

# JAHRES- SONDERBERICHT

Der Regionale  
Mediationsdienst für Energie

**CWAPE**  
Tous acteurs de l'énergie

20  
21



# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Allgemeines</b> .....	<b>6</b>
1.1.	Anfragen- und Verfahrenstypen.....	6
<b>2.</b>	<b>Mediation</b> .....	<b>8</b>
2.1.	Kategorien der Beschwerden und der Fragen .....	10
2.1.1.	Beschwerdekategorien.....	10
2.1.2.	Fragekategorien.....	16
2.2.	Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber .....	19
<b>3.</b>	<b>Entschädigungen</b> .....	<b>21</b>
3.1.	Einleitung.....	21
3.2.	Detaillierte Zahlen.....	23
3.2.1.	Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden .....	23
3.2.2.	Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge .....	25
3.2.3.	Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers.....	26
3.2.4.	Nichteinhaltung der Anschlussfristen .....	28
3.2.5.	Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers .....	29
3.2.6.	Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung .....	29
3.2.7.	Verzug der Zentralen Anlaufstelle .....	30
3.3.	Entwicklung seit 2010.....	31
3.3.1.	Stromnetzbetreiber .....	31
3.3.2.	Gasnetzbetreiber .....	32
3.3.3.	Versorger .....	32
3.4.	Widerspruchsfälle zu Entschädigungen.....	33
<b>4.</b>	<b>Schlichtung</b> .....	<b>34</b>

# Einleitung

## **Kurz gefasst:**

Betrachtet man die Zahlen bezüglich der vom SRME bearbeiteten Beschwerden und Fragen, so zeichnet sich seit 2020 ein steigender Trend ab. Parallel zu diesem Anstieg ist eine höhere Komplexität der behandelten Materien aufgrund der zahlreichen Veränderungen auf den Energiemärkten in den letzten Jahren zu verzeichnen. Angesichts der aufeinanderfolgenden staatlichen Beihilfen und Interventionen im Zusammenhang mit der Gesundheitskrise, der Auswirkungen der Überschwemmungen im Juli 2021, der Änderung der technischen Regelung durch den [Erlass der Wallonischen Regierung vom 27. Mai 2021 zur Billigung der technischen Regelung für den Betrieb der Stromverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen](#) (nachstehend als „RTDE“ bezeichnet), der Einstellung der Tätigkeit von Versorgern, der Umstellung auf das MIG 6 und der verschiedenen Auswirkungen des Anstiegs der Energiepreise auf alle Marktteilnehmer musste sich der SRME auf dem Laufenden halten, die neuen Probleme aufmerksam verfolgen und gleichzeitig die Anträge sorgfältig bearbeiten.

Im Übrigen ereigneten sich diese Schwierigkeiten parallel zu einem außergewöhnlichen Kontext im Bereich der Personalressourcen des SRME. Der SRME hat im Laufe des Jahres 2021 eine Reihe von Verschiebungen erlebt. Sowohl die oben dargelegte Realität des Marktes als auch diese Veränderungen im Team hatten erhebliche Auswirkungen auf die Mitarbeiter, die den gesamten Arbeitsaufwand mit geringerer Personalstärke bewältigen und gleichzeitig die Schulung der neu eingestellten Kollegen gewährleisten mussten. Das Fehlen einer klaren Haushaltsperspektive, die es ermöglichen würde, den Dienst mit ausreichenden Personalressourcen auszustatten, hat die Aufgabe des Dienstes in diesem für die wallonischen Verbraucher schwierigen Marktumfeld noch weiter erschwert.

Diese Schwierigkeiten haben bestimmte Initiativen des SRME etwas verzögert. Diese werden jedoch noch fortgesetzt und stehen kurz vor dem Abschluss.

Zu nennen ist insbesondere eine vollständig intern durchgeführte Änderung des Beschwerdemanagements (CRM), die es ermöglichen sollte, die Organisation der Arbeit der Berater des SRME durch eine Vereinfachung des internen administrativen Managements besser zu unterstützen, was bei der Priorisierung der Akten hilft, und alle bearbeiteten Anfragen besser im Blick zu halten, um im Falle einer Krankheit oder des Ausscheidens von Mitarbeitern jeglichen Informationsverlust zu vermeiden. 2021 wurde der Ermittlung des Bedarfs gewidmet, dem das Instrument entsprechen sollte. Das Instrument war auch Teil des Risikomanagements (Risk@CWaPE) und einer Vereinfachung des Mikro- und Makromanagements des Dienstes.

in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister wurde außerdem ein Mini-Video in französischer und deutscher Sprache erstellt, um den SRME bekannter zu machen, sobald dafür ausreichende Mittel vorgesehen sind. Die Arbeiten begannen 2021 mit der vertraglichen Vereinbarung des entsprechenden Auftrags, der Erstellung des Skripts und der Aufnahme der Stimmen. 2022 wird sich die Gelegenheit bieten, dieses an die breite Öffentlichkeit gerichtete Werkzeug fertigzustellen – sowohl mit Blick auf unsere Präsenz vor Ort als auch auf unsere Website.

Angesichts der Evaluierung der internen Ressourcen wurde beschlossen, mit externer Unterstützung am Projekt „Akteure vor Ort“ zu arbeiten. 2021 wurde der Erstellung des Finanzplans gewidmet, um 2022 zu dessen Konkretisierung bereit zu sein. Ziel des SRME ist es, sich wieder mit den Akteuren vor Ort kurzzuschließen, die Kommunikations- und Schulungstätigkeiten, die diese für nützlich halten, gezielt auszurichten und den Dienst so bürgernah wie möglich zu gestalten, um die Nichtinanspruchnahme von Rechten möglichst weitgehend einzuschränken.

Die wenigen Vor-Ort-Aktionen wie die Präsenz auf Energie-Messen wurden wegen der verschiedenen Gesundheitsmaßnahmen erneut abgesagt. Angesichts der hohen Arbeitsbelastung des Dienstes wurden einige damit verbundene Initiativen wie die Erstellung von Informationsblättern zurückgestellt. Der SRME hat seine Broschüre jedoch auf Französisch und Deutsch aktualisiert, damit diese verfügbar ist, sobald wieder Präsenzarbeit möglich ist.

Diese Projekte spiegeln den Willen des SRME wider, sein Management zu modernisieren, noch zugänglicher zu werden, indem er besser bekannt wird, und die Nichtinanspruchnahme von Rechten in den Griff zu bekommen. Diese Dynamik kann nur fortgesetzt werden, wenn ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden, um die Erwartungen der wallonischen Verbraucher zu erfüllen, die häufig verwirrt sind, wenn es um die Energiemärkte geht.

### ***Eine Bearbeitung der Beschwerden, die manchmal spezifische Probleme auf den Strom- und Gasmärkten aufzeigen***

Wie bereits für das Jahr 2020 betont, ist es wahrscheinlich, dass die von der Wallonischen Regierung im Rahmen der Gesundheitskrise ergriffenen Sondermaßnahmen auf dem Gebiet der Energie (Aussetzung des Einbaus neuer Budgetzähler und der Abschaltungen der Versorgung) die Anzahl der Dringlichkeitsfälle begrenzt haben. In der Tat stellen diese Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und zur Abschaltung der Versorgung im Allgemeinen die meisten dringenden Vermittlungen dar. Die anderen im Jahr 2021 verabschiedeten Sondermaßnahmen (Erweiterung des Status als regional geschützter Kunde) haben sich nicht direkt auf die Arbeitsbelastung des SRME in Bezug auf die zu bearbeitenden Mediationsdossiers ausgewirkt. Die Anzahl der an den SRME gerichteten Fragen ist jedoch erheblich gestiegen. In diesem Zusammenhang wurden die Kooperationen zwischen dem SRME und der sozioökonomischen Direktion verstärkt, um ein gutes Verständnis sowohl der Texte im Vorfeld als auch der späteren Auswirkungen sicherzustellen.

Die wichtigsten beim SRME 2021 eingereichten Beschwerden betrafen stets die Zählerstände, die eher technischen Fragen (Störung des Zählers, Verzug beim Anschluss, Qualität/Regelmäßigkeit der Versorgung), die Fotovoltaik (Zählerstand/Ausgleich, Probleme bei der Versorgungsqualität ...), die Kosten des Verteilernetzes (*Prosumer*-Tarif, Erschließung des Geländes usw.) und auch die Verfahren bei Nichtzahlung.

Die Zählerstände müssen noch allzu oft von den VNB geschätzt werden, weil dieser nicht auf den Zähler zugreifen kann oder weil die Verbraucher ihre Zählerstände nicht übermitteln. Die Schätzungen der Zählerstände liegen daher regelmäßig über einen oder mehrere Jahre hinweg weit weg vom tatsächlichen Verbrauch, was für die betroffenen Verbraucher zu erheblichen Regulierungszahlungen führt. Die überarbeitete Fassung des RTDE, die seit dem 15. Juli 2021 in Kraft ist, lässt noch keine großen Rückschlüsse auf die Auswirkungen zu, die die diesbezüglichen Änderungen haben werden. Auch wenn dies einige Verbesserungen für den Verbraucher mit sich bringen sollte, machen bestimmte spezifischere Fragen jedoch immer noch weitere Anpassungen des rechtlichen Rahmens in der Wallonie auf diesem Gebiet erforderlich, insbesondere in Bezug auf Fälle von bösgläubigem Verhalten bei Verbrauchern, die von einer Berichtigung des Verbrauchs betroffen sind. Um Klarheit in dieser Frage zu schaffen, wird eine Analyse einerseits im Hinblick auf eine Bestandsaufnahme und andererseits im Hinblick auf die Formulierung von Empfehlungen von der Direktion der Verbraucherdienste und der juristischen Dienste durchgeführt werden, unter einem doppelten Blickwinkel, der auf der Erfahrung des SRME und der Rechtsabteilung beruht. Im zweiten Halbjahr 2021 hat die CWaPE die VNB diesbezüglich befragt, und die Analysearbeit wird im zweiten Halbjahr 2022 erfolgen.

Wie im vorigen Jahresbericht angegeben, konnten zwar die im April 2019 am EWR vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes vorgenommenen Anpassungen eine möglicherweise zu schnelle und/oder übermäßige Inanspruchnahme der Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers durch die Marktteilnehmer begrenzen, doch weisen die 2021 zu diesem Thema bearbeiteten Beschwerden noch immer auf eine mangelhafte Verfügbarkeit und Reaktivität der Kundendienste der Versorger oder gar eine Nichtanwendung der Regeln auf dem Gebiet der Gewährung von angemessenen Zahlungsplänen und der Annullierung von Verfahren zum Einbau von Budgetzählern hin. Der SRME achtet weiterhin auf die korrekte Anwendung der Verfahren, um einen angemessenen Verbraucherschutz und die Aktivierung aller im wallonischen rechtlichen Rahmen vorgesehenen Schutzmechanismen zu gewährleisten.

Die anderen Beschwerden betreffen häufig technische Probleme im Zusammenhang mit der Fotovoltaik oder auch die Kosten des Verteilernetzes.

### ***Eine stetig wachsende Rolle des SRME in direktem Kontakt mit den Verbrauchern: die Bearbeitung von Fragen***

Parallel zur Bearbeitung von Beschwerden misst der SRME der Bearbeitung von Fragen in seiner Rolle als Verbraucherinformation einen hohen Stellenwert bei und achtet darauf, den Verteilernetznutzern (VNN) in Bezug auf bestimmte Problemstellungen, denen sie bei ihren Interaktionen mit den Akteuren und Marktteilnehmern begegnen, Unterstützung zu bieten. 2021 ist beim SRME weiterhin eine höhere Anzahl von Fragen eingegangen als in den Vorjahren.

Ein Großteil dieser deutlichen Zunahme steht im Zusammenhang mit der Einführung des *Prosumer*-Tarifs. 2021 muss der SRME vor allem eine Zunahme der Fragen zum Status des geschützten Kunden und zu den Vertragsbedingungen (Preise, Verträge usw.) hervorheben. Allgemein kann sich der SRME dazu beglückwünschen, personalisierte, zuverlässige und vollständige Antworten auf die verschiedenen Anfragen zu geben und dabei auf die Einhaltung der gesetzlichen Antwortfristen zu achten. Der SRME möchte ebenfalls auf die Schwierigkeit hinweisen, global über den Energiemarkt informieren zu müssen, auch über Themen, die eher in föderale Zuständigkeitsbereiche fallen.

### ***Unbekannte und wenig genutzte Entschädigungsmechanismen***

Erneut zeigen die Daten für 2021, dass die Verbraucher die pauschalen Entschädigungsmechanismen und die damit verbundenen Widerspruchsverfahren kaum nutzen. Dies unterstreicht insbesondere, wie wichtig es ist, den SRME bei allen Verbrauchern bekannt zu machen.

Der SRME zögert nicht, für pauschale Entschädigungen zu werben, die bisher bei den Antworten auf die Fragen oder auch im Rahmen von Mediationsdossiers nicht von großem Interesse waren, wie beispielsweise Entschädigungen bei verspätetem Wechsel des Versorgers oder bei verspäteter Rechnungsstellung.

Diese Probleme sind seit der Einrichtung des MIG 6 im letzten Quartal 2021 häufiger anzutreffen und die Entschädigungen könnten als Hebel fungieren, um sicherzustellen, dass die Akteure die ihnen obliegenden gesetzlichen Verpflichtungen einhalten, und um geschädigte Verbraucher zu entschädigen.

### **Perspektiven für 2022**

2022 wird der SRME die Gelegenheit haben, seine verschiedenen im Laufe des Jahres 2021 in die Wege geleiteten Projekte durchzuführen:

- Das neue CRM (Tool zur Verwaltung der Dossiers) wird ab Ende des ersten Halbjahrs 2022 einsatzbereit sein;
- Das Mini-Video zur Vorstellung des SRME wird im ersten Halbjahr fertiggestellt und im zweiten Halbjahr verfügbar gemacht;
- Das Projekt „Akteure vor Ort“ wird Gegenstand eines Lastenheftes im Hinblick auf die Erstellung der Kartografie und eines Katalogs von Werkzeugen für diese Akteure im Laufe des Jahres 2022 sein. Die betreffenden Werkzeuge werden 2023 entwickelt.
- Der SRME wird möglichst häufig auf Angebote zur Teilnahme an Energiemessen oder Schulungsanfragen eingehen.

Für 2022 setzt sich der SRME vor allem das Ziel, mit Hilfe neu eingestellter Mitarbeiter, die geschult werden und autonomer die zahlreichen Dossiers bearbeiten und die zahlreichen Fragen der wallonischen Verbraucher beantworten können, wieder zu einer besseren Stabilität und Gelassenheit im täglichen Handeln zu gelangen.

