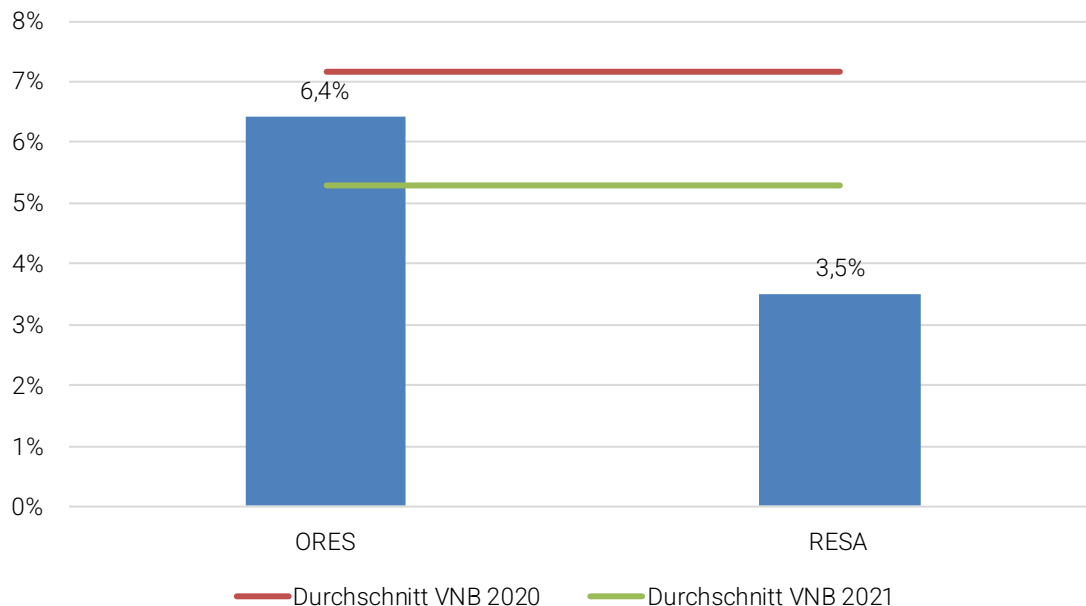


DIAGRAMM 49 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM **GASSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **VNB** UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN), BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT



1.14.2.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die 2021 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 7 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 88,2 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 6,4 Monaten und der durchschnittliche monatliche Betrag lag bei 39,8 EUR.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die erheblichen Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern und den Verteilernetzbetreibern in Bezug auf die durchschnittliche Dauer und den durchschnittlichen Betrag der im Jahr 2021 gewährten Zahlungspläne.

DIAGRAMM 50 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM **GASSEMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLER VERSORGER)

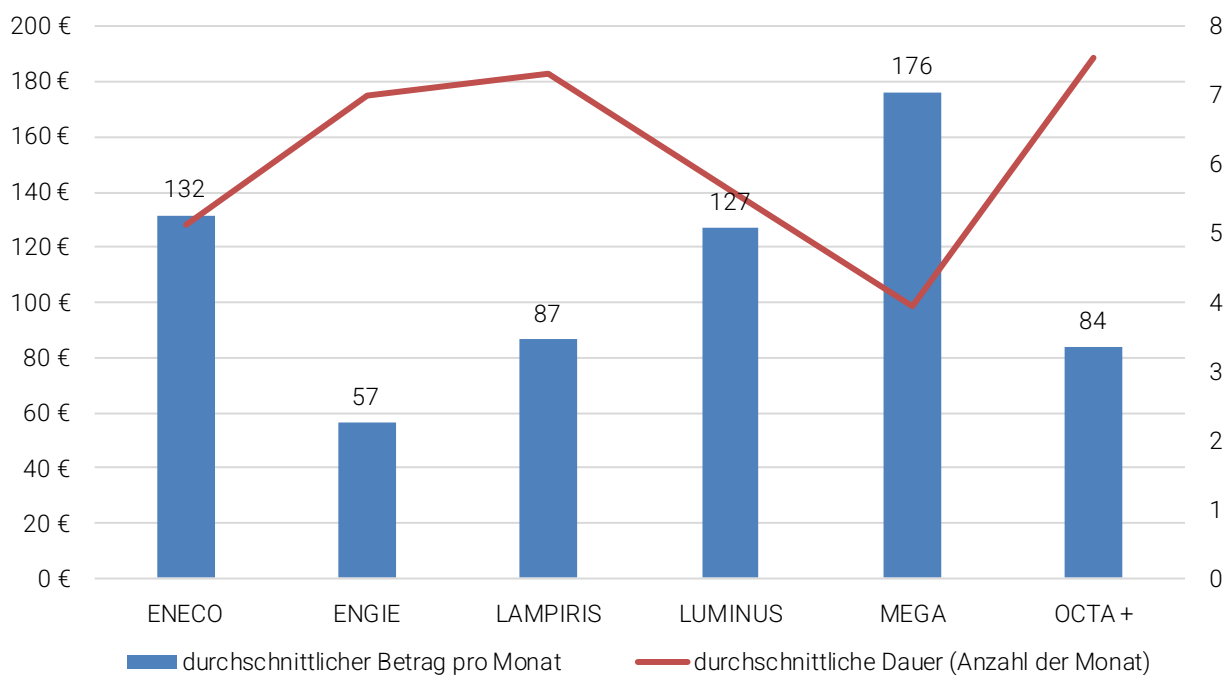
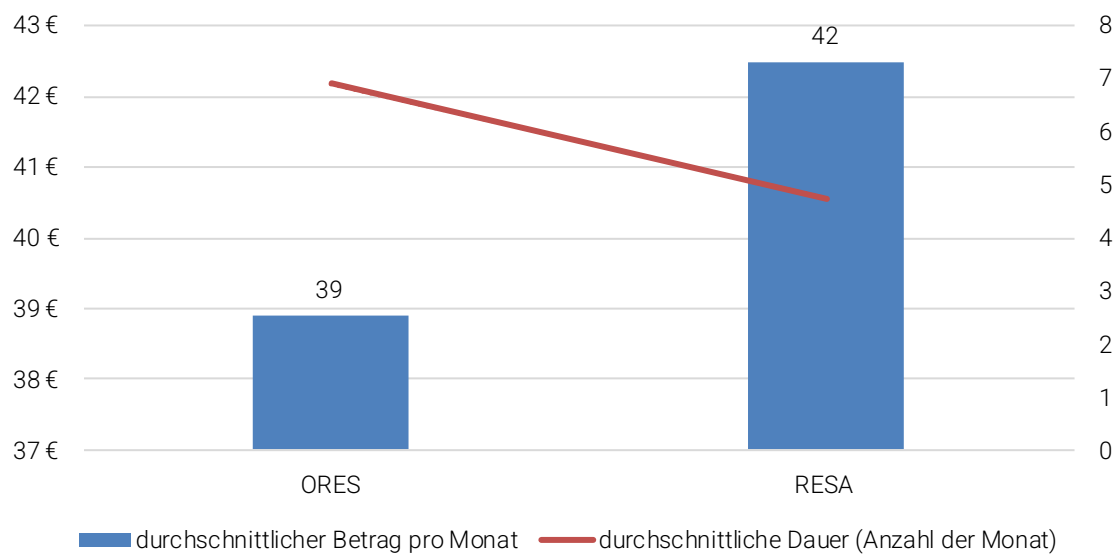


