

Datum des Dokuments: 03.03.2023

ROADMAP BIS 2027

CD-23c03-CWaPE-0007

erstellt im Rahmen von Artikel 45 § 1 des Dekrets vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	3
1. „EINE UNABHÄNGIGE, FACHKUNDIGE REGULIERUNGSBEHÖRDE, DIE DER GEMEINSCHAFT ZUHÖRT UND IM DIENSTE DER GEMEINSCHAFT STEHT“	3
2. VERFOLGTE HANDLUNGSSCHWERPUNKTE	4
2.1. Schwerpunkt 1: Die Kompetenz und das Fachwissen einer in der Moderne verankerten Regulierungsbehörde stärken	4
2.2. Schwerpunkt 2: „Ein eindeutiger Gesprächspartner sein, der den Herausforderungen der Strom- und Gasmärkte gewachsen ist“	5
2.2.1. <i>Den Zugang aller Netznutzer zu Energie und Netzen erleichtern</i>	5
2.2.2. <i>Die Energiewende begleiten</i>	6
2.2.3. <i>Die Gesamtheit der Verbraucher besserer schützen</i>	7
2.3. Schwerpunkt 3: Eine unabhängige, aufmerksame und respektierte Regulierungsbehörde sein.....	8
3. ANHÄNGE	9

EINLEITUNG

Das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts in der abgeänderten Fassung sieht im Artikel 45 vor, dass „*der Direktionsausschuss der CWaPE innerhalb von sechs Monaten nach der Ernennung des Vorsitzenden dem Parlament eine Roadmap vorlegt, in der die Ziele, die sich die CWaPE setzt, sowie die Aktionen, zu deren Durchführung sie sich während der laufenden Amtszeit verpflichtet, festgeschrieben sind.*“.

In Übereinstimmung mit dieser Anforderung zeigt dieses Dokument die Grundzüge der Handlungsweise der CWaPE und ihrer Ziele für die fünf Jahre des betroffenen Mandats auf.

Die CWaPE behält sich das Recht vor, diese Roadmap jeweils so anzupassen, wie es notwendig ist, um ihre Handlungsweise auf die Entwicklung im Energiemarkt neu abzustimmen - wie bei Rückmeldungen aus Erfahrungen oder bei neuen von der Regierung oder von europäischen Instanzen ergriffenen Optionen im Rahmen des *Clean Energy Package*, die zu einer Angleichung der Prioritäten führen könnten. Solche Anpassungen berücksichtigen ebenso die budgetären Mittel, die bereitgestellt werden.

Unabhängig von den mit dieser Roadmap verfolgten Zielen erinnert die CWaPE an die Notwendigkeit, über einen voll funktionsfähigen Direktionsausschuss zu verfügen, um alle ihre Aufgaben vollständig und effizient erfüllen zu können, ohne in Schwierigkeiten zu geraten.

1. „EINE UNABHÄNGIGE, FACHKUNDIGE REGULIERUNGSBEHÖRDE, DIE DER GEMEINSCHAFT ZUHÖRT UND IM DIENSTE DER GEMEINSCHAFT STEHT“

Die CWaPE wollte mit diesem Satz die Werte und Eigenschaften zusammenfassen, die ihr für die ordnungsgemäße Ausübung ihrer Aufgabe als Regulierungsbehörde wesentlich erscheinen.

Die in den europäischen Richtlinien geforderte Unabhängigkeit ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Regulierungsbehörde ihre Autorität gegenüber den Betreibern geltend machen und Fehlentwicklungen korrigieren kann, in einem Sektor, in dem die politischen und wirtschaftlichen Akteure sehr starken Einfluss haben.

Die Kompetenz ist ebenso wesentlich angesichts der extremen Komplexität der behandelten Materie und der Notwendigkeit, über dieselben Waffen wie die regulierten Akteure zu verfügen, die besonders gut mit Ressourcen und technischer Unterstützung ausgestattet sind.

Die CWaPE kann sich jedoch nicht in einen Elfenbeinturm zurückziehen und hinter verschlossenen Türen arbeiten, ohne die Sachzwänge zu berücksichtigen und ohne neue Erkenntnisse aus den berechtigten Beiträgen und Forderungen der Branche zu gewinnen. Die CWaPE möchte eine verfügbare und fest in der Realität verwurzelte Regulierungsbehörde sein.