# 1. Allgemeines

## 1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen

Die in der Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **Normale Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Dringende Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Frage:** jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber in Bezug auf die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags;
- **Schlichtung:** Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWaPE). Das Verfahren sieht auch die Möglichkeit vor, ein Gutachten einzuholen. Die Kosten dafür trägt die anfordernde Partei. Die Schlichtung ist üblicherweise für **Geschäftskunden** und nicht für Privatkunden vorgesehen;
- **Bitte um Stellungnahme:** konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen der Ombudsstelle für Energie auf föderaler Ebene (SME), dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

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

### Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2021 hat der SRME insgesamt **1.641 schriftliche Anfragen** erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

- 938 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 43 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- 642 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- 18 Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- 0 Schlichtungsanfragen;
- 0 Bitten um Stellungnahme an den SRME durch den Föderalen Mediationsdienst für Energie (FOE).

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2021 ERHALTEN HAT

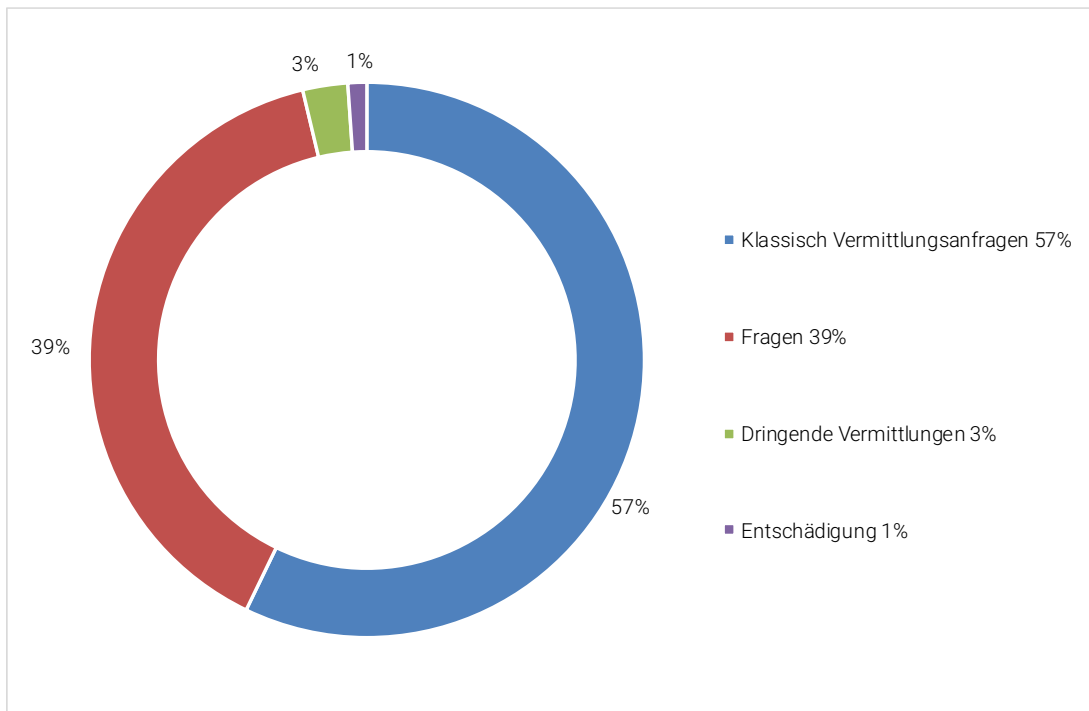
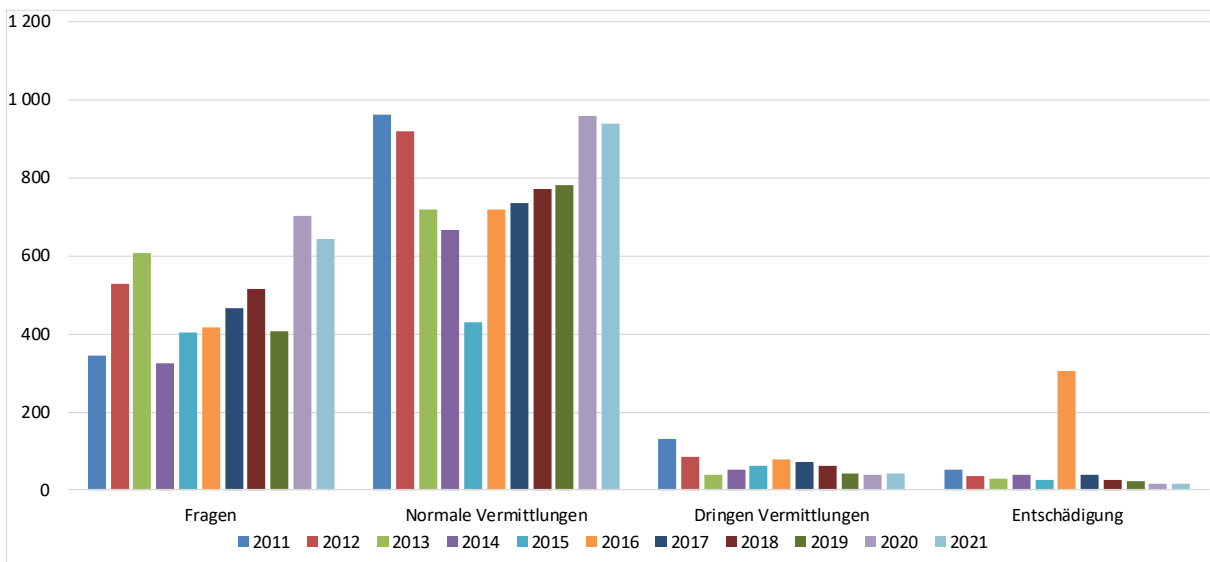


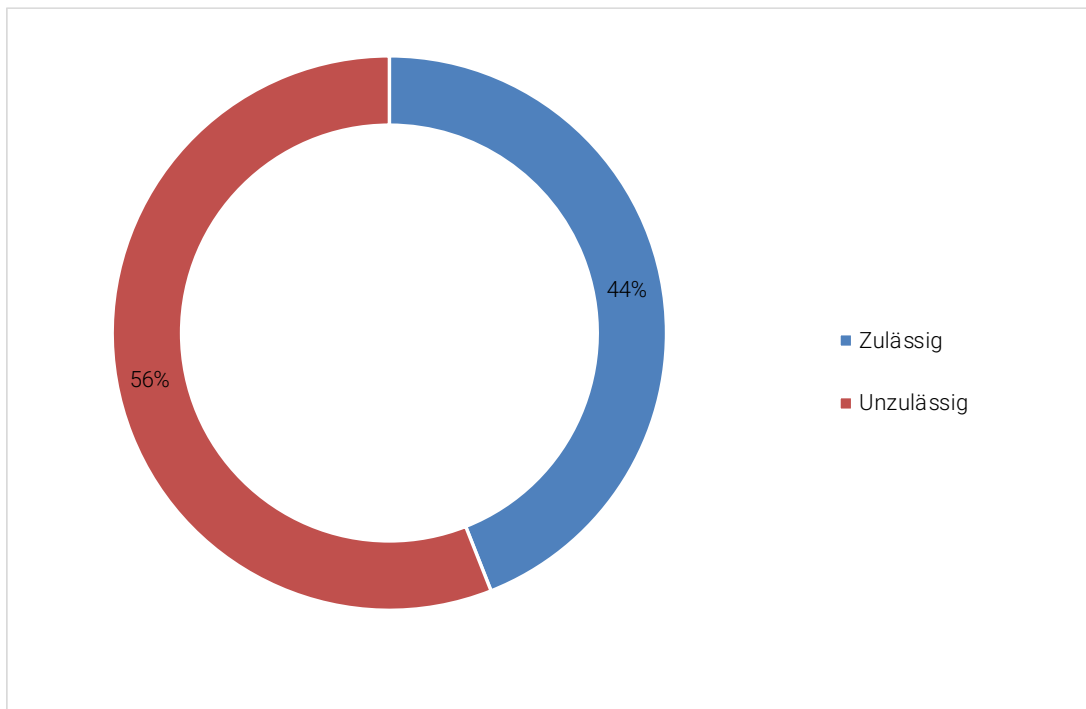
DIAGRAMM 2 ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND



## 2. Mediation

Die Gesamtzahl der 2021 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 981 Anträge auf Tätigwerden. Auf die Gesamtzahl dieser Anträge gesehen, wurden 44 % für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Anfragen an die von der Beschwerde betroffenen Akteure. Bei den anderen Anträgen, d. h. 56 % der Gesamtzahl, handelt es sich im Allgemeinen um Beschwerden, die noch nicht zulässig waren (direkte Beilegung des Streitfalls mit dem betreffenden Akteur oder Verzicht auf die Schritte durch die Beschwerdeführer), oder die sich von Anfang an als unzulässig, unbegründet usw. erwiesen haben. Bei den Anträgen, die nicht zu einem Mediationsverfahren geführt haben, haben die Verbraucher dennoch im dargelegten Kontext Ratschläge und nützliche Informationen erhalten. So wird eine Beschwerde, die für unzulässig oder unbegründet erklärt wurde, vom SRME übernommen, auch wenn das Dossier nicht fortgesetzt wird.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER 2021 EINGEGANGENEN BESCHWERDEN



Des Weiteren wird die Beschwerde zu Beginn des Mediationsverfahrens durch den Sachbearbeitenden als begründet, teilweise begründet oder unbegründet eingestuft. In diesem Kontext muss klargestellt werden, dass es sich bei den als nicht begründet erfassten Beschwerden um komplexe Situationen handelt, bei denen schlussendlich keine spezifischen Korrekturen nötig waren, oder die keinen Verstoß bei einem betreffenden Akteur ans Licht gebracht haben, aber nichts desto weniger Nachforschungen und genaue Erklärungen verlangten, damit der Kunde die aufgetretene Situation uneingeschränkt verstehen und möglichst auch akzeptieren kann.



DIAGRAMM 4 GRUNDLAGEN DER „KLASSISCHEN“ BESCHWERDEN

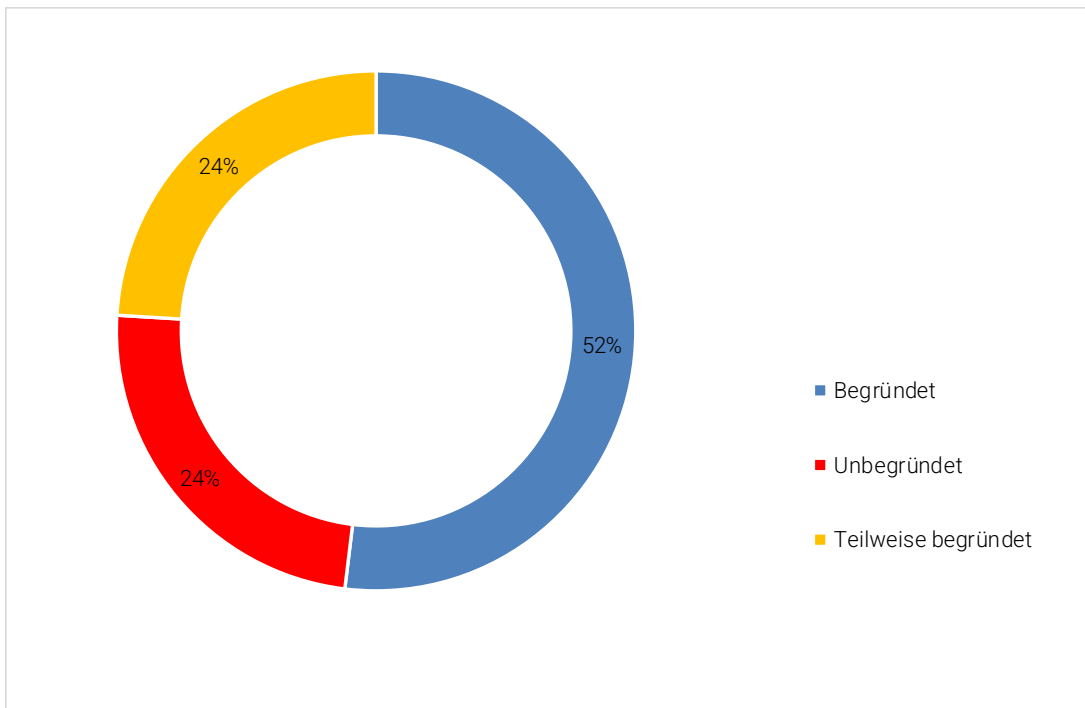
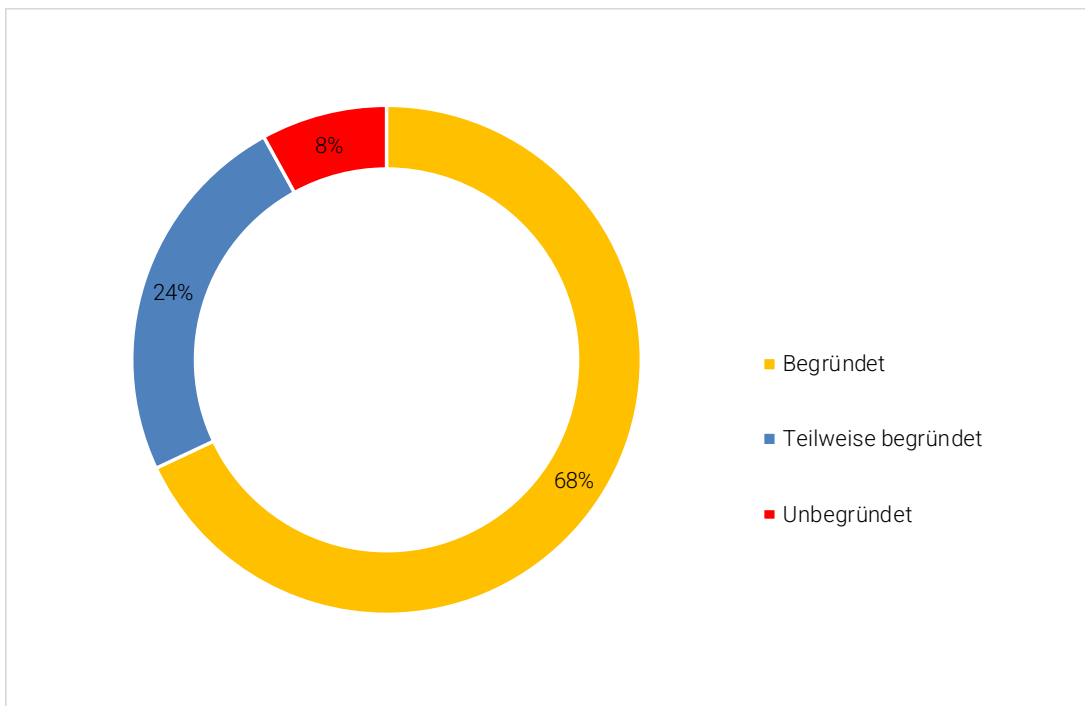


DIAGRAMM 5 GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



## 2.1. Kategorien der Beschwerden und der Fragen

Nach Bearbeitung einer Beschwerde oder einer Frage registriert der SRME nur eine einzige Hauptkategorie, obwohl sich ein Antrag häufig auf mehrere Themenbereiche bezieht. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Aufteilung der bearbeiteten Dossiers nach Kategorien. In einem zweiten Schritt werden die größeren Kategorien von Dossiers näher erläutert.