DIAGRAMM 51 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTliche DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM **GASSEGMENT** GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE **VNB** ALS SOZIALVERSORGER)



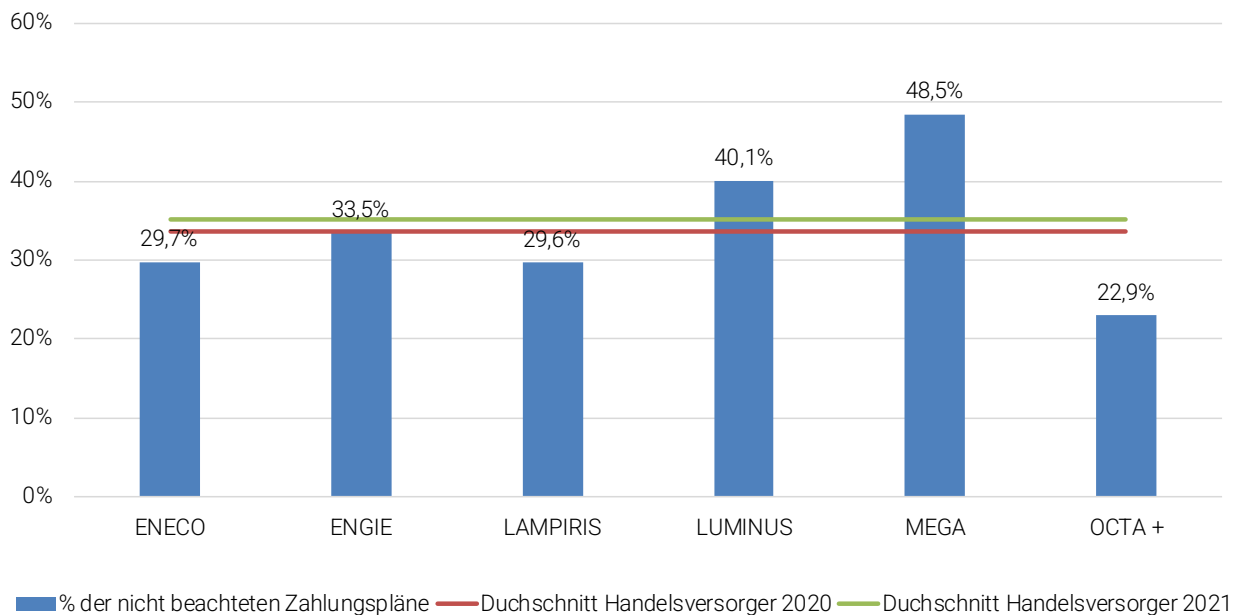
1.14.2.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne

Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne an der Gesamtzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2021 fällt, belief sich im Gassegment auf 35,5 %. Die CWaPE stellt einen geringfügigen Anstieg des Prozentsatzes der nicht befolgten Zahlungspläne im Vergleich zum Jahr 2020 fest, als dieser Prozentsatz 34,2 % betrug. Ein deutlicher Unterschied beim Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne ist festzustellen zwischen den kommerziellen Versorgern, bei denen dieser Prozentsatz 35,1 % beträgt, und den VNB, die als Sozialversorger fungieren⁸⁵, bei denen der Prozentsatz 59,5 % beträgt.

Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne für Gas bei den kommerziellen Versorgern. Die CWaPE formuliert hier denselben Vorbehalt bezüglich der Auslegung der Daten wie in Punkt 1.14.1.3.

⁸⁵ Da die Daten von RESA uns nicht korrekt vorkommen, wurden nur die Daten des VNB ORES berücksichtigt.

DIAGRAMM 52 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE IM **GASSEGMENT** (AUSGEDRÜCKT JE **KOMMERZIELLER VERSORGER** UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE), BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2021 EINTRAT



1.15. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)

Der Gesetzgeber hat zusätzliche Schutzmaßnahmen zur Betreuung des geschützten Kunden in bestimmten Situationen vorgesehen. In den Gas- und Stromdekreten ist daher die Schaffung einer „Lokalen Kommission für Energie“ (Commission locale pour l'Énergie, abgekürzt CLE) in jeder Gemeinde vorgesehen, um eine Betreuung der geschützten Kunden zu ermöglichen und Situationen zu vermeiden, in denen diese von der Energieversorgung abgeschnitten werden. Neben bestimmten Hinweisen zu den CLE, die in den EWR VöD vorgesehen sind, regelt ein Erlass der Wallonischen Regierung über die Lokale Energiekommission (EWR CLE⁸⁶) die Bestimmungen über die Organisation und die Beobachtung der CLE.

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

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

Der Kunde wird seinerseits eingeladen, bei der Versammlung der CLE vorstellig zu werden. Anders als die ÖSHZ und der VNB hat der Kunde allerdings keine Entscheidungsbefugnis innerhalb der CLE. Er kann sich jedoch aktiv am Ablauf der Versammlung beteiligen. Gegebenenfalls kann er sich von einer Person seiner Wahl unterstützen oder vertreten lassen.

Die CLE tritt zur Beschlussfassung zusammen, wenn ein geschützter Kunde sich in einer der folgenden Situationen befindet:

- **im Stromsegment:** wenn der geschützte Kunde, der wiederholt zahlungssäumig ist, ununterbrochen während mehr als sechs Monaten die garantierte Mindestliefermenge erhält;
- **im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Winterperiode aufzuladen;

⁸⁶ Erlass der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 200 über die Lokale Kommission für Energie (der sog. „EWR CLE“).

- **im Strom- oder im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde, der vom VNB beliefert wird, seinen Status als geschützter Kunde verliert und innerhalb der vorgegebenen Fristen keinen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl oder am Datum der Erneuerung keine neue Bescheinigung übermittelt;
- **im Strom- oder im Gassegment:** wenn ein Kunde, der Gegenstand einer positiven Entscheidung der CLE zur Sperrung seiner Versorgung ist, der Ansicht ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist.

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

Auswirkung der COVID-19-Krise und der Überschwemmungen auf die Organisation der CLE

Im Erlass der Wallonischen Regierung vom 26. November 2020⁸⁷ wurden verschiedene Maßnahmen festgelegt, um insbesondere die Ausbreitung des COVID-19-Virus zu verhindern und die Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion vor allem in den Winterperioden vor automatischen Abschaltungen zu schützen.