Schließlich sei an den allgemeineren Rahmen erinnert, in dem die CWaPE tätig ist. Die Regulierungsbehörde arbeitet im Interesse des Gemeinwohls und der Allgemeinheit. Der Nutzen einer guten Regulierung muss an den gesellschaftlichen Gewinnen und den Vorteilen gemessen werden, die die Allgemeinheit daraus zieht.

2. VERFOLGTE HANDLUNGSSCHWERPUNKTE

Die CWaPE wird ihre Tätigkeit in den nächsten fünf Jahren auf drei vorrangige Schwerpunkte konzentrieren. Jeder dieser Schwerpunkte ist in Leitlinien unterteilt, die in konkrete Vorschläge umgesetzt werden. Die vorliegende Roadmap erhebt hinsichtlich der Umsetzung durch die CWaPE keinen Anspruch auf Vollständigkeit – sämtliche Aufgaben der CWaPE werden durch den in der Wallonischen Region geltenden gesetzlichen und rechtlichen Rahmen definiert –, soll jedoch bestimmte spezifische Akzente hervorheben. Die CWaPE legt dieser Roadmap die wichtigsten Ziele bei, die sie 2023 zu verfolgen beabsichtigt. Diese jährlichen Ziele werden jährlich festgelegt und an das Parlament übermittelt.

2.1. Schwerpunkt 1: Die Kompetenz und das Fachwissen einer in der Moderne verankerten Regulierungsbehörde stärken

- ✓ **Best Practices in der Personalwirtschaft annehmen, um die Talententwicklung zu fördern**
 - Ausbildung in den besten Verfahren und Techniken für ein effizientes und modernes Personalmanagement innerhalb einer öffentlichen Behörde, insbesondere in den Bereichen Teammanagement, Mitarbeiterbetreuung, individuelles und kollektives Feedback, Evaluierung usw.
 - Schulung und Begleitung des Direktionsausschusses in Bezug auf Entwicklungen und Chancen eines guten Personalmanagements.
 - Förderung eines partizipativen Ansatzes, bei dem die Mitarbeiter in die HR-Überlegungen einbezogen werden.
 - Fortsetzung der Telearbeit, wobei der Einrichtung der besten Arbeits- und Begleitinstrumente besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird, um auf das Wohlbefinden der Arbeitnehmer und die ordnungsgemäße Ausführung der Aufgaben der CWaPE zu achten.
 - Streben nach Exzellenz im Dienste des Gemeinwohls: Einrichtung einer klugen Verwaltung und Nutzung der Talente aller Mitarbeiter für mehr Transversalität.

- ✓ **Entwicklung einer geplanten Ausbildungspolitik, die akademische und praxisnahe Ansätze kombiniert und zugleich zwischen den Direktionen geteilte Schulungen fördert**
 - Erstellung einer Schulungsplanung unter Berücksichtigung des verfügbaren Budgets und der Bedürfnisse sowohl in Bezug auf die *hard skills* (berufliche Kompetenzen) als auch die *soft skills* (fachübergreifende Kompetenzen).
 - Fortsetzung der Stärkung der Autonomie der Mitarbeiter sowie der Entwicklung einer Spitzenkompetenz in der Wallonischen Region in jenen Bereichen, die den Strom- und Gasmarkt betreffen.
 - Stärkung der Präsenz der CWaPE vor Ort, um die tatsächlichen Entwicklungen besser wahrzunehmen und zu berücksichtigen.

✓ **Förderung der Transversalität, der Zusammenarbeit und der Unterstützung einer gemeinsamen Unternehmenskultur sowie Stärkung der Arbeitsmodalitäten im Projektmanagement**

- Einrichtung eines Lenkungsausschusses (Copil) mit Mitarbeitern der CWaPE (Beschreibung vorzusehen): Arbeit im Umfeld der Unternehmenskultur, der Verwaltung/Identifizierung der Talente, der Verbesserung der Abläufe und der strategischen fachübergreifenden Projekte.
- Gewährleistung einer Kontinuität der Unternehmenskultur über die zyklischen Wechsel der Direktionsausschüsse hinaus: Vorbereitung der Rotation und Ende der Mandate usw.
- Stärkung der internen und abteilungsübergreifenden Kommunikation:
 - Verbesserung der internen Kommunikation, um den Erwartungen der Mitarbeiter zu entsprechen, indem der Informationsaustausch zwischen den Direktionen verstärkt und die Kommunikation an die Herausforderungen der Telearbeit angepasst wird.