### 2.1.1. Beschwerdekategorien

DIAGRAMM 6 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2021

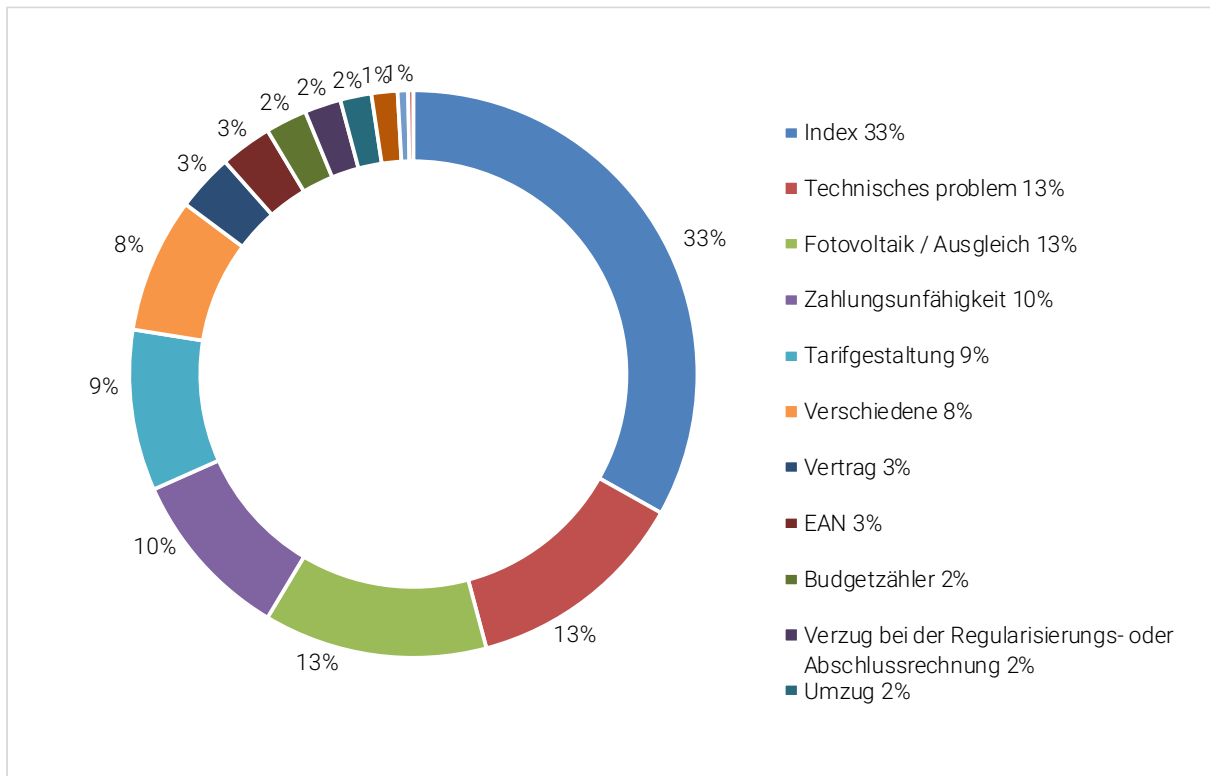
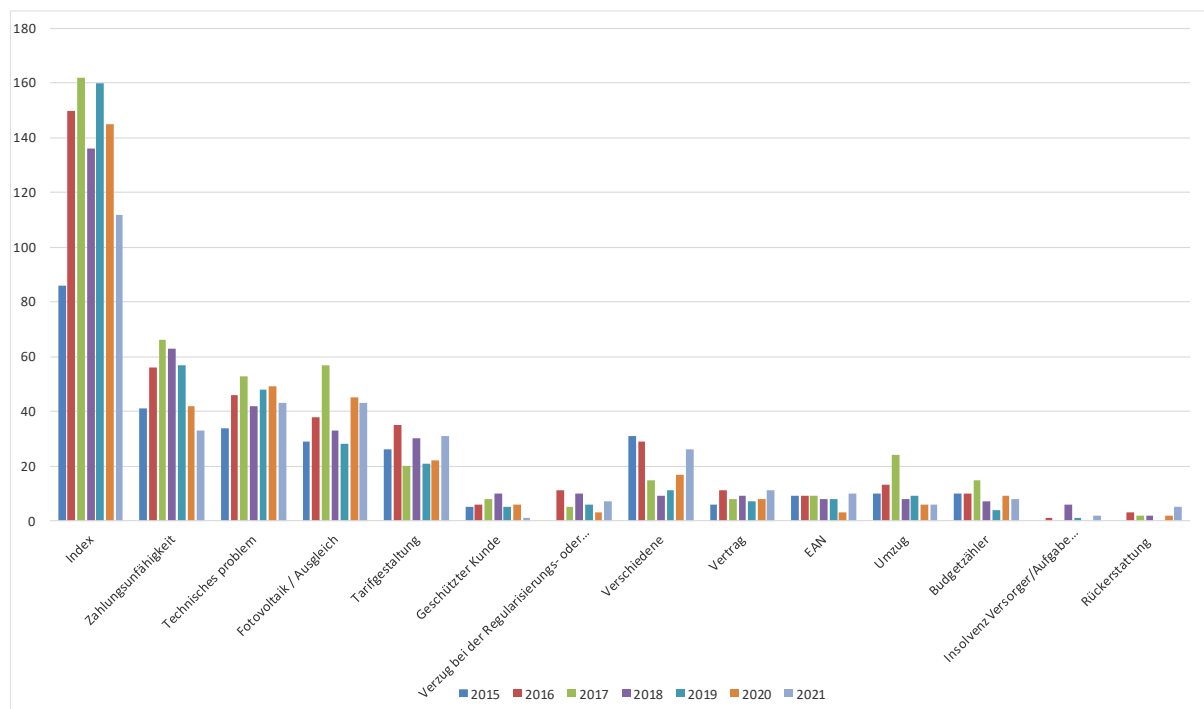


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2015



Von den am häufigsten auftretenden Beschwerden werden auch Unterkategorien erfasst, um einen genaueren Überblick über diese Probleme zu erhalten.

### 2.1.1.1 Zählerstände

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2021 betrafen **33 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich**. Es ist sinnvoll, daran zu erinnern, dass die Dossiers betreffend die Fotovoltaik 13 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und überwiegend Widersprüche gegen Zählerstände betreffen.

#### Neuigkeiten 2021

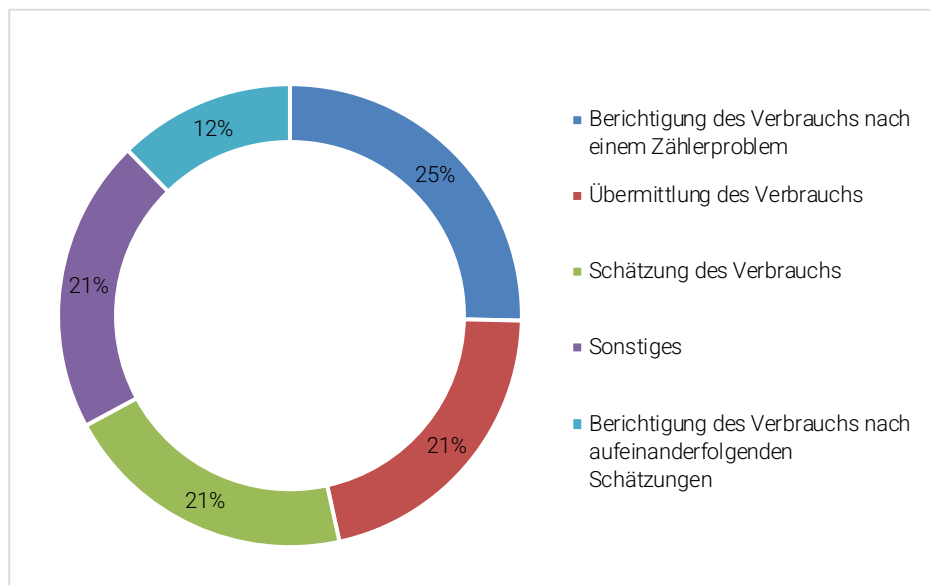
Das RTDE, das am 15. Juli 2021 in Kraft getreten ist, führt einige Änderungen in Sachen Zählerstand ein.

Diese neue Fassung des RTDE bietet besseren Schutz für Verbraucher, die in der Vergangenheit zu viel Verbrauch bezahlt haben. Zuvor musste eine eventuelle Berichtigung des Verbrauchs auf 2 Jahre beschränkt werden, unabhängig davon, ob sie für den Nutzer des Netzes günstig oder ungünstig war. Heute kann eine Berichtigung über diese Frist von 2 Jahren hinausgehen, wenn diese gerechtfertigt und für den Verbraucher günstig ist.

In seiner alten Fassung sah das RTDE *grosso modo* vor, dass der VNB über die Frist von 2 Jahren hinaus zurückgehen durfte, wenn er die Bösgläubigkeit des Nutzers des Netzes nachweisen konnte. In der neuen Fassung werden diese Situationen, in denen der VNB diese Bösgläubigkeit geltend machen kann, genauer dargelegt. Der SRME ist jedoch der Ansicht, dass die Bearbeitung von Dossiers, die sich auf Bösgläubigkeit beziehen, weiterhin schwierig ist, da dem VNB die schwierige Aufgabe obliegt, den mutwilligen Charakter einer solchen Situation zu beweisen. Wenn es sich zum Beispiel nicht um eine recht offensichtliche technische Manipulation des Zählers handelt, die in betrügerischer Absicht vorgenommen wurde, und der VNB dem Nutzer des Verteilernetzes vielmehr vorwirft, die zu niedrigen Schätzungen des Verbrauchs durch den VNB ausgenutzt zu haben und dem VNB während mehrerer Jahre keinen Zugang zum Zähler gewährt zu haben, erweisen sich diese Dossiers als überaus schwierig, zumal es häufig um recht erhebliche Summen geht.

In Bezug auf die oben genannten Fragen des Fotovoltaikausgleichs wurde im neuen RTDE ein Teil bezüglich der Zwischenzählerstände gestrichen, die in bestimmten Fällen die jährliche Rechnungsstellung eines Prosumers aufspalten können und die sich manchmal als schädlich für den Prosumer erweisen können. Nach dieser Änderung bearbeitet der SRME diese Dossiers weiterhin wie zuvor, soweit die nun gestrichenen Regeln in keiner anderen Rechtsvorschrift auftauchen, die eventuell von einer anderen Behörde erlassen wurde.

DIAGRAMM 8 VERTEILUNG VON BESCHWERDEN BEZÜGLICH ZÄHLERSTÄNDE

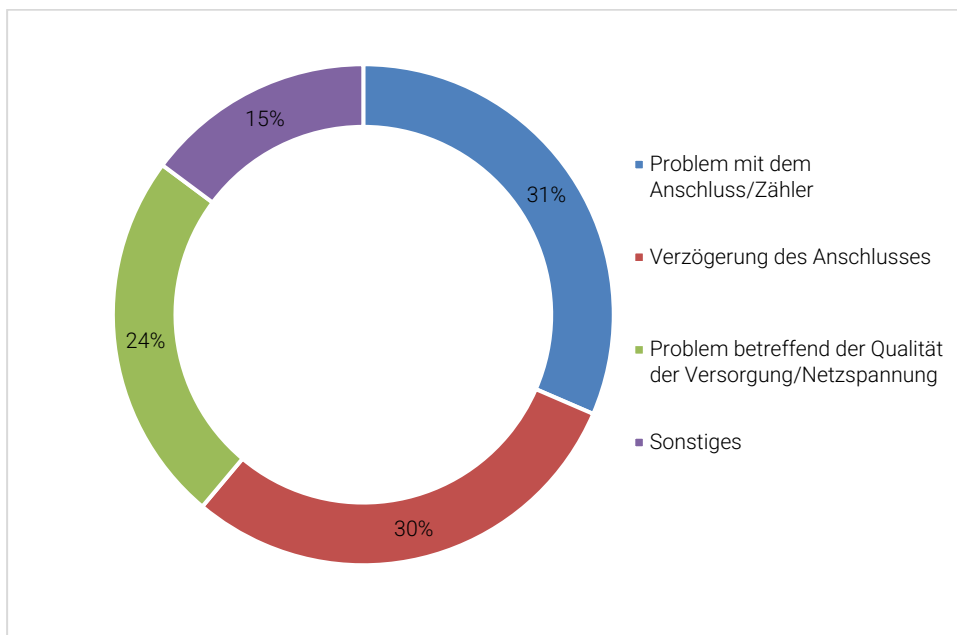


### 2.1.1.2. Technik

Technische Probleme stellen einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: Sie machen 13 % der im Jahr 2021 bearbeiteten Beschwerden aus. Die Anzahl der in diesem Zusammenhang im Jahr 2021 eingereichten Beschwerden entspricht dem Durchschnitt der Vorjahre. Bei diesen Beschwerden handelt es sich im Allgemeinen um Probleme mit dem Anschluss/Zähler, Verzögerungen beim Anschluss an das Netz und Problemen in Bezug auf die Qualität der Versorgung.

So stellt der SRME beispielsweise häufig den Defekt des Empfängers fest, der bei den mechanischen Doppeltarifzählern den Wechsel von einem Tarif zum anderen ermöglicht. Der SRME achtet ebenfalls auf die Einhaltung der Anschlussverfahren und versäumt nicht, den Zusammenhang mit dem in diesem Zusammenhang vorgesehenen Entschädigungsfall herzustellen (vgl. 3.2.4 Nichteinhaltung der Anschlussfrist und 3.4 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen, weiter unten). Bei diesen technischen Beschwerden stellt der SRME auch fest, dass sich Prosumer über Probleme mit der ungewollten Abschaltung ihres Wechselrichters beklagen, *a priori* aufgrund der Versorgungsqualität des Netzes (zu hohe Spannung während der sonnigsten Stunden), was ihnen einen finanziellen Schaden verursacht. Diese Problemfälle sind Gegenstand einer Beobachtung und Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE.