Im oben genannten EWR ist vorgesehen, dass die Entscheidung der CLE nicht mehr angefragt werden muss, um die Aufrechterhaltung und die Übernahme der Winterhilfe zu beurteilen. Diese Beihilfe wird automatisch geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion gewährt, die einen entsprechenden Antrag gestellt haben.

In diesem EWR ist ebenfalls vorgesehen, dass die garantierte Mindestliefermenge (FMG) direkt vom geschützten Kunden beantragt werden kann.

Diese beiden Bestimmungen sind am 8. Dezember 2020 in Kraft getreten und am 31. März 2021 ausgelaufen.

Die Überschwemmungen im Juli 2021 haben sich auch stark auf die Organisation der CLE ausgewirkt. Einige ÖSHZ der geschädigten Gemeinden verfügten nicht mehr über Räumlichkeiten, um die CLE einberufen zu können, und der Zustrom von Hilfeanträgen hatte erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsbelastung der ÖSHZ-Mitarbeiter.

1.15.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom

Für ausführlichere Informationen über die garantierte Mindestliefermenge für Strom (FMG) verweisen wir den Leser auf das Kapitel zum Einbau von Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion.

Um zu verhindern, dass diese Schuld mit Leistungsbegrenzer zu stark anwächst, hat der Gesetzgeber vorgesehen, dass ein geschützter Kunde, der während sechs Monaten ununterbrochen die FMG erhalten hat und seine Rechnungen betreffend diesen Verbrauch nicht beglichen hat, als „wiederholt zahlungssäumig“ angesehen wird. In dieser Situation kann der VNB die CLE anrufen. Es obliegt sodann der CLE, über die Aufrechterhaltung der garantierten Mindestliefermenge für den betreffenden Kunden und über die Übernahme der Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zu entscheiden.

Wir betonen, dass der Kunde in dem Fall, dass die CLE den Entzug der garantierten Mindestliefermenge beschließt, dennoch weiterhin die Möglichkeit behält, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion auflädt. Und schließlich darf der Entzug der FMG nicht in der Winterperiode stattfinden.

Im Laufe des Jahres 2021 wurden 36 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (2020: 104 Dossiers, 2019: 658 Dossiers). Es sei darauf hingewiesen, dass im Jahr 2021 nur ORES CLE zur garantierten Mindestliefermenge organisiert hat.

Der deutliche Rückgang der Anzahl CLE FMG im Laufe des Jahres 2021 ist nicht nur darauf zurückzuführen, dass es während der Lockdown-Zeiträume oder infolge der Überschwemmungen unmöglich war, CLE zu organisieren, sondern auch auf die Tatsache, dass die „Leistungsbegrenzerfunktion“, die in den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion vorhanden

⁸⁷ Sondervollmächtenerslass der Wallonischen Regierung Nr. 57 vom 26. November 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode.

ist, welche nach dem 1. April 2019 bei geschützten Kunden eingebaut wurden, nur noch dann aktiviert wird, wenn das ÖSHZ zuvor beim VNB einen Aktivierungsantrag eingereicht hat. Ende 2021 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzerfunktion auf 347 Zähler (gegenüber 494 im Jahr 2020), was 0,6 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entspricht. Die meisten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, deren Leistungsbegrenzerfunktion noch aktiviert war, wurden auf dem Gebiet von ORES und AIESH eingebaut. Bei keinem Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion war die Leistungsbegrenzerfunktion Ende 2021 aktiviert.

Der durchschnittliche Schuldenbetrag in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 461 EUR (gegenüber 124 EUR im Jahr 2021) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 13 Monaten.

Die CLE hat in 80,6 % der 36 Dossiers, die 2021 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem Wert von 2020, wo er bei 79,8 % lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge wiedergegeben. Es ist festzustellen, dass die CLE in den 5 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers betreffend die FMG in den allermeisten Fällen den Beschluss gefasst hat, die FMG zu entziehen.

TABELLE 5 *ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE FMG UND DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN*

	2017	2018	2019	2020	2021
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	782	756	658	104	36
Aufrechterhaltung der FMG	32	25	7	21	7
Entzug der FMG	750	731	651	83	29
% Entzug der FMG	95,9%	96,7%	98,9%	79,8%	80,6%

Die Versammlung der CLE bietet allen anwesenden Parteien die Gelegenheit, von der Situation des Kunden Bilanz zu ziehen, sowohl aus finanzieller Sicht, als auch in Hinblick auf die begleitenden Maßnahmen, die ihm vorgeschlagen werden könnten. So hat die CLE bei 2 der 36 untersuchten Dossiers ebenfalls beschlossen, eine Intervention des Energiefonds zur Unterstützung der Schuldenbegleichung des Kunden in Höhe von insgesamt 375 EUR zu beantragen.

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

Im Gegensatz zum Elektrizitätssegment gibt es im Gassegment keine garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden, die mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ausgestattet sind, und dies aufgrund von technologischen Beschränkungen. Es wurde jedoch ein alternatives Verfahren namens Winterhilfe eingerichtet, um es geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, die ihre Karte in der Winterperiode nicht aufladen können, zu ermöglichen, eine Hilfe beim VNB für die Wiederaufladung ihres Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion zu beantragen.

Diese Anfrage unterliegt drei Bedingungen:

- der Kunde, der die Hilfe beantragt, muss als geschützter Kunde anerkannt sein;
- er muss das Gas zu Heizzwecken oder zur Erhitzung seines Sanitär-Warmwassers benutzen;
- er darf über keine ausreichenden Mittel zum Aufladen seines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion verfügen.

Man beachte auch, dass diese Hilfe nur während der Winterperiode beantragt werden kann, die in der Wallonischen Region auf den Zeitraum vom 1. November bis zum 15. März festgelegt ist.

Das Verfahren für die Gewährung der Winterhilfe ist in Artikel 40 des EWR VöD GAS sowie in Artikel 6a des EWR vom 17. Juli 2003 über die Commission Locale d'Avis de Coupure festgelegt. Es umfasst die folgenden Etappen:

- Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Winterperiode aufzuladen, setzt er seinen VNB hiervon schriftlich in Kenntnis;
- Der VNB ruft nun die CLE an und der VNB muss es im Zeitraum zwischen der Versammlung und der Entscheidung der CLE dem Kunden ermöglichen, mit Gas versorgt zu werden. Die mit dieser Lieferung verbundenen Kosten sind jedoch zu Lasten des geschützten Kunden;
- Gestützt auf eine Prüfung der sozialen und finanziellen Lage des Kunden, befindet die CLE über die Gewährung einer Winterhilfe (auch als „Gasversorgungskarte“ bezeichnet). Falls die CLE positiv über die Gewährung einer Winterhilfe entscheidet, muss der Kunde für 30 % der mit seinem Verbrauch verbundenen Rechnung aufkommen und beantragt der VNB beim Energiefonds die Kostenübernahme der verbleibenden 70 %. Zusammen mit der Entscheidung der Gewährung der Winterhilfe kann die Kommission auch einen Zahlungsplan vorschlagen, der die Fälligkeiten und Aufteilungen der vom geschützten Kunden zu begleichenden Forderungen festlegt.