2.2. Schwerpunkt 2: „Ein eindeutiger Gesprächspartner sein, der den Herausforderungen der Strom- und Gasmärkte gewachsen ist“

2.2.1. Den Zugang aller Netznutzer zu Energie und Netzen erleichtern

✓ **Hindernisse für den Netzzugang feststellen und begrenzen**

- Unter anderem auf das Gleichgewicht der Verträge und der Regelungen für den Anschluss und den Zugang, auf die Eignung der technischen Vorschriften und Verfahren im Hinblick auf den Bedarf, auf die Qualität und Pünktlichkeit der Verwaltung der Daten durch die Betreiber sowie auf die Vereinheitlichung bestimmter nichtperiodischer Tarifposten bezüglich des Zugangs und des Anschlusses und auf die Angemessenheit der von den wallonischen öffentlichen Auftraggebern für den Energiekauf verabschiedeten Lastenhefte achten.
- Eine Basisdienstleistung für alle Verbraucher, welche die Netze nicht dynamisch nutzen können oder möchten, fördern.

✓ **Den Zugang zum Energiemarkt, zu den Netzen und den damit verbundenen Dienstleistungen in der Wallonie attraktiv machen**

- Angemessene Netztarife aufrechterhalten, die im Verhältnis zur gebotenen Servicequalität stehen.
- Auf die Vereinfachung der den Marktteilnehmern auferlegten Verfahren und Prozesse hinarbeiten.
- Sicherstellen, dass die Betreiber und Akteure den Anfragen ihrer Kunden, der Regulierungsbehörden und der Mediatoren pünktlich und qualitativ nachkommen (zugänglicher und effizienter Erstkontakt, Einhaltung der Fristen usw.).

✓ **Mit Unterstützung anderer Behörden sicherstellen, dass das ordnungsgemäße Funktionieren der Elektrizitäts- und Gas-Endkundenmärkte und insbesondere die Wettbewerbsregeln eingehalten werden**

- Darauf achten, dass die Marktrollen, die der Gesetzgeber den regulierten Akteuren anvertraut hat, beachtet werden und dass ihre Aufgaben optimal verteilt werden, im Verhältnis zu den Tätigkeiten, die von den anderen Akteuren im Energiebereich ausgeführt werden können.
- Bei der Festlegung neuer Normen sicherstellen, dass eventuelle Hindernisse für ein reibungsloses Funktionieren der Elektrizitäts- und Gas-Endkundenmärkte identifiziert werden.
- Mit den anderen zuständigen Behörden (Wirtschaftsinspektion, belgische Wettbewerbsbehörde, CREG usw.) zusammenarbeiten und gegebenenfalls das Sanktionsarsenal, das der CWaPE zur Verfügung steht, einsetzen, um ein reibungsloses Funktionieren dieser Endkundenmärkte zu gewährleisten.

2.2.2. Die Energiewende begleiten

✓ **Neue Nutzungsformen und technologische Entwicklungen vorwegnehmen, um in der Wallonischen Region über eine führende Regulierungsfunktion zu verfügen**

- Ein vorausschauendes Programm festlegen im Hinblick auf die vorhersehbaren Entwicklungen des Sektors, um die hausinterne Kompetenz auszubauen und ein unbestrittener Experte zur Unterstützung der öffentlichen Behörden zu bleiben.
- Angesichts der zahlreichen bevorstehenden Herausforderungen eine Zukunftsvision für Gas in der Wallonie ausarbeiten.
- Die Erprobung neuer Ideen in realen Situationen (Pilotprojekt) zur Unterstützung einer angepassten Regulierung und der Innovation in der Wallonischen Region unter Wahrung des Allgemeininteresses fortsetzen.
- Die Dynamik und Eigeninitiative der Marktteilnehmer erleichtern.

✓ **Die neuen Formen der Interaktion zwischen Verbrauchern und Erzeugern (gemeinsame Nutzung von Energie, alternative Netze usw.) unter Wahrung des Allgemeininteresses integrieren**

- Ein offenes Ohr für die verschiedenen Modelle und Vorschläge der Interessierten haben.
- Die effizientesten Instrumente entwickeln und die mit diesen Themen befassten Teams stärken, um ein schnelles und effizientes Handeln der CWaPE im Rahmen der neuen geltenden Verfahren zu ermöglichen.
- Die Entwicklung neuer Interaktionen begleiten und dabei gleichzeitig eine optimale Nutzung der Netze und Wahrung der Verbraucherrechte in solchen Modellen sicherstellen.