DIAGRAMM 9 AUFTEILUNG TECHNISCHER PROBLEME



### 2.1.1.3. Fotovoltaik

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

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

2021 machen diese Dossiers etwa 13 % der bearbeiteten Mediationsdossiers aus. Außerdem ist anzumerken, dass der SRME ebenfalls mindestens 32 Fragen zu diesem Thema beantwortet hat. Dies spiegelt die Tatsache wider, dass bestimmte eingereichte Beschwerden somit als Anfragen behandelt werden können, sodass der SRME direkt feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten im Dossier existieren und dass die Situation vor allem auf eine Unkenntnis des Entschädigungssystems vonseiten des Beschwerdeführers/Eigenerzeugers zurückzuführen ist. In diesen Fällen erteilt der SRME lediglich vollständige Informationen, damit der Beschwerdeführer seine Situation versteht und jegliches ähnlich gelagerte Problem in Zukunft vermeidet.

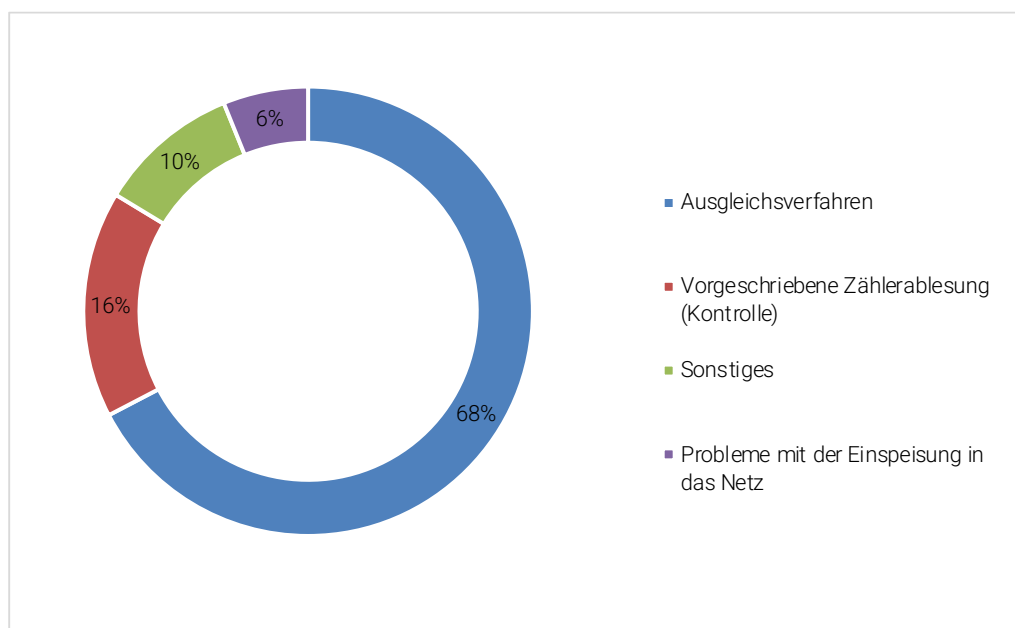
#### Neuigkeiten 2021

Bezüglich des Themas Ausgleichs wird der Leser auf die Neuigkeiten 2021 im obenstehenden Punkt 2.1.1.1 „Zählerstände“ verwiesen.

Das RTDE enthält einige Änderungen bezüglich der technischen Störungen, mit denen *Prosumer* konfrontiert sein können.

Das neue RTDE legt die Pflichten und die Verfahren näher fest, die der VNB im Falle einer Beschwerde in Bezug auf die Qualität der Versorgung für *Prosumer* ebenso wie für alle anderen Nutzer des Verteilernetzes beachten muss.

DIAGRAMM 10 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH FOTOVOLTAIK



#### 2.1.1.4. Kosten des Verteilernetzes

Der Anteil der Beschwerden in diesem Bereich beläuft sich auf **9 % der im Jahr 2021 bearbeiteten Beschwerden**. Der Anteil ist bei den Fragen, die häufig von Unzufriedenheit zeugen, deutlich höher.

Das nachstehende Diagramm zeigt, dass der *Prosumer*-Tarif der Auslöser der meisten Beschwerden in diesem Zusammenhang war. Zur Erinnerung: Gemäß den von der CWaPE gebilligten Tarifen der VNB ist der *Prosumer*-Tarif seit dem 1. Januar 2020 anwendbar.

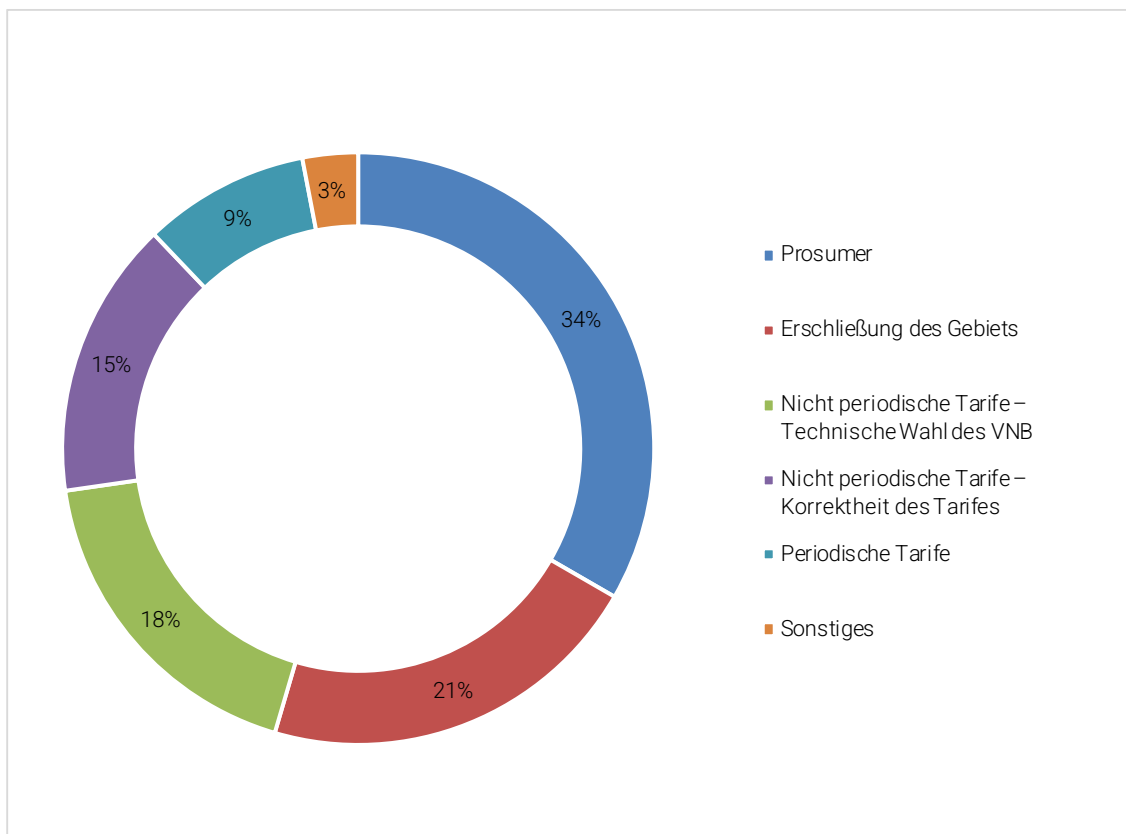
Der Tarif für die Erschließung hat weiterhin Beschwerden ausgelöst, die aufgrund einer mangelnden Kohärenz zwischen den Vorschriften, den von der CWaPE genehmigten Tarifen und den nicht von der CWaPE genehmigten, eigenen „Regelungen“ der VNB, welche die Auslegung der Bestimmungen im Bereich des Netzausbaus zu frei ausdehnten, noch immer sehr delikater zu behandeln waren.

## Neuigkeiten 2021

Das neue RTDE enthält einige Änderungen in Bezug auf den Ausbau und die Stärkung von Netzen. Dieser Text liegt den entsprechenden Netztarifen zugrunde. Zuvor sprach das RTDE nur von Erweiterung und legte nicht dar, dass eine Stärkung des Netzes als Ausbau betrachtet werden kann, wodurch sich die Auslegung komplexer gestaltet.

Darüber hinaus sah Artikel 95 des alten RTDE eine Ausnahme von der Unentgeltlichkeit des Ausbaus für den „Träger von Immobilienprojekten“, insbesondere für Erschließungsgebiete oder damit gleichgestellte Flächen, vor. Da Begriffe wie Erschließungsgebiet oder damit gleichgestellte Flächen recht vage waren, wurden sie von den VNB durch ihre Regelung zur Erschließung und/oder ihre nicht periodischen Tarife weiter ausgelegt und definiert. Die neue Fassung des RTDE erstreckt sich nun auf die Stärkung des Netzes und nicht nur auf die Erweiterungen. Im Übrigen wurden die Begriffe „Erschließungsgebiet oder damit gleichgestellte Flächen“ auf die Projekte reduziert, die durch eine gemeinsame Städtebau- oder Baugenehmigung abgedeckt sind. Diese Änderungen stellen bereits eine Klarstellung bestimmter Regeln dar, die nicht eindeutig genug waren und von den Beteiligten unterschiedlich ausgelegt wurden. Diese Änderungen, die insbesondere vom SRME gegenüber der CWaPE unterstützt wurden, stellen bereits eine Verbesserung in Bezug auf diese Situationen dar. Diese Überlegungen müssen fortgesetzt werden, um diese Tarife noch besser zu regulieren, insbesondere im Hinblick auf den nächsten Tarifzeitraum 2024-2028, und um ein einheitliches Verständnis zu gewährleisten, um Transparenz für die Nutzer des Netzes zu gewährleisten.

DIAGRAMM 11 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH DER KOSTEN/TARIFE DES VERTEILERNETZES



## 2.1.2. Fragekategorien

Bei den am häufigsten gestellten schriftlichen Fragen werden manchmal auch Unterkategorien registriert, um einen genaueren Blick auf diese Themen zu erhalten.

Seit 2019 sind in großem Umfang Fragen zum *Prosumer*-Tarif beim SRME eingegangen. Die Medienberichterstattung über dieses umstrittene Thema hat zu umfangreichen Fragestellungen zu verschiedenen Schlüsselzeitpunkten geführt. Trotz der großen Anzahl Anfragen, die zeitweise eingehen, hat sich der SRME bemüht, innerhalb der gesetzlichen Frist vollständig und personalisiert zu antworten.

Der SRME muss auch klarstellen, dass die Fragen zu den Kosten des Verteilernetzes oft Beschwerden ähneln, diese aber dennoch kein Tätigwerden vonseiten eines Netzbetreibers und/oder des Versorgers erfordern. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Fazit: Beim Großteil der in der Kategorie Verteiltarife erfassten Anfragen handelt es sich um „unbegründete“ Beschwerden.

Im Übrigen haben die Anfragen betreffend den Preis für die Erschließung von Grundstücken erneut das Interesse des SRME geweckt und auf die Notwendigkeit hingewiesen, Anpassungen am wallonischen rechtlichen Rahmen im Energiebereich und an den von der CWaPE in diesem Zusammenhang genehmigten Tarifen vorzunehmen.

DIAGRAMM 12 AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2021

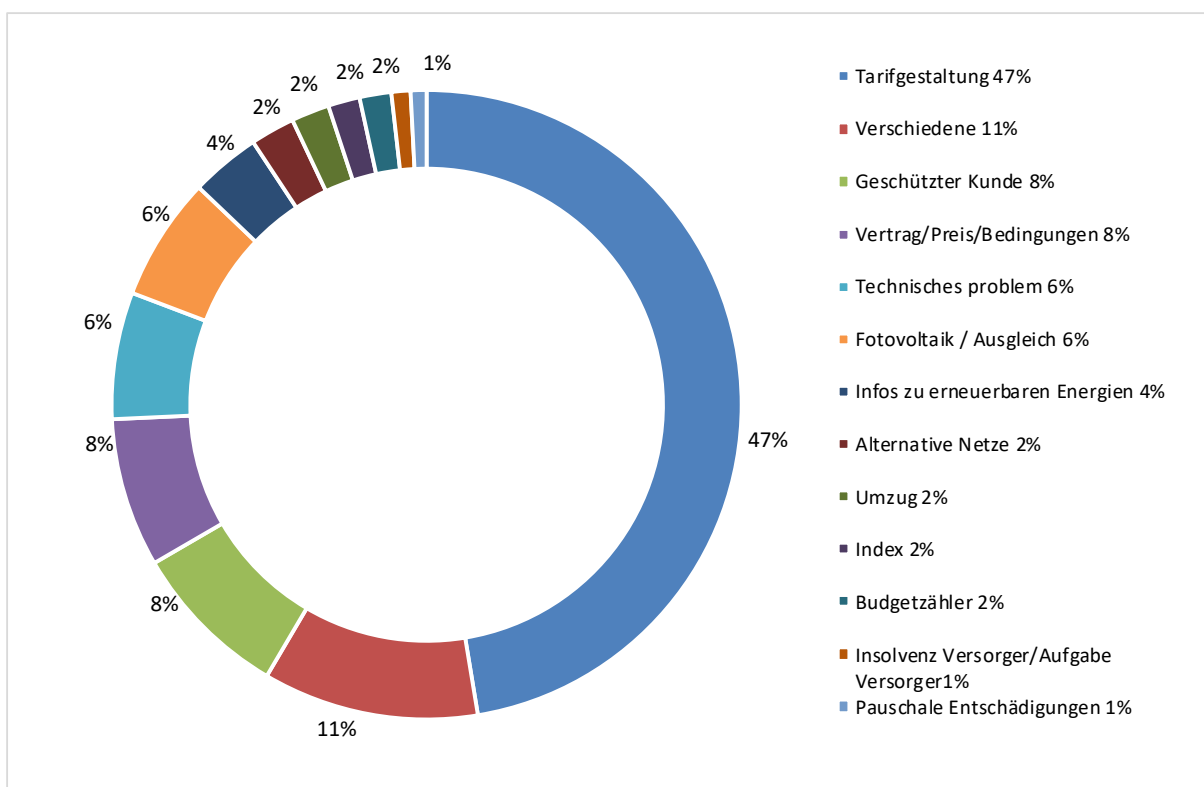
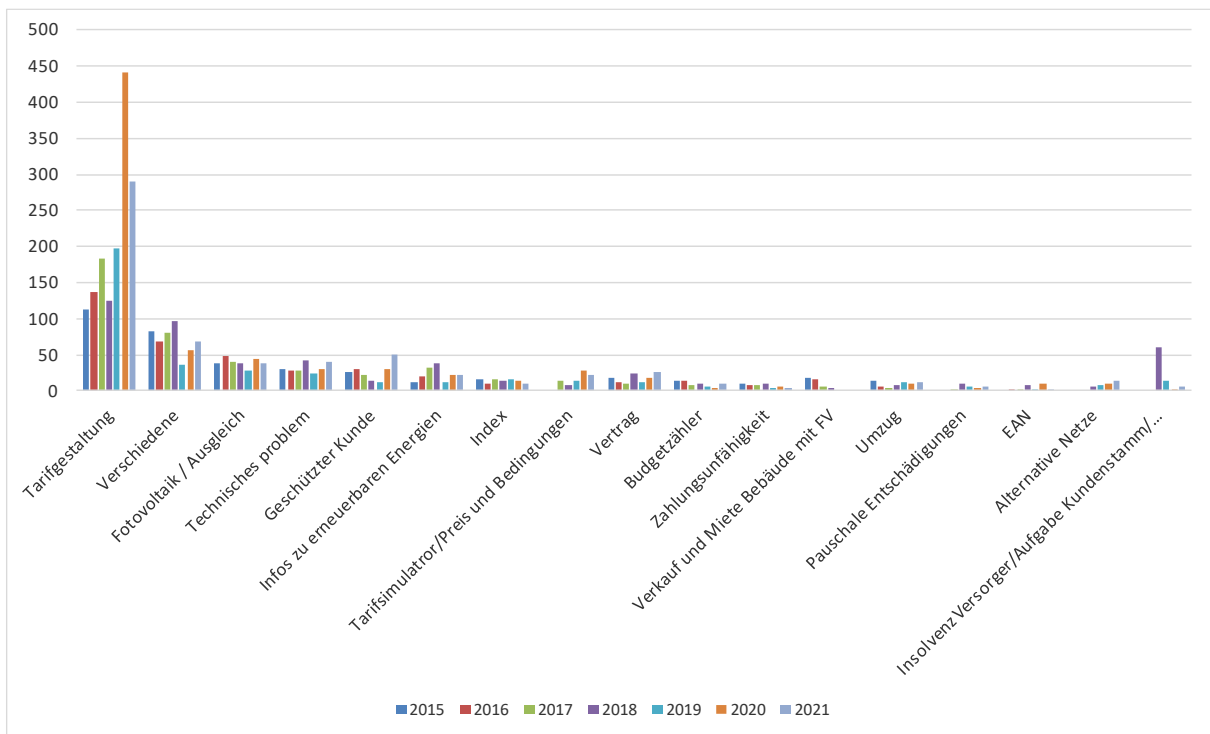