In der Praxis wird der VNB, wenn die CLE entscheidet, einem Kunden die Winterhilfe zu gewähren, eine spezielle Aktion in den Zähler eingeben, um den auf den Verbrauch des Kunden angewandten Sozialtarif auf 70 % zu senken, was dem Betrag entspricht, der vom Energiefonds übernommen wird. Mit Ende der Winterperiode nimmt der auf den Verbrauch des Kunden angewandte Tarif wieder seine ursprüngliche Höhe an.

Es ist zu beachten, dass dieses Verfahren nicht verhindern kann, dass der Kunde mit einer automatischen Abschaltung konfrontiert wird.

Wenn die CLE eine Winterhilfe gewährt, fordert sie den Kunden dennoch auf, während der wärmeren Monate des Jahres seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen (sofern seine finanziellen Möglichkeiten ihm dies gestatten), um eine Rücklage für den folgenden Winter zu schaffen.

Insgesamt wurden 2021 1.103 Dossiers in einer CLE untersucht. Von diesen hat sich die CLE in 60 % der Fälle für die Gewährung einer Winterhilfe ausgesprochen. Dieser Prozentsatz liegt unter dem des Jahres 2020, als er 77,7 % betrug.

Die Verweigerung der Gewährung einer Winterhilfe kann insbesondere auf einem der folgenden Gründe beruhen:

- Nachdem der VNB ein Informationsschreiben betreffend die Winterhilfe verschickt hat, hat der Kunde das Antragsdokument für eine Winterhilfe zurückgeschickt, ohne zu begreifen, worum es sich handelte;
- Der Kunde hat inzwischen den Schutzstatus verloren und kann somit keinen Anspruch auf Winterhilfe geltend machen;
- Der Kunde hat seit dem vorigen Winter keine Aufladung mehr vorgenommen;
- Der Kunde verfügt über ausreichende Mittel zum Aufladen seines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

Wie weiter oben dargelegt, hat die Regierung ausnahmsweise für den Winter 2020-2021⁸⁸ vorgesehen, dass der Kunde, der einen Antrag auf Winterhilfe gestellt hatte, diese ohne Anrufung der CLE erhalten konnte. 372 Kunden sind in den Genuss dieser Bestimmung gelangt (334 im Jahr 2020 und 38 im Jahr 2021). Außerdem ist hervorzuheben, dass im Dekret vom 03. Februar 2022⁸⁹ eine ähnliche Bestimmung vorgesehen ist. Da die Bestimmungen dieses Dekrets jedoch erst am 1. Januar 2022 in Kraft getreten sind, konnten sie nicht für die im letzten Quartal 2021 eingereichten Winterhilfeanträge angewandt werden.

⁸⁸ Sondervollmächtenersatz der Wallonischen Regierung Nr. 57 vom 26. November 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode. Winterperiode vom 01. Oktober 2020 bis 15. März 2021

⁸⁹ Dekret vom 03. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021.

TABELLE 6 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS UND DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN

	2017	2018	2019	2020	2021
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1 114	1 233	1 204	1 075	1 103
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	18,5%	18,5%	13,9%	12,4%	11%
Gewährung Winterhilfe	735	800	801	835	662
Verweigerung Winterhilfe	379	433	403	240	41
% Gewährung Winterhilfe	66%	64,9%	66,5%	77,7%	60%
Gewährung der Winterhilfe ohne CLE-Passage (COVID-19)				334	38

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

Ein weiterer Grund für eine CLE-Befassung (sowohl für Strom als auch für Gas) besteht im Falle des geschützten, von seinem VNB versorgten Kunden, dessen Status als geschützter Kunden bei seinem VNB nicht verlängert wurde. In der Praxis handelt es sich dabei um einen Kunden, der nicht mehr in der SOCTAR-Datei geführt wird, oder um einen Kunden, für den der VNB die Erneuerung der gedruckten Bescheinigung des Status des geschützten Kunden nicht erhalten hat.

Für diesen Fall ist in den EWR VöD vorgesehen, dass der VNB ein Schreiben an den Kunden richtet und diesen auffordert, seine Situation innerhalb einer Frist von zwei Monaten zu bereinigen, indem er den Beweis für seinen Status als geschützter Kunde erbringt oder einen Energievertrag mit einem kommerziellen Versorger seiner Wahl schließt. In Ermangelung dessen kann der VNB nach Verstreichen dieser Frist bei der CLE einen begründeten Antrag mit Blick auf eine Aussetzung der Energieversorgung des Kunden einreichen.

Ausgehend von den Elementen, die auf der Versammlung vorgebracht werden, kann die CLE drei verschiedene Entscheidungen treffen:

- Sie kann den Status als geschützter Kunde bestätigen, sofern auf der Versammlung der CLE eine Bescheinigung zum Beleg dieses Status vorgelegt wird; der Kunde wird in diesem Fall weiterhin vom VNB zum Sozialtarif versorgt;
- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität oder Gas durch den Verteilernetzbetreiber entscheiden;
- Sie kann beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem kommerziellen Versorger seiner Wahl zu vereinbaren, und beschließen, dass die Strom- oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht fristgerecht unterzeichnet wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Abschaltung der Versorgung frühestens fünf Tage nach der Zustellung der Stellungnahme der CLE erfolgen darf, wenn die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und dass die Aussetzung der Versorgung in diesem Rahmen nicht im Winter erfolgen darf.

Die CWaPE merkt an, dass die ÖSHZ, die vom Kunden oder vom VNB über die Aberkennung des Status als geschützter Kunde oder über das Fehlen eines Beweises, anhand dessen der VNB diesen Status überprüfen kann, informiert werden, in der Praxis Schritte ergreifen, um eine Vielzahl der Situationen bereits im Vorfeld zu beheben, ohne dass die CLE für eine Versammlung angerufen werden muss.