- ✓ **Die optimale Nutzung der öffentlichen Netze fördern, um kostspielige und vermeidbare Verstärkungen zu vermeiden**
 - Darauf achten, dass eine anreizbildende Tarifgestaltung geschaffen wird, die eine optimale Nutzung der Verteilernetze ermöglicht.
 - Die aktiven Nutzer als Partner bei der Nutzung flexibler Lösungen zur Unterstützung des Netzwerks einbeziehen.

2.2.3. Die Gesamtheit der Verbraucher besserer schützen

- ✓ **Einen Rechtsrahmen zum Schutz der Verbraucher fördern, der korrekt bemessen ist und den Gegebenheiten vor Ort Rechnung trägt**
- ✓ **Die Rolle der Mediation in einem sich wandelnden, komplexen Umfeld für alle Verbraucher fördern und stärken**
 - Über die Rolle der Mediation und des SRME aufklären.
 - Die Zusammenarbeit zwischen Regulierungsbehörden und Mediatoren stärken, um Schwierigkeiten zu vermeiden und die Bündelung von Instrumenten für ein besseres Funktionieren der Endkundenmärkte für Elektrizität und Gas sowie einen besseren Verbraucherschutz zu ermöglichen.
- ✓ **Instrumente entwickeln, die es allen Verbrauchern ermöglichen, sich proaktiv zu informieren und Akteur ihrer Produktion/ihrer Verbrauchs zu werden**
 - Einen zuverlässigen und effizienten Preisvergleich online stellen.
 - Didaktische Informationstools mithilfe externer Kommunikationsmedien für die verschiedenen Zielgruppen entwickeln.
 - Die Nutzer über ihre Rechte im Allgemeinen und über ihre Freiheit bei der Annahme technologischer Entwicklungen im Energiesystem aufklären.
- ✓ **Die Nichtinanspruchnahme von Rechten aktiv bekämpfen**
 - Eine systematische Information der in der ersten Reihe tätigen Akteure durch spezielle externe Kommunikation entwickeln.
 - Sicherstellen, dass ausreichende Informationen über die Maßnahmen zum Schutz gefährdeter Kunden vorhanden sind.
 - Sicherstellen, dass ein physischer Zugang und ein telefonischer Empfang auf Seiten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie für Personen ohne digitale Kommunikationsmittel aufrechterhalten werden.

2.3. Schwerpunkt 3: Eine unabhängige, aufmerksame und respektierte Regulierungsbehörde sein

- ✓ **Die Unabhängigkeit der Regulierungsbehörde auf europäischer Ebene und ihren Kompetenzen Achtung verschaffen**
 - Eine angemessene Bemessung der Mittel, die der Regulierungsbehörde zur Verfügung gestellt werden, und einer Haushaltsautonomie, die für eine unabhängige Arbeitsweise und eine ordnungsgemäße Ausführung der Regulierungsaufgaben erforderlich ist, verteidigen: Haushaltsmittel und Personalwesen.
 - Sicherstellen, dass bei der Aufsicht durch das Parlament der geltende europäische Rahmen eingehalten wird.
 - Die Achtung der ausschließlichen Zuständigkeiten der Regulierungsbehörde überwachen.

- ✓ **Unparteiische Wahrung des Gleichgewichts zwischen Rechten und Pflichten aller Marktteilnehmer durch Dialog, wirksame und abschreckende Kontrolle und erforderlichenfalls durch Sanktionen**
 - Zugleich die Rolle des Moderators und des Polizisten übernehmen.
 - Im Mittelpunkt des Dialogs mit allen Interessehabenden stehen, ein offenes Ohr haben und sich Gehör verschaffen.
 - Frühzeitig eventuelle problematische Hindernisse oder Praktiken, die sich aus den auf dem Strom- und Gasmarkt geplanten Initiativen ergeben könnten, vermeiden.
 - Wirksamere und abschreckendere Kontrollen durchführen, insbesondere vor Ort und eventuell durch Stichproben bei den VNB, Versorgern und anderen Akteuren des Sektors, und gegebenenfalls das der CWaPE zur Verfügung stehende Arsenal von Sanktionen nutzen.