DIAGRAMM 13 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2015



Im Einzelnen:

DIAGRAMM 14 AUFTEILUNG DER FRAGEN BEZÜGLICH DER KOSTEN/TARIFE DES VERTEILERNETZES

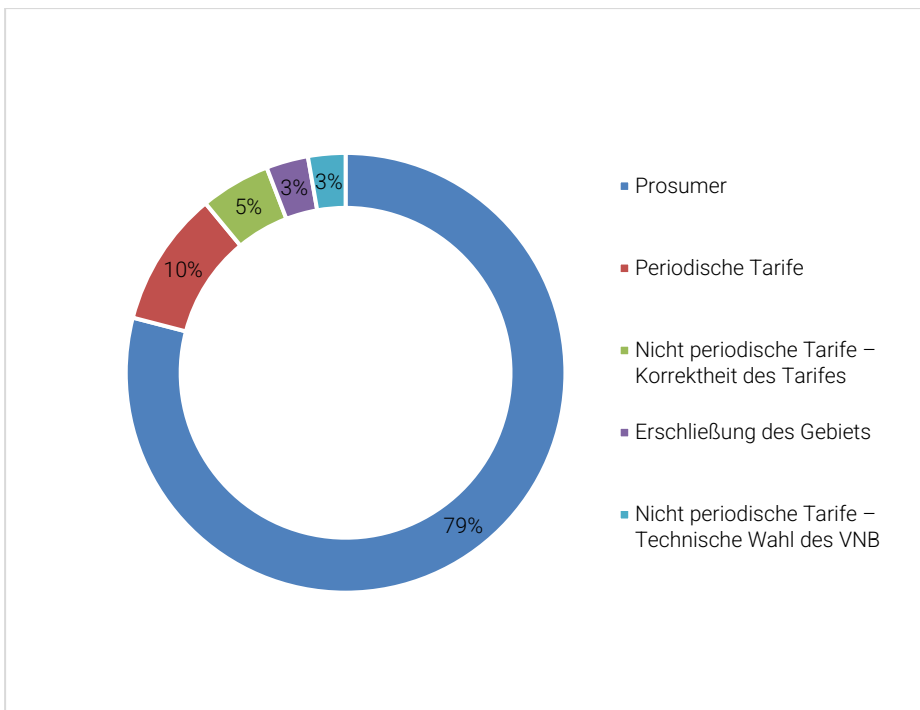


DIAGRAMM 15 TECHNISCHE FRAGEN

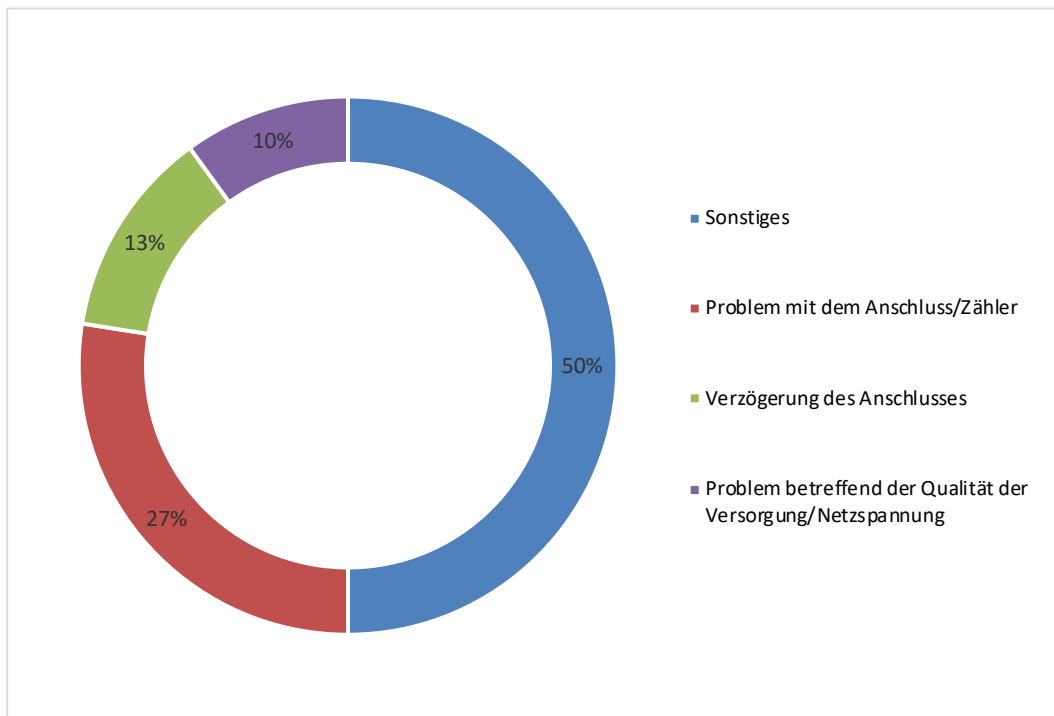
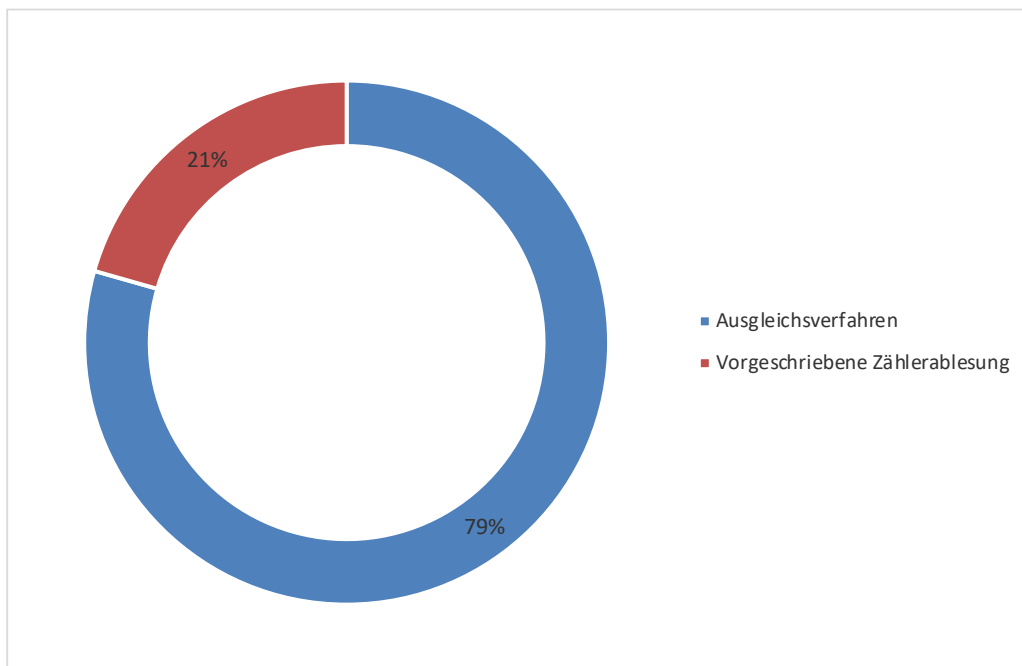


DIAGRAMM 16 FRAGEN BEZÜGLICH FOTOVOLTAIK



## 2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde hat der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur bestimmt. Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die folgenden Diagramme stellen den Prozentsatz der Beschwerden pro Versorger und pro Netzbetreiber dar, die vom SRME bearbeitet wurden.