Anzumerken ist, dass der EWR vom 19. Juli 2018, der am 1. April 2019 in Kraft getreten ist, für den Fall, dass die CLE über die Aberkennung des Status als geschützter Kunde entscheidet, eine Nachverfolgung vorsieht, die jener für das MOZA-Verfahren ähnelt. Ziel ist es, den Kunden noch intensiver zu betreuen, um ihn dazu zu bewegen, tätig zu werden und einen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger seiner Wahl zu schließen, um zu verhindern, dass es zu einer Abschaltung kommt. Der EWR sieht folgende zusätzliche Etappen vor:

- Die Entscheidung der CLE zur Bestätigung der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und zur Benachrichtigung über die Abschaltung wird per Einschreiben an den Wohnsitz des Kunden versendet;
- Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach dem Versand des Einschreibens begibt sich der VNB zum Wohnsitz des Kunden und übergibt ihm ein Regularisierungsformular. Auf diesem Formular, das jenem im Rahmen des MOZA-Verfahrens verwendeten gleicht, werden dem Kunden zwei Optionen vorgeschlagen:
 - . den Namen des Versorgers anzugeben, mit dem er einen Liefervertrag geschlossen hat;
 - . sich zu verpflichten, innerhalb von zehn Tagen einen Liefervertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen;
- Weigert sich der Kunde, das Regularisierungsformular zu unterschreiben, oder bleibt eine Reaktion des Kunden innerhalb von zehn Tagen nach dem Besuch des VNB aus, so gilt das Regularisierungsverfahren als gescheitert, und der VNB nimmt die Sperrung der Versorgung vor.

2021 ist die CLE zusammengetreten, um fast 1.744 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Elektrizitätssegment und 1.001 im Gassegment zu prüfen. Bei Kunden, die mit den zwei Energiearten beliefert werden, wurde ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen.

Bei knapp 95,5 % der im Jahr 2021 geprüften Dossiers wurde hat die CLE die Aberkennung des Status bestätigt und auf Aussetzung der Stromversorgung entschieden. Dieser Prozentsatz liegt deutlich über demjenigen der Vorjahre. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Falle der Entscheidung zur Abschaltung infolge der Aberkennung des Status durch die CLE die Abschaltung der Versorgung des Kunden im Jahr 2021 nur in etwa 5,4 % der Fälle bei Strom und in 1,1 % der Fälle bei Gas tatsächlich erfolgt ist; die anderen Situationen konnten im Vorfeld gelöst werden.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse in den vergangenen fünf Jahren unter Zufügung der Daten für Gas und Strom.

TABELLE 7 *ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE UND DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN⁹⁰*

	2017	2018	2019	2020	2021
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	3 360	4 647	4 197	4 181	2 745
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	270	363	499	365	121
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	729	946	352	222	14
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	2 361	3 358	3 337	3 594	2 610
% Aberkennung des geschützten Status	70%	72%	80%	86%	95%

⁹⁰ In der nachstehenden Tabelle sind die Informationen zu Gas und Elektrizität addiert. Wir erinnern jedoch daran, dass bei Kunden, die mit den zwei Energiearten beliefert werden, ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen wurde.

1.15.4. CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers

Eine letzte Situation, die ein Zusammentreten der CLE erforderlich macht, liegt vor, wenn dem Kunden die Gas- oder Stromversorgung infolge einer Entscheidung der CLE gesperrt wurde und der Kunde diese Sperrung nicht mehr für gerechtfertigt hält.

Ein Kunde, der die CLE auf dieser Grundlage befassen möchte, muss sich zuerst mit dem VNB in Verbindung setzen, um eine Wiederaufnahme der Versorgung zu beantragen. Nur im Falle der Ablehnung durch den VNB kann der Kunde fünf Werktage nach seinem Antrag die CLE anrufen. Seinem Antrag muss er die Stellungnahme des ÖSHZ beilegen.

Beurteilt das ÖSHZ seinen Antrag positiv, wird die CLE-Sitzung wie üblich von ihrem Vorsitzenden einberufen.

Seit Einrichtung der CLE im Februar 2008 hat noch kein Kunde einen Antrag auf Einberufung dieses Typs von CLE eingereicht.

2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER

Die Umsetzung und Berichterstattung bezüglich der Leistungsindikatoren stellen eine Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger dar.

Die Indikatoren betreffen einerseits die Rechnungsstellungsleistungen und messen die Frist bis zum Versand der Abschluss- und Regularisierungsrechnungen sowie die Frist bis zu den Rückzahlungen an den Kunden. Andererseits betreffen zwei Leistungsindikatoren die Informationsdienste, insbesondere die Verwaltung der Telefonanrufe. Sie messen sowohl die Erreichbarkeit des Callcenters, ausgedrückt als Prozentsatz der beantworteten Anrufe im Verhältnis zur Anzahl eingehender Anrufe, als auch die Wartezeit bis zur Entgegennahme eines Anrufs.

Im Laufe des Jahres 2021 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden auch punktuelle Maßnahmen zur Kontrolle der Qualität der von den Versorgern übermittelten Informationen durchgeführt.

Die Diagramme auf den folgenden Seiten verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2020 und 2021.

Anhand dieser Diagramme kann das im Schnitt erreichte Leistungsniveau zu den Zahlen der zu verarbeitenden Ereignissen (Rechnungen, Rückzahlungen, Telefonanrufe) in Bezug gesetzt werden. Zur weiteren Information werden die Leistungsindikatoren je Versorger auf der Website der CWaPE veröffentlicht.

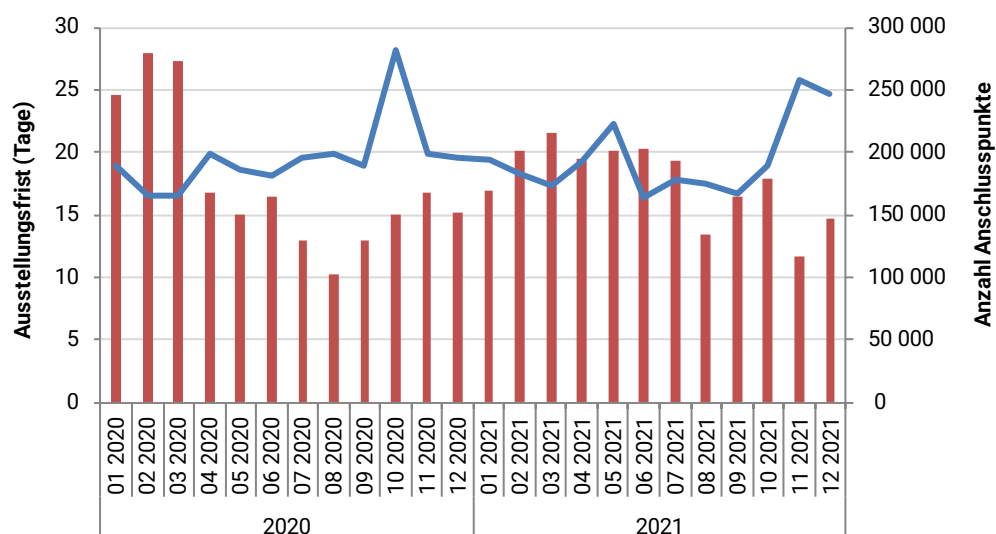
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2020 und 2021 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 176.000.

Die Monate Juli, August und September - der aufgrund des Urlaubs normalerweise ruhigste Zeitraum - sind die Monate, in denen die geringste Aktivität registriert wurde.