- ✓ **Aktive Zusammenarbeit mit allen öffentlichen Behörden**
 - Mit den regionalen Behörden in Dialog treten, insbesondere mit dem Parlament, den Mehrwert der Tätigkeit der Regulierungsbehörde nachweisen und einen proaktiven Austausch von Ratschlägen und Know-how zu grundlegenden Themen pflegen.
 - Mit den anderen Regulierungs- und Mediationsbehörden auf belgischer, europäischer und internationaler Ebene in Angelegenheiten, die in die Zuständigkeit der CWaPE fallen, zusammenarbeiten.

- ✓ **Eine externe Kommunikation entwickeln, die den Herausforderungen gerecht wird**
 - Der CWaPE die notwendigen Mittel geben, um die Verbraucher und die Akteure effizient über den Rahmen und die Herausforderungen des Energiesektors und des Energiemarkts zu informieren.
 - Die Kommunikation der CWaPE an die Zielgruppen anpassen (insbesondere die Website).
 - Proaktiv die Positionierungen der CWaPE öffentlich machen, um zur öffentlichen Debatte beizutragen, und in Dossiers von öffentlichem Interesse das allgemeine Interesse stärker berücksichtigen (Pressemitteilungen, Pressekonferenzen usw.).

3. ANHÄNGE

- Aufschlüsselung der Schwerpunktbereiche in Aktionspunkte
- Ziele für das Jahr 2023