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

DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB STROM

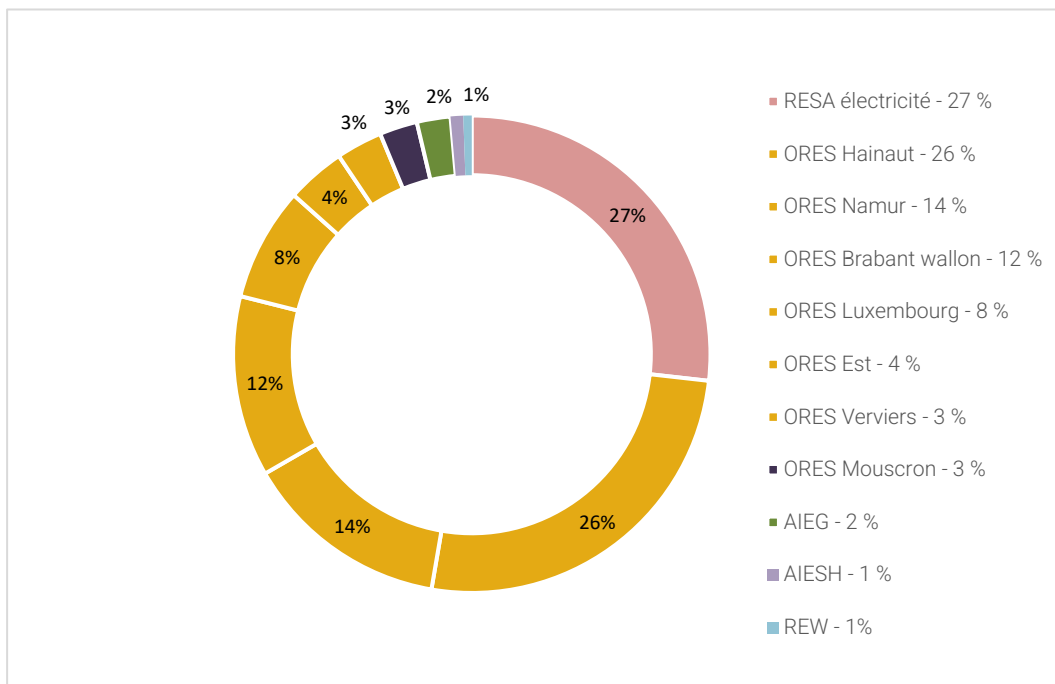


DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

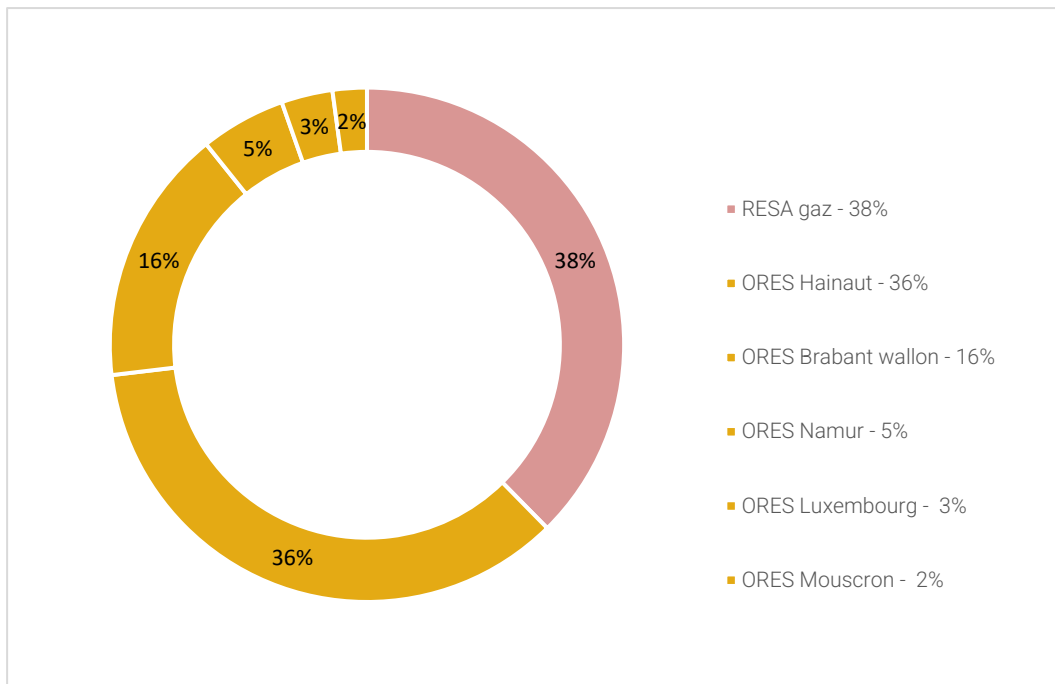
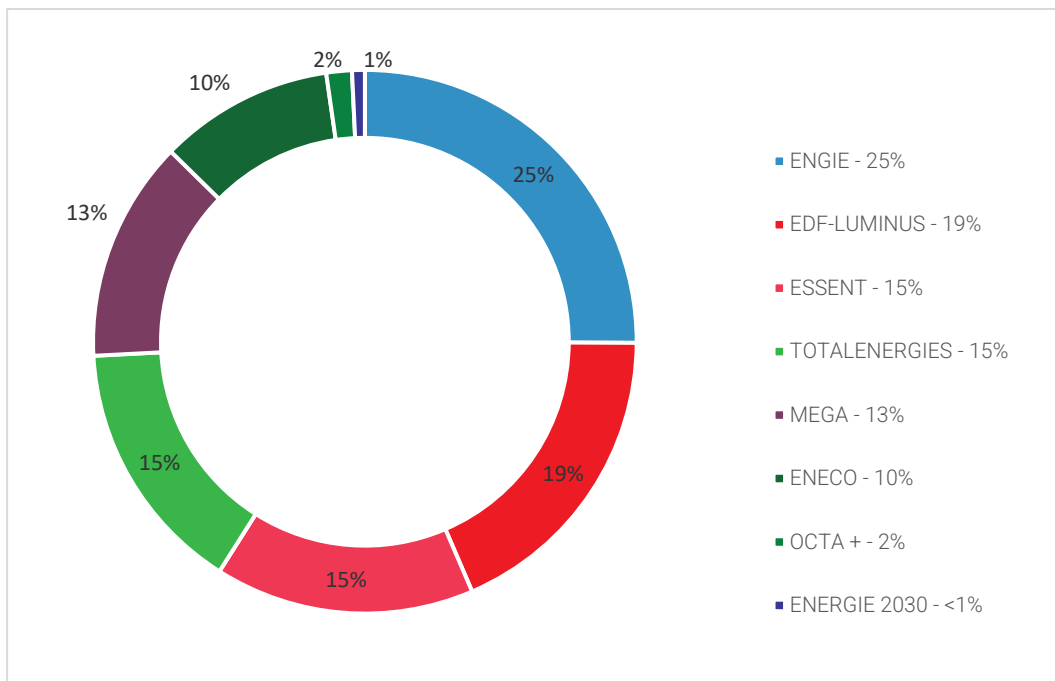


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



# 3. Entschädigungen

## 3.1. Einleitung

Im Strom- und im Gasdekret sind mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vorgesehen, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese Kunden mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses Entschädigungsverfahren ist seit 2009 in Kraft. Die wallonischen Bestimmungen über die Entschädigungsmechanismen, wie sie 2008 in das Gas- und Stromdekret eingefügt wurden, tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall das Ergreifen – zur Abgabe eines Gutachtens oder einer zwingenden Entscheidung – eines außergerichtlichen Weges: den SRME.

Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung<sup>1</sup>.

Die (am 11. April 2014 erfolgte) Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 hat zu einigen Änderungen geführt, insbesondere was die Fristen angeht. In bestimmten Entschädigungsfällen verfügt der Antragsteller nun über eine längere Frist (sechzig Tage statt der früher vorgesehenen dreißig Tage), um seinen Antrag beim betroffenen Akteur einzureichen.

Diese Zahlen zu den verschiedenen in den Dekreten vorgesehenen Fällen, die nachstehend aufgeführt werden, wurden von den Netzbetreibern und den Energieversorgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur jährlichen Berichterstattung angegeben.

**Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2021 auf 1.271.643,24 EUR belief. Die Gasnetzbetreiber haben 16.698,88 EUR ausgezahlt, davon 2.692,53 EUR im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).**

**Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 3.235,06 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur MEGA und TOTALENERGIES haben Entschädigungen gezahlt.**

Angesichts der von den Versorgern gemeldeten Zahlen wäre es jedoch angebracht, die Bearbeitung dieser Anträge durch die Versorger und VNB sowie die Qualität des jährlichen *Reportings*, das ihren Diensten obliegt, noch stärker zu kontrollieren. Solche Kontrollen erfordern jedoch ausreichende personelle Ressourcen, die im gegenwärtigen Kontext nicht freigesetzt werden können.

---

<sup>1</sup> Die indixierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

DIAGRAMM 20 VON DEN VNB STROM 2021 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

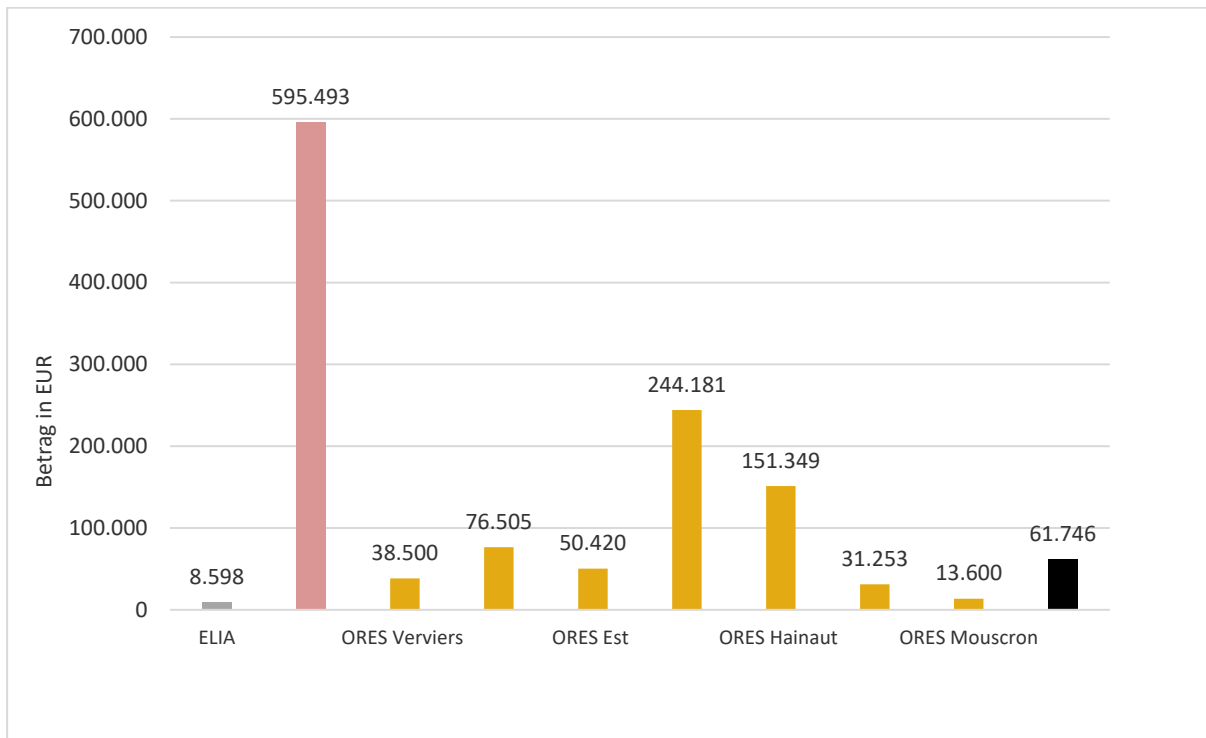
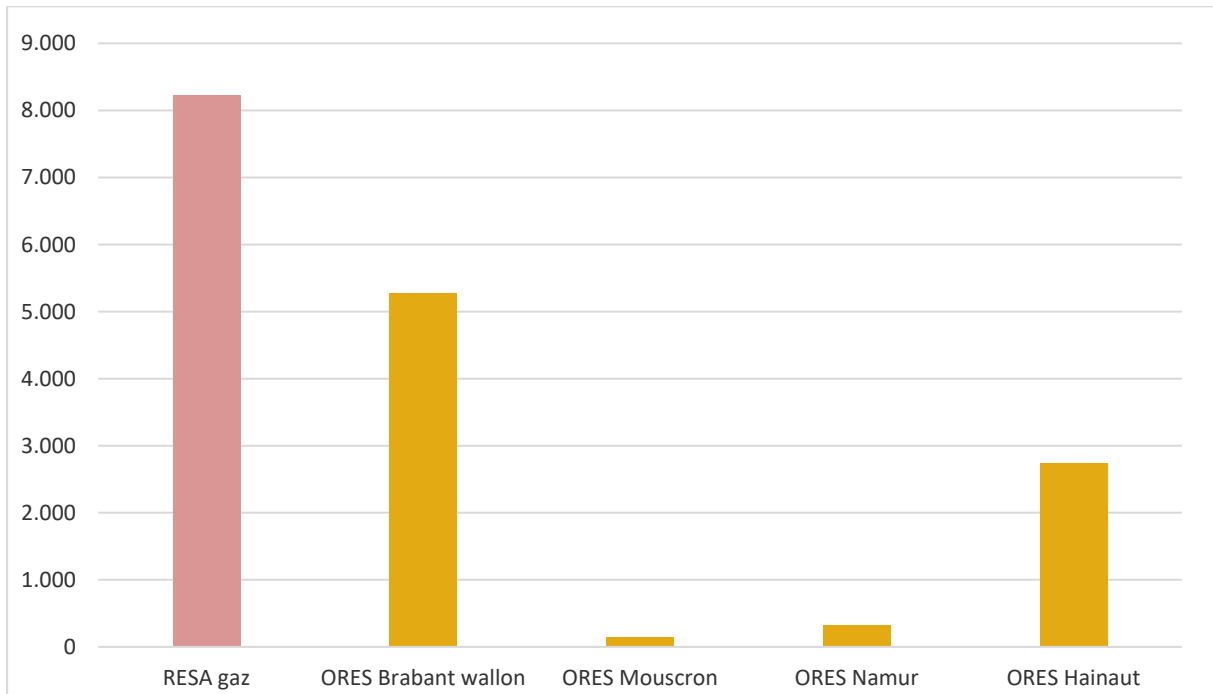
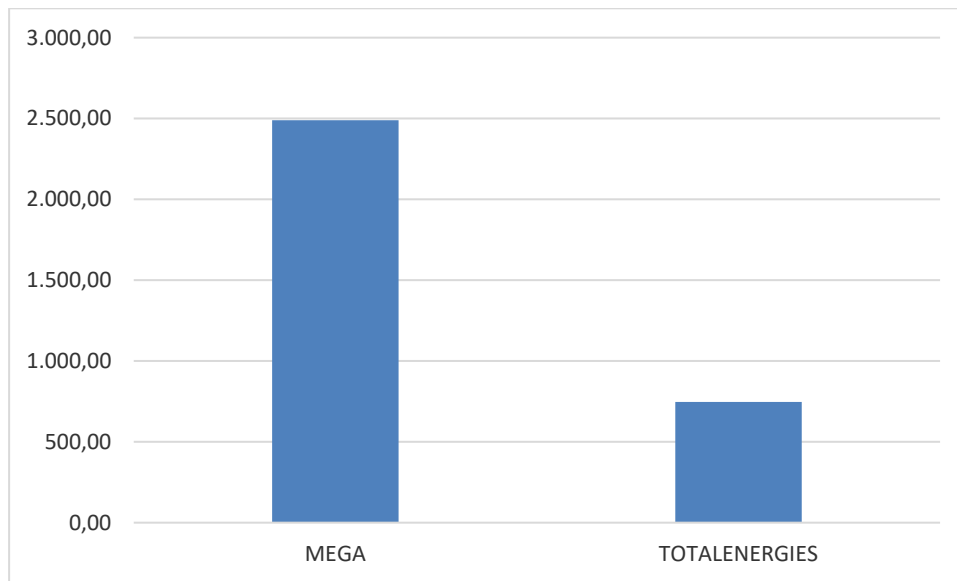


DIAGRAMM 21 VON DEN VNB GAS 2021 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN





## 3.2. Detaillierte Zahlen

### 3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden<sup>2</sup>

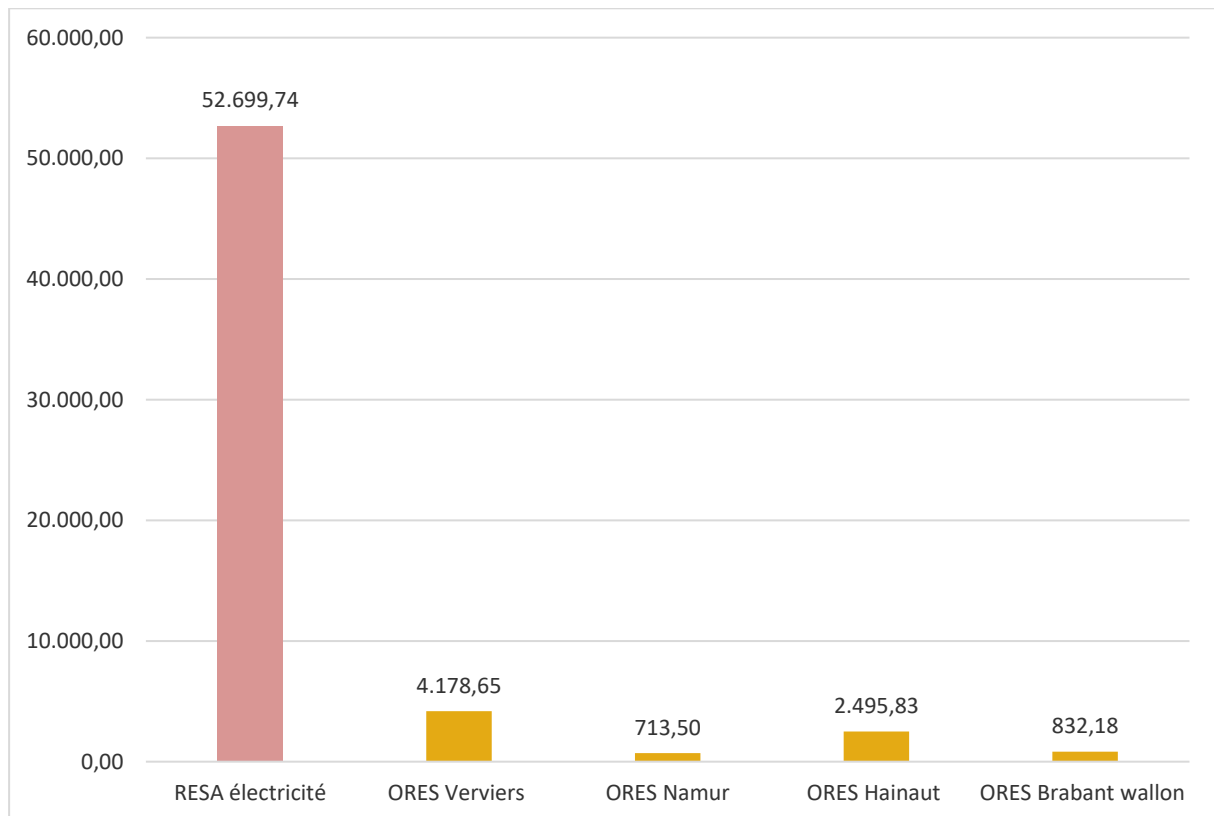
Diese Entschädigung beträgt 100 EUR (nicht indexiert) pro Zeitraum von sechs Stunden für Kunden, die an das Verteilernetz angeschlossen sind, und geht zulasten des Netzbetreibers, der die Unterbrechung bzw. deren Fortdauer verursacht hat. Die Entschädigung wird nicht fällig, wenn die Abschaltung geplant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

#### Einige Zahlen

2021 wurden 519 Anfragen von 622 von den VNB akzeptiert und es wurden 62.106,70 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Die meisten dieser Entschädigungen betreffen RESA. Auch bei ORES Verviers wurde eine überdurchschnittlich hohe Anzahl von Dossiers verzeichnet.