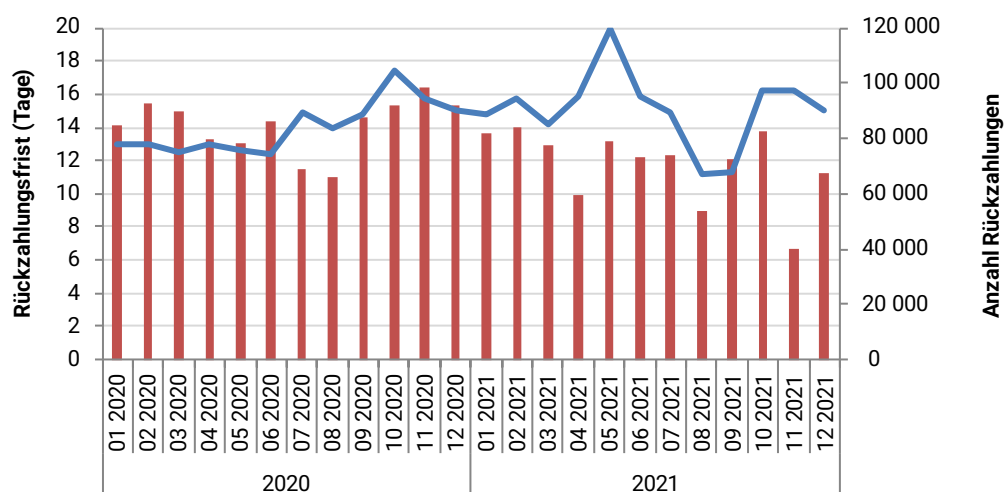
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt. Der deutliche Anstieg der für die Rechnungsstellung benötigten Frist im Oktober 2020 ist auf die Sorgen eines Versorgers in Bezug auf die Rechnungsstellung zurückzuführen. Die Übergangsfrist zum MIG6 (November-Dezember 2021) hatte offenbar auch Auswirkungen auf die Fristen für die Ausstellung von Rechnungen.

DIAGRAMM 53 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2020-2021



Die Ausstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung, die gesetzlich auf dreißig Tage festgesetzt ist, entwickelt sich relativ stabil, obwohl im zweiten Halbjahr 2020 ein leichter Anstieg festzustellen ist. Diese Frist beläuft sich für das Jahr 2021 auf etwa vierzehn Kalendertage. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2021 spürbar zurückgegangen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 84.250 Rückzahlungen im Jahr 2020 auf durchschnittlich nur 70.500 Rückzahlungen pro Monat im Jahr 2021. Der Spitzenwert, die im Mai 2021 bei den Rückzahlungsfristen zu beobachten war, muss mit den Problemen bei der Rechnungsstellung eines Versorgers in Verbindung gebracht werden. Auch die MIG6-Übergangszeit (insbesondere November 2021) ist durch eine deutlich geringere Anzahl von Rückzahlungen als in den anderen Monaten gekennzeichnet.

DIAGRAMM 54 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2020-2021

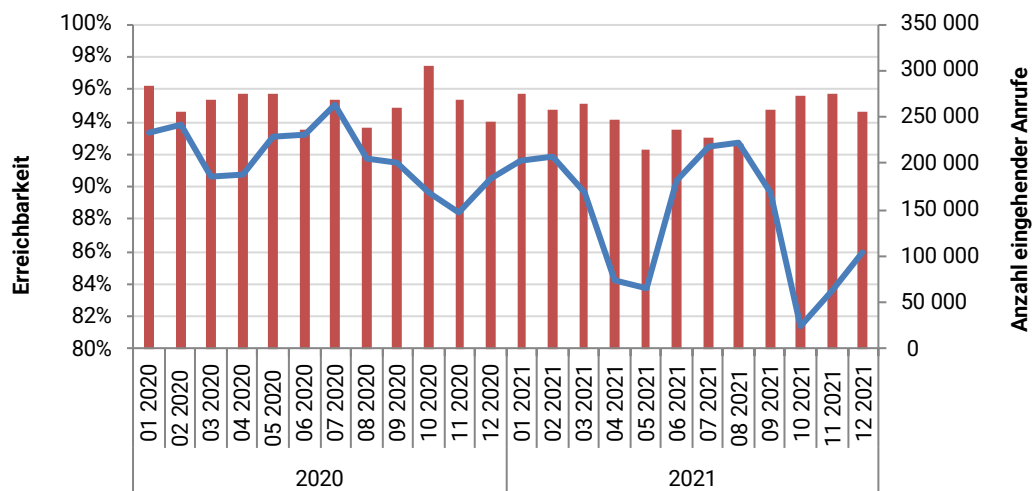


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

Die Informationsdienste stellen den zweiten Aspekt dar, der durch die Leistungsindikatoren gemessen wird. In diesem Rahmen liegt der Schwerpunkt auf den Callcentern, dem bevorzugten Kommunikationsweg der wallonischen Verbraucher zur Kontaktaufnahme mit ihrem Energieversorger. Die Entwicklung der Indikatoren zeigt, dass die aktiven Versorger angemessene Ressourcen bereitstellen, um auf die Anfragen ihrer Kunden zu reagieren.

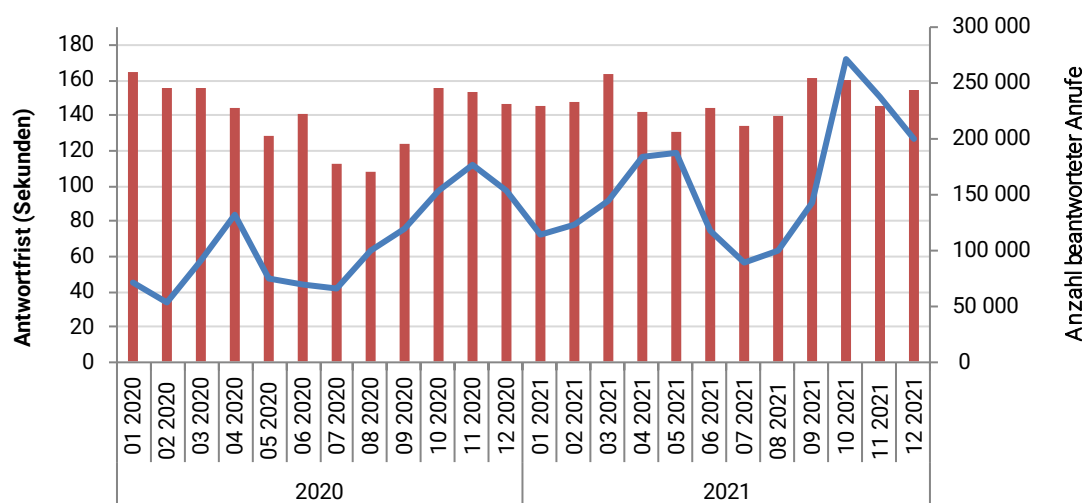
Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit bewegt sich 2021 in einer Spanne von 81 % bis 93 %, wobei zwei Tiefstände im April-Mai 2021 und im Oktober-November 2021 festgestellt wurden. Das Ende des Jahres 2021, das durch eine geringe Erreichbarkeit geprägt ist, fällt mit der Phase der Beschleunigung des Anstiegs der Energiepreise zusammen, die insbesondere bei den Haushaltsverbrauchern zu zahlreichen Fragen geführt hat.