* *
*

ROADMAP BIS 2027

2.1. Schwerpunkt 1: Die Kompetenz und das Fachwissen einer in der Moderne verankerten Regulierungsbehörde stärken

Leitlinien	Spezifische Ziele	Konkrete Aktionspunkte
2.1.1. Best Practices in der Personalwirtschaft annehmen, um die Talententwicklung zu fördern	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ausbildung in den besten Verfahren und Techniken für ein effizientes und modernes Personalmanagement innerhalb einer öffentlichen Behörde, insbesondere in den Bereichen Teammanagement, Mitarbeiterbetreuung, individuelles und kollektives Feedback, Evaluierung usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Direktionsausschuss wird jedes Jahr ein Programm mit komplementären und aktualisierten Schulungen planen und organisieren, um die Managementkompetenzen der Direktor(inn)en zu stärken. • Die CWaPE wird Schulungen in NWOW („neue Arbeitsweise“) anbieten, die auf eine Weiterentwicklung hin zu agilen Organisationen abzielen (Organisation der Teams, Entwicklungsplan der Mitarbeiter, Zusammenarbeit, Transparenz in der Kommunikation). Sie legt den Schwerpunkt auf das Erreichen der Ergebnisse, indem sie die Mitarbeiter in die Verantwortung nimmt, dank einer auf den Menschen ausgerichteten und auf Vertrauen beruhenden Organisationskultur (Flexibilität, Mobilität, Zusammenarbeit und Autonomie sind Schlüsselbegriffe). • Die CWaPE wird ihren „CWaPE“-Schulungsplan umsetzen. • Die CWaPE wird durch spezielle Schulungen eine Kultur des Feedbacks und des Umgangs mit Veränderungen entwickeln, um eine größere Agilität und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der internen Kompetenzen zu ermöglichen.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Schulung und Begleitung des Direktionsausschusses in Bezug auf Entwicklungen und Chancen eines guten Personalmanagements. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023 wird ein neues Sonderlastenheft verabschiedet, um den hierfür erforderlichen Schulungsauftrag zu vergeben.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Förderung eines partizipativen Ansatzes, bei dem die Mitarbeiter in die HR-Überlegungen einbezogen werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Überlegungen und Projekte zu Entwicklungen im Bereich des Personalwesens werden regelmäßig partizipativ behandelt, insbesondere über LED oder spezielle fachübergreifende Arbeitsgruppen.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortsetzung der Telearbeit, wobei der Einrichtung der besten Arbeits- und Begleitinstrumente besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird, um auf das Wohlbefinden der Arbeitnehmer und die ordnungsgemäße Ausführung der Aufgaben der CWaPE zu achten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird die Entwicklung oder den Erwerb der notwendigen Werkzeuge zur Optimierung der Telearbeit fortsetzen. • Sie wird eine vierteljährliche Übersicht über die Nutzung der Telearbeit erstellen und übermitteln. • Sie wird einen spezifischen Punkt in ihren Aktionsplan zur Prävention psychosozialer Risiken innerhalb der CWaPE im Zusammenhang mit der Telearbeit aufnehmen. • Im Rahmen der NWOW-Schulungen (siehe oben) wird sie spezifische Schulungen zum Thema Telearbeit organisiert, mit folgenden Themen: <ul style="list-style-type: none"> ○ den Zusammenhalt und die Effizienz seines Teams im Rahmen der Telearbeit aufrechterhalten und seine Managementmethoden an die durch die Telearbeit verursachten Zwänge anpassen; ○ wie man gut aus der Ferne arbeitet: Zeitmanagement, Einrichtung des Arbeitsraums, Planung der Arbeit, Berichterstattung über die Arbeit und Optimierung der Beziehungen zu Mitarbeitern und dem familiären Umfeld; ○ das Wohlbefinden im Homeoffice.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Streben nach Exzellenz im Dienste des Gemeinwohls: Einrichtung einer klugen Verwaltung und Nutzung der Talente aller Mitarbeiter für mehr Transversalität. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE erstellt ein dynamisches Verzeichnis ihrer Aufgaben, das Folgendes ermöglicht: <ul style="list-style-type: none"> ○ die Arbeitslast abzuschätzen; ○ die erforderlichen Personal- und Haushaltsmittel zu evaluieren; ○ an der Arbeitsweise und den eingeführten Prozessen zu arbeiten, um auf eine Vereinfachung und eine gesteigerte Effizienz hinzuwirken; ○ einen oder mehrere „Projektreferenten“ zu identifizieren. • In den fachübergreifenden Bereichen, insbesondere im IT-Bereich, wird die CWaPE auf der Grundlage von „Projekt“-Merkblättern arbeiten, deren <i>Template</i> 2023 verabschiedet wird. • Sie wird dafür sorgen, dass die Teams bei der Vorbereitung des Budgets für das Jahr N+1 und bei der Überwachung des Haushalts der laufenden Projekte fachübergreifend zusammenarbeiten.
2.1.2. Entwicklung einer geplanten Ausbildungspolitik, die akademische und praxisnahe Ansätze kombiniert und zugleich zwischen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Erstellung einer Schulungsplanung unter Berücksichtigung des verfügbaren Budgets und der Bedürfnisse sowohl in Bezug auf die <i>hard skills</i> (berufliche Kompetenzen) als auch die <i>soft skills</i> (fachübergreifende Kompetenzen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird weiterhin gegenüber den Behörden darauf drängen, Zugang zu den von der Schule für öffentliche Verwaltung angebotenen Lehrgängen zu erhalten. • Wie weiter oben erwähnt, wird die CWaPE einen Schulungsplan entwickeln, der sich sowohl auf die <i>hard skills</i> als auch auf die <i>soft skills</i> für ihr gesamtes Personal bezieht. In diesem Rahmen wird sie darauf achten, dass die Schulungen den Bedürfnissen der CWaPE in Bezug auf die Kompetenzen und die Funktionsweise entsprechen.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortsetzung der Stärkung der Autonomie der Mitarbeiter sowie der Entwicklung einer Spitzenkompetenz in der Wallonischen Region in jenen Bereichen, die den Strom- und Gasmarkt betreffen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE achtet darauf, ihren Mitarbeitern alle Schulungen und Möglichkeiten zur Entwicklung von Kompetenzen anzubieten, die für die Ausübung ihrer Tätigkeiten und für eine Auseinandersetzung mit den Spezialisten des Sektors erforderlich sind.