<sup>2</sup> Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 23 *ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN*





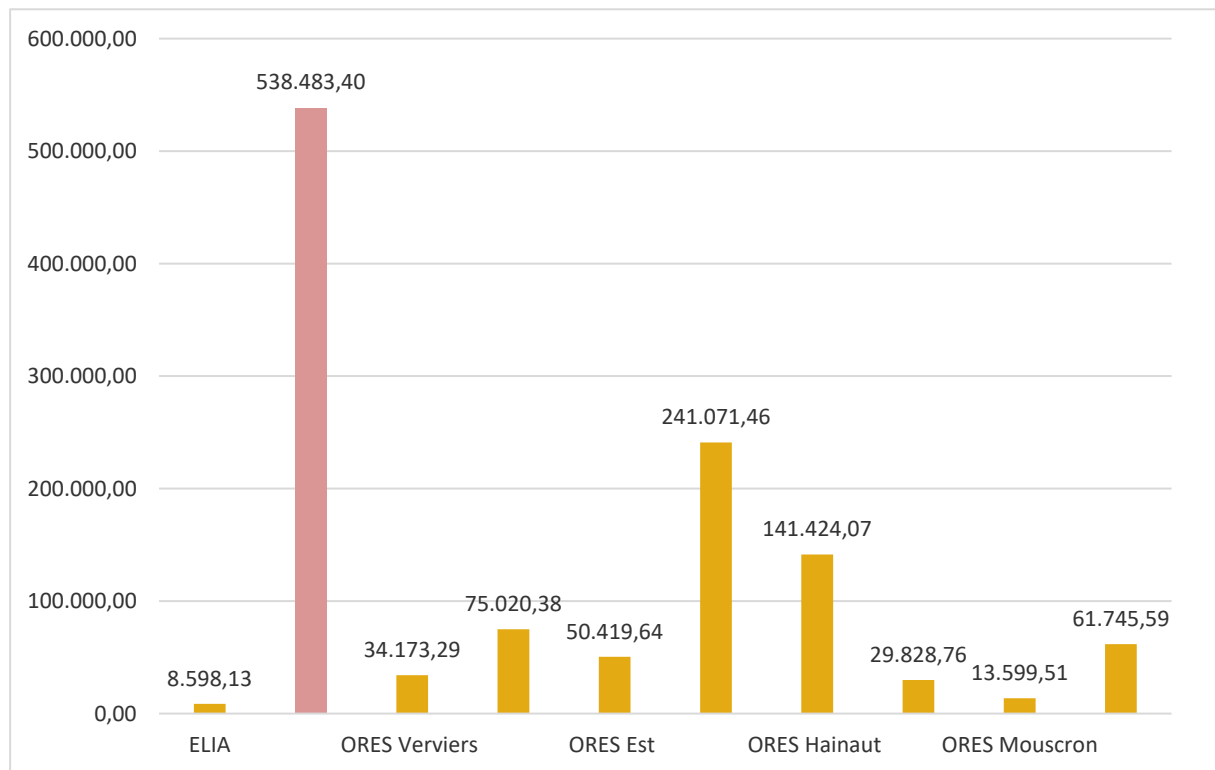
### 3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>3</sup>

Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Diese Selbstbehalte und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

#### Einige Zahlen

Im Jahr 2021 wurden 608 von insgesamt 2309 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 1.194.364,23 EUR.

DIAGRAMM 24 *ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/NICHT MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄßIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST*



Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“<sup>4</sup> sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Die Gas-VNB haben 2021 26 Anträge verzeichnet. Davon wurden 15 mit einem Gesamtbetrag von 2.692,53 EUR angenommen.

<sup>3</sup> Artikel 25quinquies und 25sexies des Dekrets vom 12. April 2001

<sup>4</sup> Artikel 25quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

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

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

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

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

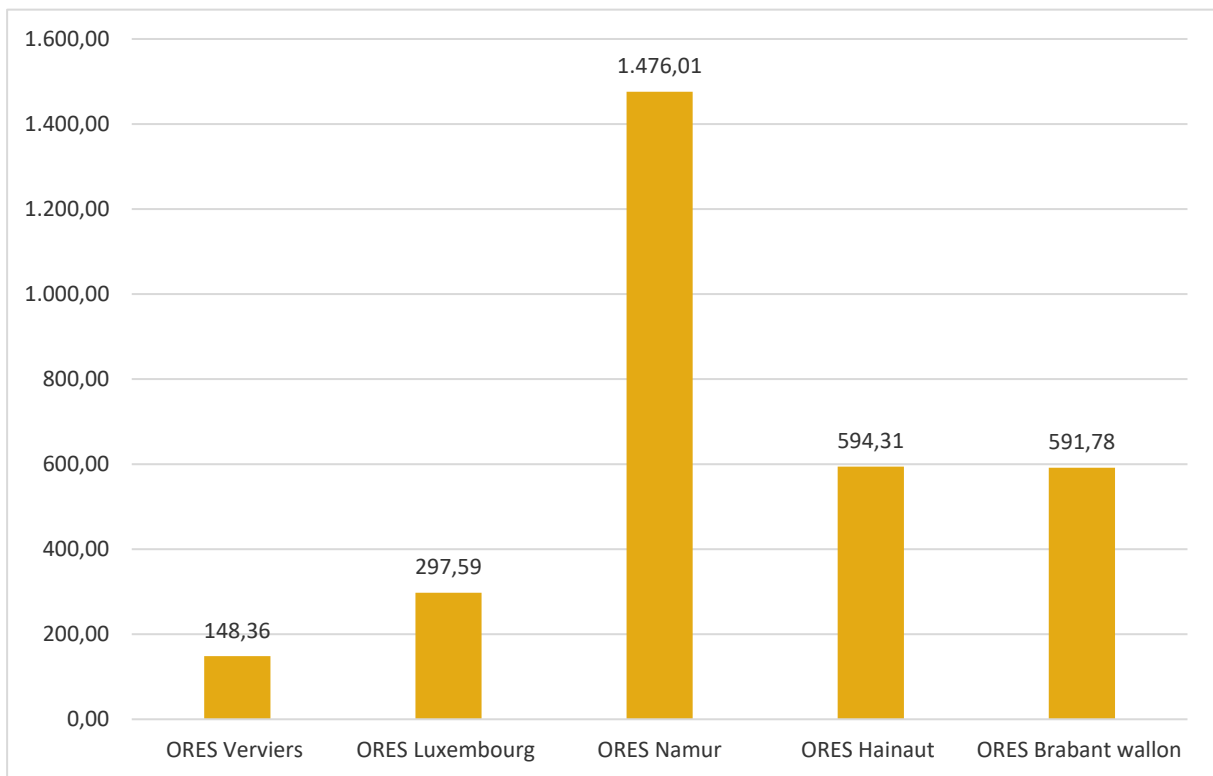
#### Einige Zahlen

2021 wurden 34 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, **davon wurden 24 für einen Gesamtbetrag von 3.108,05 EUR angenommen**. Der Bericht von ORES Hennegau und ORES Namur weist in diesem Zusammenhang höhere Zahlen auf als die anderen, was aber angesichts der größeren Zahl von Nutzern des Verteilernetzes für diese beiden Sektoren logisch erscheint.

---

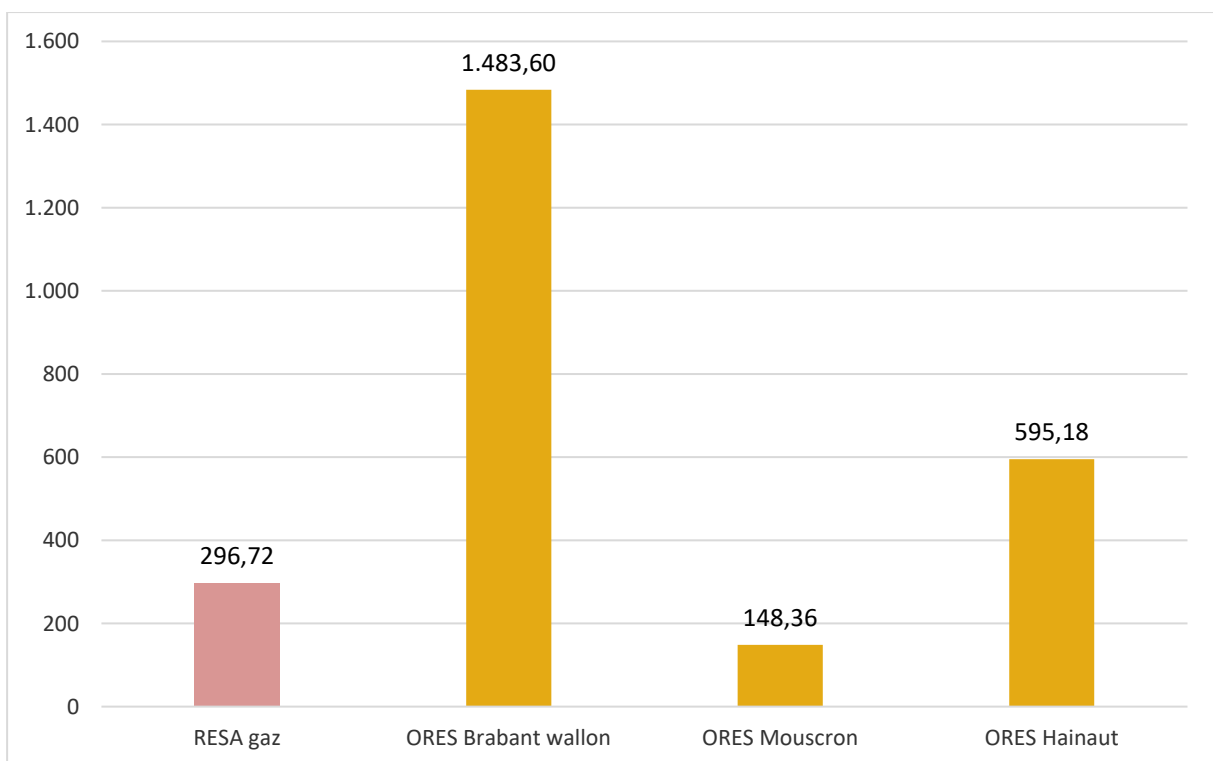
<sup>5</sup> Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

DIAGRAMM 25 *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*



Im Gassegment wurden nur 8 Anträge an die VNB gerichtet, von denen 6 angenommen wurden, mit einem Gesamtbetrag der Entschädigung von 2.523,86 EUR.

DIAGRAMM 26 *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*



Bei den Energieversorgern handelt es sich um den Entschädigungsfall, der am häufigsten beobachtet wird. Nur TOTALENERGIES und MEGA haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt. **Sie haben jeweils 1 Antrag angenommen und insgesamt 1.996,20 EUR ausgezahlt.**

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

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR (nicht indexiert) pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen VNB, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann. Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilernetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist.

**2021 haben die Stromnetzbetreiber 10 der insgesamt 24 eingegangenen Entschädigungsanträgen stattgegeben und haben 11.767,54 EUR ausgezahlt.** Diese Entschädigungen wurden von ORES Hennegau, RESA und ORES Namur ausgezahlt. Von den 24 eingegangenen Anträgen werden 4 noch bearbeitet und 10 wurden abgelehnt.

\*  
\*   \*   \*

**Im Gassegment wurden 7 Entschädigungen in Höhe von 11.482,49 EUR wegen einer Verzögerung des Anschlusses von RESA, ORES Brabant wallon und ORES Hennegau gezahlt.** Von insgesamt zwölf eingegangenen Anträgen befanden sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch zwei in Bearbeitung.

Obwohl diese Zahlen zu diesem Entschädigungsfall sehr gering erscheinen können, scheinen sie nur den sichtbaren Teil des Eisbergs auszumachen und angesichts der vom SRME in anderen Verfahren erhaltenen Rückmeldungen nicht die Realität vor Ort widerzuspiegeln.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt. Der SRME könnte allerdings im Rahmen eines Mediationsverfahrens angerufen werden, damit das Angebot innerhalb der gesetzlichen Fristen verschickt wird.

Im Übrigen sind manchmal Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag des Bürgers vom VNB für vollständig befunden wird, und der Beantragung der kommunalen Genehmigungen durch den VNB festzustellen, obwohl die Anschlussfrist erst zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Genehmigungen beginnt. Folglich ist die globale Anschlussfrist manchmal wesentlich verlängert, ohne dass eine Verzögerung festzustellen wäre, die zu einer Entschädigung Anlass gäbe.

Schließlich ist es angebracht, diese Informationen differenziert zu betrachten, da die Antragsteller manchmal selbst zu den Verzögerungen beitragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden, Änderungen an ihrem ursprünglichen Antrag vornehmen (z. B. Anschlussleistung) oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

---

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

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

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

2021 gingen nur bei RESA zwei Entschädigungsanträge in diesem Zusammenhang ein, von denen nur einer zu einer Zahlung in Höhe von 296,72 EUR geführt hat. Bei den Energieversorgern melden nur MEGA und ENGIE, dass sie Anträge dieser Art (5 bzw. 1) erhalten haben, von denen 2 zur Zahlung einer Entschädigung in Höhe von insgesamt 229,90 EUR durch MEGA geführt haben.