DIAGRAMM 55 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2020-2021



Das letzte Diagramm veranschaulicht für die in der Wallonischen Region aktiven Versorger die durchschnittliche Wartezeit vor der Entgegennahme eines Anrufs. Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zur Erreichbarkeit, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert.

DIAGRAMM 56 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2020-2021



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTTEILNEHMERN

Parallel zu ihrer Aufgabe der Kontrolle der Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes führt die CWaPE jährlich eine Evaluierung der Kosten der den Verteilernetzbetreibern in der Wallonischen Region auferlegten VöD durch.

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, so dass die Kosten für das Jahr 2020 zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts berücksichtigt werden konnten.

Es sind Verpflichtungen öffentlichen Dienstes unterschiedlicher Art betroffen: die Maßnahmen zum Schutz von gefährdeten Kunden oder Maßnahmen mit sozialem Charakter (Einbau von Budgetzählern, Verwaltung und Versorgung von geschützten Kunden und Kunden mit X-Versorger), die Maßnahmen zur Verbesserung der Funktionsweise des Marktes (wie jene betreffend Umzüge und auslaufende Verträge), die Maßnahmen zur Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie und die Nutzung von erneuerbaren Energien, die Maßnahmen in Bezug auf den Umweltschutz (im Wesentlichen der kostenlose Standardanschluss) und schließlich die Maßnahmen zur Wartung und Verbesserung der Energieeffizienz der Installationen zur kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Aus dem nachstehenden Diagramm wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich im Jahr 2020 auf 58,3 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 40,3 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

TABELLE 8 KOSTEN 2020 DER VÖD ZULASTEN DER VNB

Kosten der VöD 2020 zu Lasten der Verteilernetzbetreiber						
	VÖD mit sozialm. Charakter	VÖD Funkt der Marktes	VÖD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VÖD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2020
AIEG	€ 318 800	€ 43 910	€ 241 609		€ 145 481	€ 749 800
AIESH	€ 436 103	€ 62 425	€ 125 497		€ 215 208	€ 839 233
RESA ELEC	€ 10 705 783	€ 808 362	€ 2 253 396		€ 3 057 272	€ 16 824 813
REW	€ 425 908	€ 38 329	€ 135 867		€ 347 608	€ 947 713
ORES ELEC	€ 21 599 414	€ 1 445 714	€ 7 237 602		€ 8 684 944	€ 38 967 674
GESAMT (1)	€ 33 486 008	€ 2 398 740	€ 9 993 971		€ 12 450 513	€ 58 329 233
RESA GAZ	€ 5 302 350	-€ 21 842	€ 0	€ 8 767 439		€ 14 047 947
ORES GAZ	€ 12 137 149	€ 383 346	€ 0	€ 13 776 136		€ 26 296 632
GESAMT (2)	€ 17 439 499	€ 361 504	€ 0	€ 22 543 575		€ 40 344 579
GESAMT (1+2)	€ 50 925 507	€ 2 681 631	€ 9 993 971	€ 22 543 575	€ 12 450 513	€ 98 673 812

Wie aus der nachstehenden Tabelle hervorgeht, beliefen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3.500 kWh) im Jahr 2020 auf 31 EUR inkl. MwSt., d. h. 3,5 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 86 EUR inkl. MwSt., d. h. 6,8 % seiner jährlichen Rechnung.

TABELLE 9 KOSTEN DER VÖD IM ELEKTRIZITÄTS- UND IM GASSEGMENT FÜR DIE KUNDENTYPEN DC UND D3

2020		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh+Mw	Kosten VöD 2019 inkl. MwSt. 2019	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt.	% Jahres-Rechnung 2019
	Strom	Dc	3,5	€ 7,39	€ 31,32	€ 903,22	3,5%
	Gas	D3	23,26	€ 3,07	€ 86,28	€ 1.274,65	6,8%

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2020 wie folgt aus:

DIAGRAMM 57 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2020 – ELEKTRIZITÄT

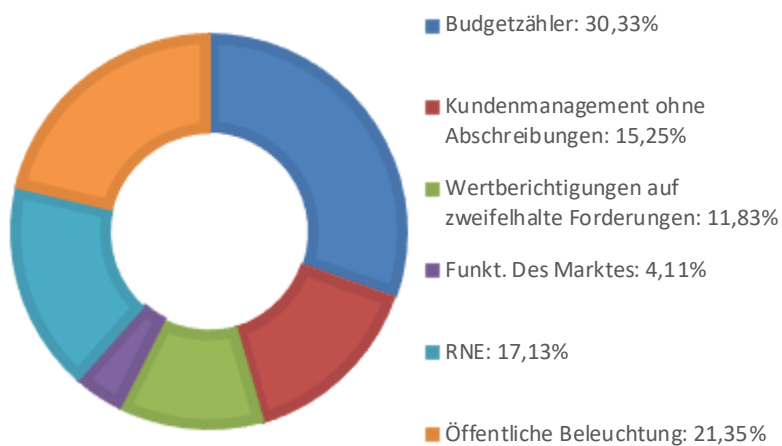
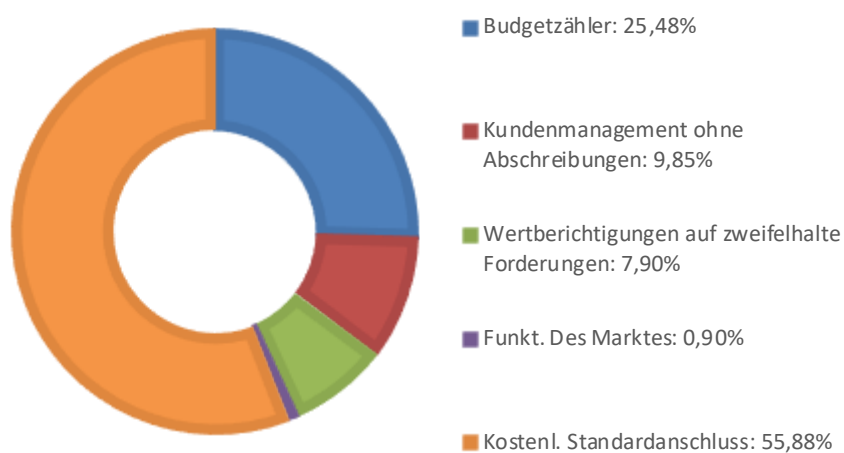


DIAGRAMM 58 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2020 – GAS



Die CWaPE hat im Laufe des Jahres 2021 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortgeführt, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

Die untenstehenden Diagramme nehmen die Entwicklung der Kosten der VöD pro Kostenkategorie seit dem Jahr 2008 auf. Die Entwicklung dieser Kosten hängt insbesondere mit den neu entstandenen VöD und der genaueren Identifikation der VöD-Kosten durch die VNB im Laufe der Jahre zusammen.