<p>den Direktionen geteilte Schulungen fördert</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stärkung der Präsenz der CWaPE vor Ort, um die tatsächlichen Entwicklungen besser wahrzunehmen und zu berücksichtigen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird in Zusammenarbeit mit den Interessehabenden Besuche vor Ort durchführen, um die praktische Kenntnis der tatsächlichen Situationen zu verbessern. • Die CWaPE wird über den SRME und die sozioökonomische und Tarifdirektion an Ausbildungen, Messen und/oder Konferenzen teilnehmen, die von Akteuren vor Ort (ÖSHZ, Vereinigungen usw.) organisiert werden, um eine korrekte Information der Verbraucher zu gewährleisten und vor Ort zu prüfen, wie die Situationen wahrgenommen werden. • Der SRME wird ab 2024 als Aussteller am „Salon des mandataires“ teilnehmen. • Die CWaPE wird den tatsächlichen Ablauf bestimmter Sitzungen des Friedensgerichts verfolgen, um dies im Rahmen der Evaluierung des „Friedensrichterdekrets“ zu berücksichtigen. • Die CWaPE wird insbesondere mit Unterstützung außenstehender Experten unterschiedliche Feldindikatoren einrichten, um alle Entwicklungen zu messen, die sich möglicherweise auf den Betrieb der Netze auswirken (Entwicklung der Anzahl Elektrofahrzeuge, Wärmepumpen, dezentraler Erzeugungseinheiten usw.).
<p>2.1.3. Förderung der Transversalität, der Zusammenarbeit und der Unterstützung einer gemeinsamen Unternehmenskultur sowie Stärkung der Arbeitsmodalitäten im Projektmanagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Einrichtung eines Lenkungsausschusses (Copil) mit Mitarbeitern der CWaPE (Beschreibung vorzusehen): Arbeit im Umfeld der Unternehmenskultur, der Verwaltung/Identifizierung der Talente, der Verbesserung der Abläufe und der strategischen fachübergreifenden Projekte ○ Gewährleistung einer Kontinuität der Unternehmenskultur über die zyklischen Wechsel der Direktionsausschüsse hinaus: Vorbereitung der Rotation und Ende der Mandate usw. ○ Stärkung der internen und abteilungsübergreifenden Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbesserung der internen Kommunikation, um den Erwartungen der Mitarbeiter zu entsprechen, indem der Informationsaustausch zwischen den Direktionen verstärkt und die Kommunikation an die Herausforderungen der Telearbeit angepasst wird. 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Laufe des Jahres 2023 legt der Direktionsausschuss die Beschreibung der Aufgabe dieses Lenkungsausschusses fest und bestimmt dessen Funktionsvorschriften sowie dessen Zusammensetzung. • Die CWaPE wird für die Mitarbeiter und die neuen Mitglieder des Direktionsausschusses Schulungen in Bezug auf den Umgang mit Veränderungen und die Feedbackkultur entwickeln, um einen positiven Kontext für eine sich ständig verbessernde Arbeit zu begünstigen, die Rotation und die Aufnahme neuer Direktoren angemessen vorzubereiten und gleichzeitig die Kompetenzen der Mitarbeiter in den von Bereichen, in denen sie tätig sind, mit dem Ziel weiterzuentwickeln, ihre Selbstständigkeit zu erhöhen sowie die Transversalität und Professionalität der CWaPE im Dienste des Gemeinwohls zu stärken. • Die CWaPE wird bis Ende 2023 eine Person einstellen, die mit der externen und internen Kommunikation beauftragt wird. Ab dem Zeitpunkt der Einstellung dieses Mitarbeiters wird eine Kommunikationsstrategie festgelegt werden. • Die CWaPE wird jährlich mindestens sechs „Midis de la CWaPE“ organisieren, die den Mitarbeitern vor Ort und via Internet zur Verfügung stehen, um die Kenntnisse und Erfahrungen der verschiedenen Direktionen, insbesondere in Bezug auf die Neuigkeiten des Sektors oder die Funktionsweise der CWaPE, umfassend intern auszutauschen und zu verbreiten. Diese „Midis de la CWaPE“ werden systematisch durch Informationen zu den verschiedenen aktuellen Fragen eingeführt. • Die abteilungsübergreifenden Arbeitsgruppen werden gefördert und 2023 wird ein ständiger Lenkungsausschuss (siehe oben) eingerichtet, der sich mit strategischen fachübergreifenden Themen befassen wird. • Die CWaPE organisiert eine ständige interne und gemeinsame Schulung im Bereich der Energiegemeinschaften und der geteilten Energienutzung unter Berücksichtigung der fachübergreifenden Kompetenzen. • Die CWaPE wird den zwei- oder dreimonatlichen Versand des internen Informationsschreibens („Lettre d’info“) fortsetzen, das die laufenden Projekte systematisch auf den Punkt bringt. Dieses Informationsschreiben stellt eine zusammenfassende Bestandsaufnahme der gesamten Tätigkeit der CWaPE dar. • Die CWaPE wird Überlegungen zur Einrichtung eines Intranets oder sogar einer dynamischen Anzeige anstellen. • Die CWaPE ist bestrebt, die vom SRME ausgehenden Rückmeldungen strukturiert an das sozioökonomische Team und das Rechtsteam weiterzuleiten, um die am häufigsten vorgebrachten Beschwerden zu ermitteln, die zu Verstößen gegen die Dekrete und Verordnungen führen können, und in entgegengesetzter Richtung nützliche sozioökonomische Informationen strukturiert an den SRME zu übermitteln. • Die CWaPE organisiert alle zwei Monate Sitzungen, in denen der SRME und Vertreter aller Direktionen der CWaPE zusammenkommen, um eine angemessene Information des SRME betreffend aktuelle Fragen zu gewährleisten, wiederkehrende Problemstellungen, die sich auf die Arbeit der Regulierungsbehörde auswirken können, zu vermitteln und um in bestimmten komplexen Dossiers des SRME auf die Erfahrung der Regulierungsbehörde zurückgreifen zu können.