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

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler (für eine strittige Rechnung, deren Betrag bezahlt wurde) feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet. Falls die Ausstellung der berichtigten Rechnung eine Änderung der Verbrauchsdaten erforderlich macht, ist der Versorger dazu angehalten, seine Rechnungsstellung innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab Erhalt der Berichtigungen vom Netzbetreiber zu korrigieren und die Rückerstattung innerhalb von dreißig Kalendertagen ab der berichtigten Rechnung zu zahlen.

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

#### Einige Zahlen

2021 wurden insgesamt 21 Entschädigungsanträge aus diesem Grund registriert, von denen 13 von MEGA angenommen wurden. Dies hat zu einer Zahlung von insgesamt 1.008,96 EUR geführt.

---

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

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

### 3.2.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle<sup>9</sup>

Jeder Erzeuger, der eine Fotovoltaikanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVa an das Niederspannungs-Verteilernetz angeschlossen und ein Formular für den Inbetriebsetzungsantrag für diese Anlage eingereicht hat, hat Anspruch auf eine pauschale tägliche Entschädigung von zehn Euro<sup>10</sup> pro Tag der Verzögerung zu Lasten des Netzbetreibers, wenn dieser das Dossier nicht in die entsprechende Datenbank eingegeben hat, seine Erlaubnis zur Inbetriebsetzung der Anlage gegeben hat und gegebenenfalls das Recht auf den Ausgleich für den Erzeuger innerhalb von 45 Kalendertagen ab Vorliegen des ausgefüllten Formulars gewährt hat.

Es wird keine Entschädigung geschuldet, wenn der Nutzer des Netzes die Vorbedingungen der Inbetriebsetzung der Anlage nicht erfüllt hat, oder wenn der Antrag nicht zulässig ist.

Bisher wurde kein Widerspruch in diesem Zusammenhang eingereicht.

---

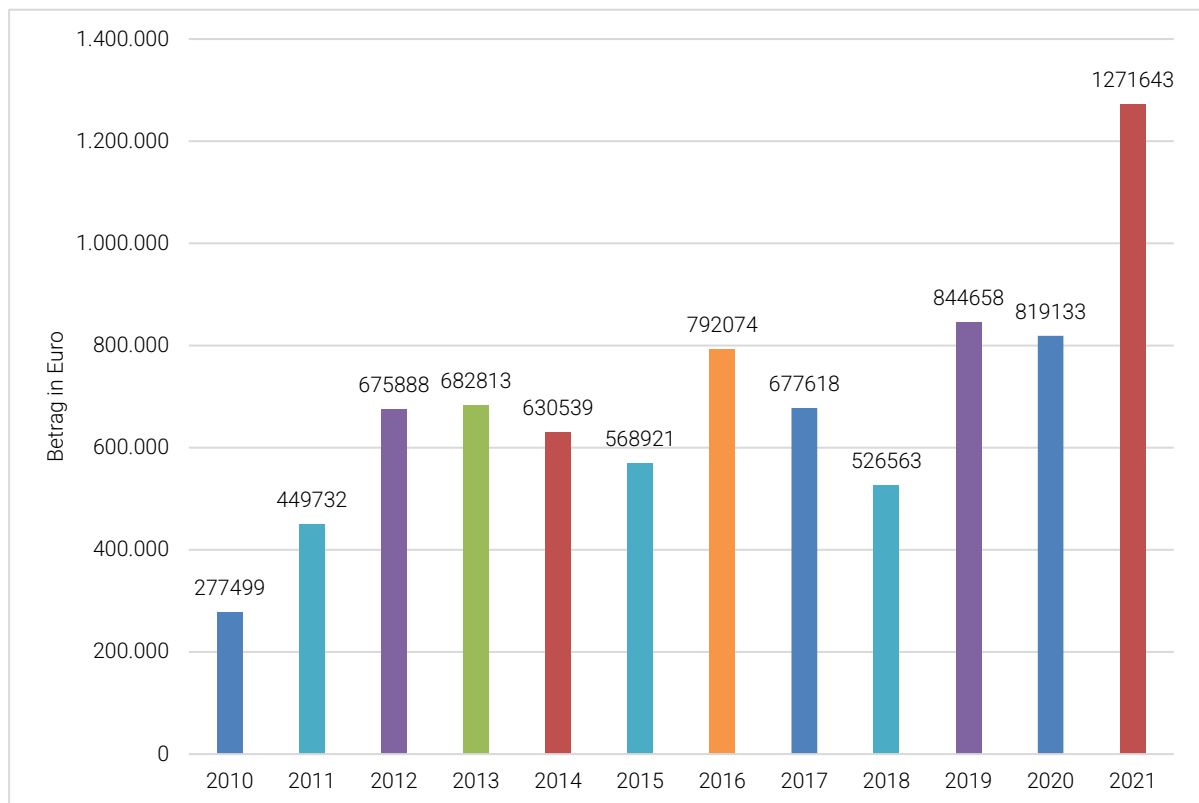
<sup>9</sup> Artikel 25<sup>quater</sup>/1 des Dekrets vom 12. April 2001

<sup>10</sup> Der Betrag der pauschalen Entschädigung wird jährlich an den Verbraucherpreisindex angepasst, indem er mit dem Verbraucherpreisindex für den Monat Dezember des Jahres n-1 multipliziert und dann durch den Verbraucherpreisindex des Monats Dezember 2017 dividiert wird.

## 3.3. Entwicklung seit 2010

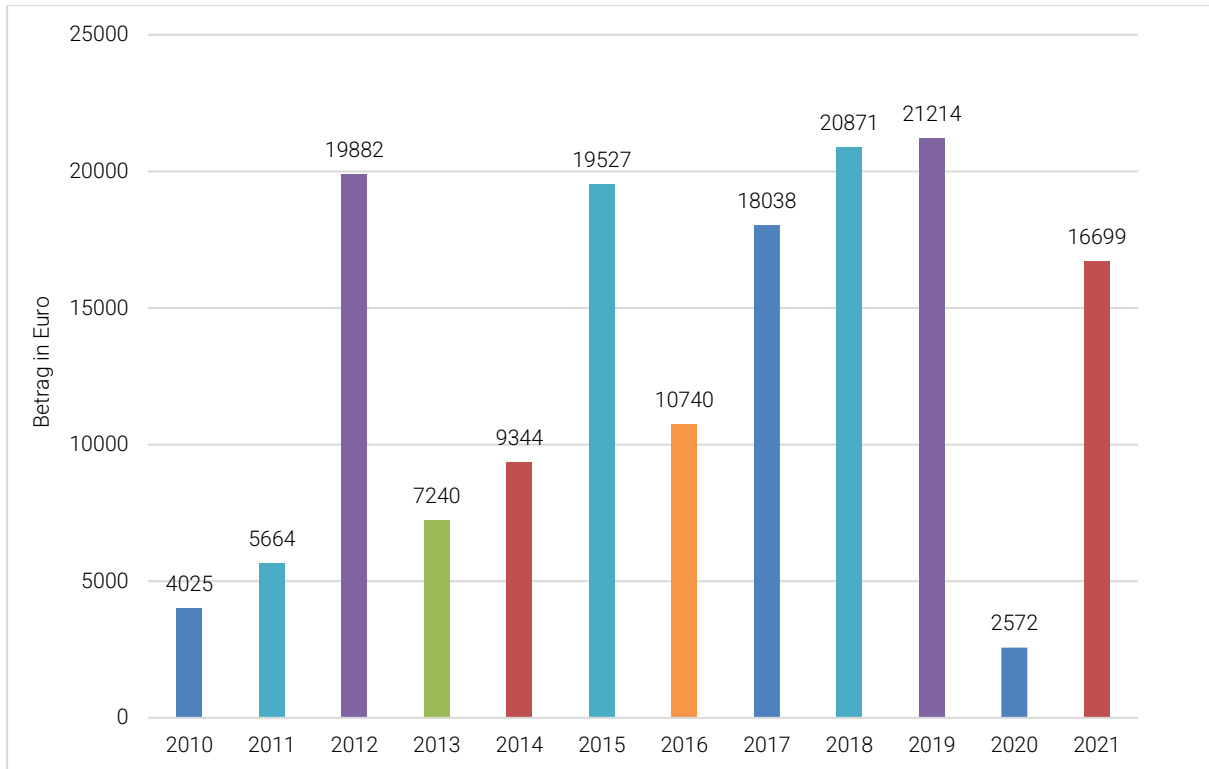
### 3.3.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 27 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



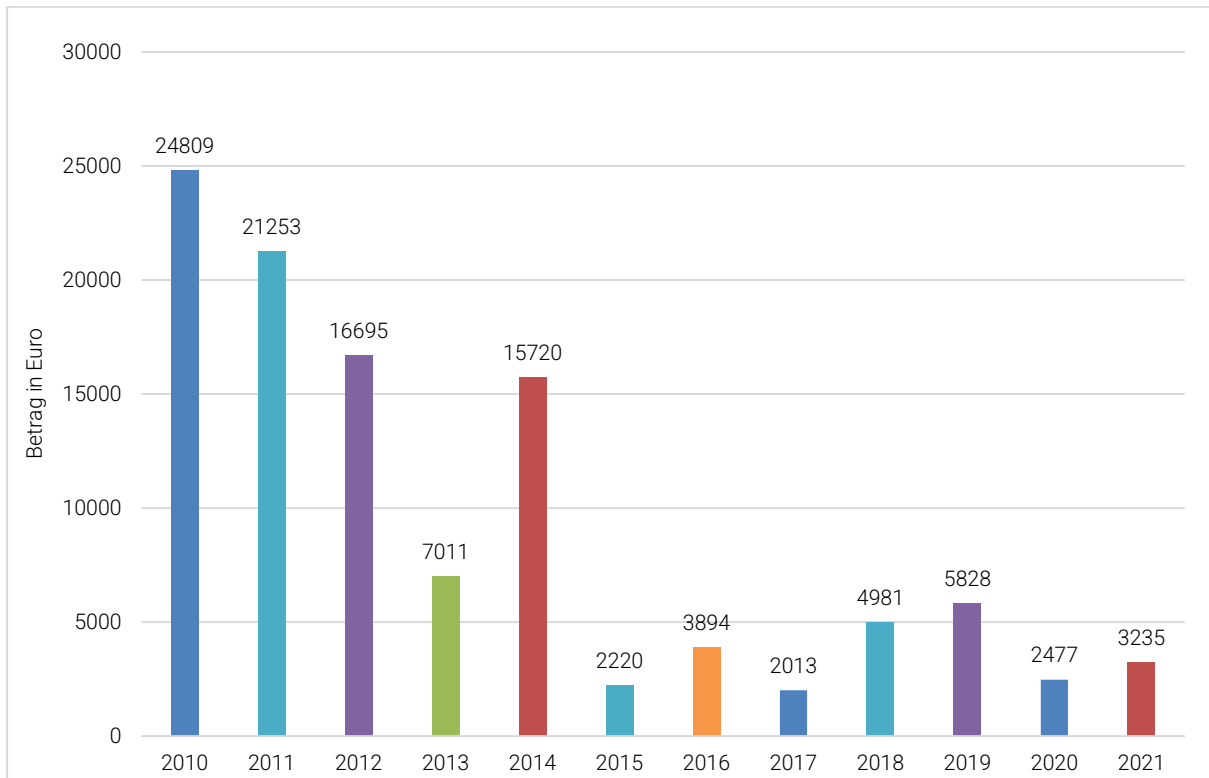
### 3.3.2. Gasnetzbetreiber

DIAGRAMM 28 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



### 3.3.3. Versorger

DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN

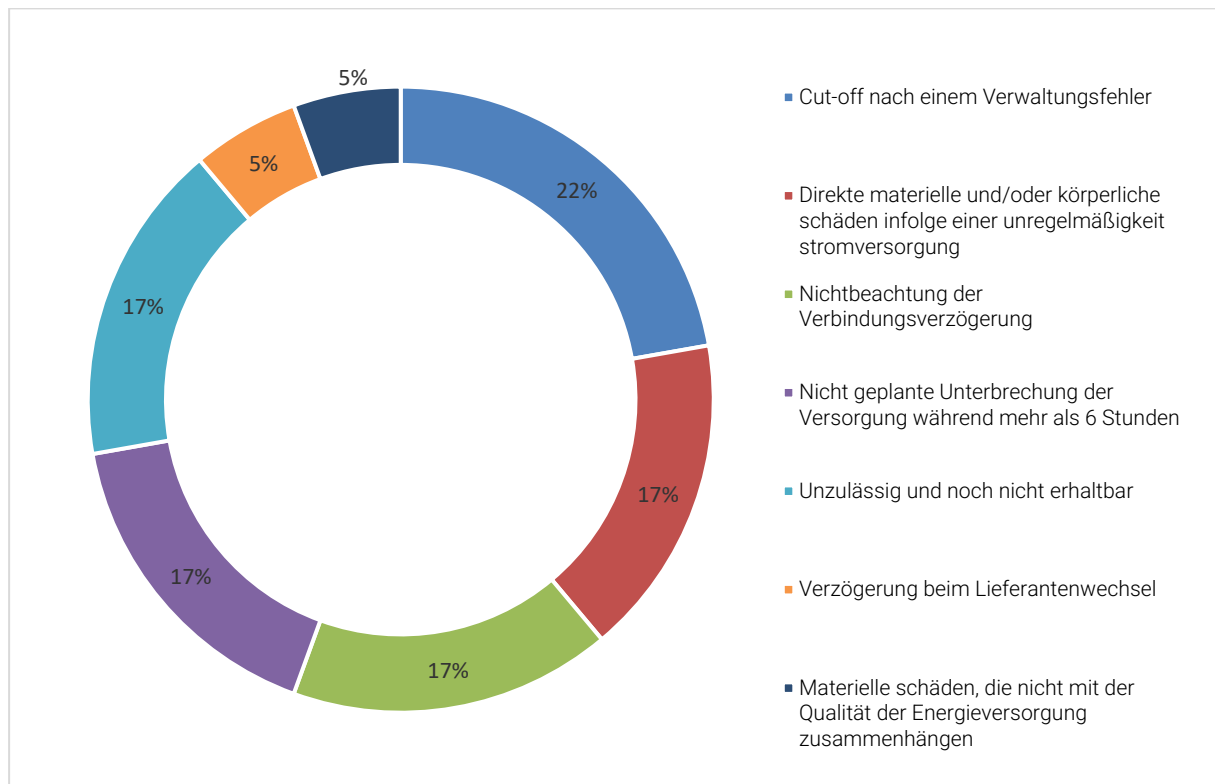




### 3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 18 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.

DIAGRAMM 30 VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN, DIE 2021 EINGEGANGEN SIND



# 4. Schlichtung

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

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

2021 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.