Trotz des Anstiegs bestimmter Kosten, die aufgrund der Energiewende, an welcher sich unsere Gesellschaft beteiligt (Qualiwatt-Fördermechanismus, Wartung der öffentlichen Beleuchtung und kostenlose Standardanschlüsse für Gas), wünschenswert sind, ist es wichtig festzustellen, dass sich die anderen VöD-Kosten der VNB 2020 global tendenziell verringern.

DIAGRAMM 59 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - **ELEKTRIZITÄT**

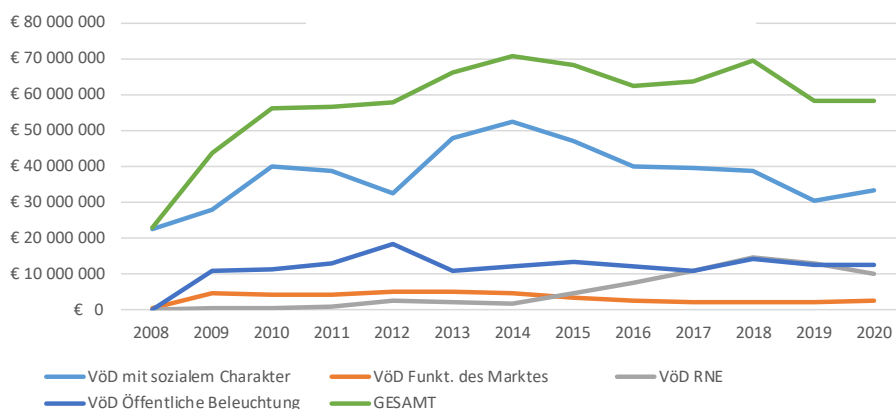


DIAGRAMM 60 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - **GAS**

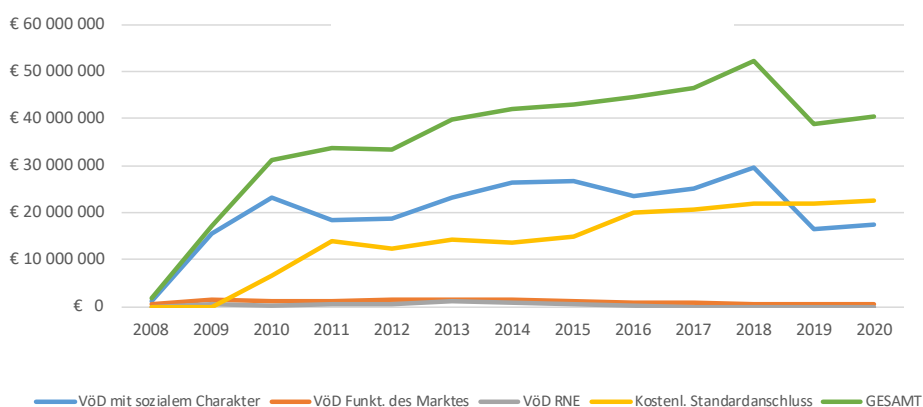
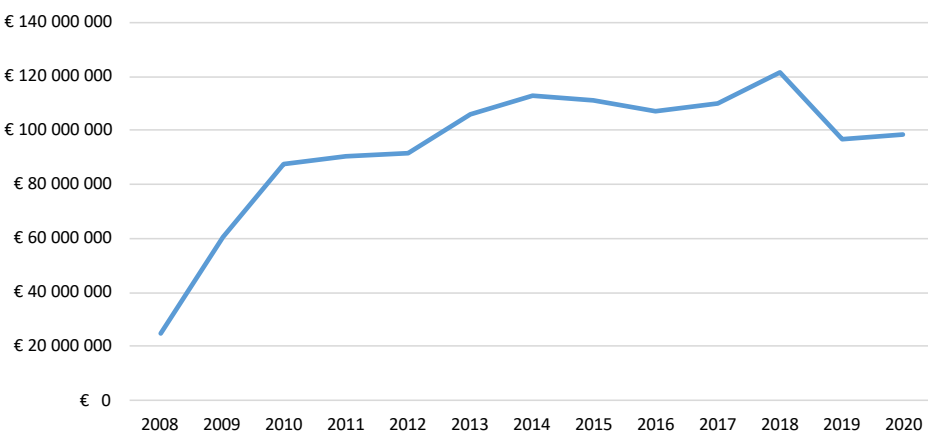


DIAGRAMM 61 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD INSGESAMT (**ELEKTRIZITÄT + GAS**)



4. FAZIT UND PERSPEKTIVEN

Für den Energiesektor war das Jahr 2021 ein besonders intensives und sozial schwieriges Jahr. Schlag auf Schlag kam es zu einer Gesundheitskrise, katastrophalen Überschwemmungen und einer extremen Spannung, die die Energiepreise in die Höhe getrieben hat. Dies alles hat die Regierung und die CWaPE massiv mobilisiert, um dringende Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, um den schwächsten Haushalten unter die Arme zu greifen. Diese Korrekturmaßnahmen, die sich insbesondere auf die Gewährung von Prämien und die Verlängerung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes stützten, haben einige Haushalte tatsächlich entlastet, aber die Energiearmut bleibt ein tiefgreifendes, strukturelles Problem. Die Krise hat auch zu einer Schwächung des Sektors der Energieversorgung geführt, und einige Akteure haben ihre Tätigkeit eingestellt, was die Einführung des Mechanismus des Ersatzversorgers erforderlich machte.

Es bleibt zu hoffen, dass dem Sektor nach all diesen Ereignissen endlich eine Atempause gegönnt sein wird, um aus diesem Klima der Dringlichkeit herauszukommen und langfristig arbeiten zu können, indem der Rahmen für die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter konsolidiert wird. Das Inkrafttreten des so genannten „Friedensrichters“-Dekrets, wie es während seines Werdegangs in der Gesetzgebung günstig abgeändert wurde, im Jahr 2022, die Evaluierung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes und auch die weitere Einführung der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion sind Elemente, die eine spürbare Transformation der auf dem wallonischen Energiemarkt geltenden sozialen Maßnahmen bewirken werden.

Die CWaPE wird diese Entwicklungen auf jeden Fall aufmerksam verfolgen, um letztendlich zur Konsolidierung eines optimalen und ausgewogenen wallonischen Rahmens zu gelangen, der den Herausforderungen der Energiearmut und des Verbraucherschutzes bestmöglich gerecht wird.