2.2. Schwerpunkt 2: „Ein eindeutiger Gesprächspartner sein, der den Herausforderungen der Strom- und Gasmärkte gewachsen ist“

Leitlinien	Spezifische Ziele	Konkrete Aktionspunkte
<p>2.2.1. Den Zugang aller Netznutzer zu Energie und Netzen erleichtern</p>	<p>✓ Hindernisse für den Netzzugang feststellen und begrenzen</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Unter anderem auf das Gleichgewicht der Verträge und der Regelungen für den Anschluss und den Zugang, auf die Eignung der technischen Vorschriften und die Verfahren im Hinblick auf den Bedarf, auf die Qualität und Pünktlichkeit der Verwaltung der Daten durch die Betreiber sowie auf die Vereinheitlichung bestimmter nichtperiodischer Tarifposten bezüglich des Zugangs und des Anschlusses und auf die Angemessenheit der von den wallonischen öffentlichen Auftraggebern für den Energiekauf verabschiedeten Lastenhefte achten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird sich mit der Einheit für öffentliche Aufträge der UVCW in Verbindung setzen, um ihr dabei zu helfen, Informationen auf makroökonomischer Ebene für die öffentlichen Behörden zu entwickeln, damit deren Lastenhefte für den Energiekauf den tatsächlichen Gegebenheiten und Möglichkeiten des Marktes entsprechen, und um eine diesbezügliche Informationen zu erarbeiten, die auf unserer Website zu diesem Thema zur Verfügung gestellt werden. • Die CWaPE wird eine Überarbeitung der Verträge betreffend den Zugang zu Gas und Strom in die Wege leiten, insbesondere Bezug auf die folgenden Punkte: a) die den Versorgern auferlegten Finanzkennzahlen sollen stärker mit den Erfordernissen der Überwachung ihrer Zahlungsfähigkeit in Einklang stehen; b) das System der Sanktionen und Entschädigungen, die im Falle einer verspäteten Übermittlung von Daten an die Versorger durch die VNB anzuwenden sind, soll wieder ins Gleichgewicht gebracht werden. • Die CWaPE wird die technischen Regelungen für die Verteilung von Strom und Gas sowie für die lokale Stromübertragung überarbeiten, um den neuen Gegebenheiten des Marktes Rechnung zu tragen. • Die CWaPE ist bestrebt, bei der Überarbeitung und der Genehmigung von Verträgen, technischen Vorschriften, Verordnungen usw. Hindernisse zu identifizieren und zu begrenzen. • Die CWaPE wird ihre Vorschläge zur Vereinfachung der Regeln für die Ladestationen in Verbindung mit den Direktleitungen, den geschlossenen Netzen für Geschäftskunden und den technischen Vorschriften wiederholen und ergänzen.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eine Basisdienstleistung für alle Verbraucher, welche die Netze nicht dynamisch nutzen können oder möchten, fördern. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE achtet darauf, im Hinblick auf den Zeitraum 2025-2029 gemäß den Bestimmungen des Tarifdekrets eine anreizbildende Tarifgestaltung einzuführen, ohne jedoch die Netznutzer zu benachteiligen, welche die Netze nicht dynamisch nutzen können oder möchten. • Die CWaPE wird verschiedene Tarifformeln für Niederspannung simulieren, um die Einrichtung positiver Tarifsignale vorzubereiten und dafür zu sorgen, dass die zukünftigen Tarife nicht zu plötzlichen Schocks oder Nebeneffekten führen, die bestimmten Verbrauchertypen schaden.
	<p>✓ Den Zugang zum Energiemarkt, zu den Netzen und den damit verbundenen Dienstleistungen in der Wallonie attraktiv machen</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Angemessene Netztarife aufrechterhalten, die im Verhältnis zur gebotenen Servicequalität stehen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird 2023 eine neue Tarifmethodik verabschieden, die für den Zeitraum 2025-2029 anwendbar ist. Wie im Projekt angekündigt, wird diese neue Methodik insbesondere darauf achten, die Kontrolle der periodischen Tarife im Hinblick auf die gebotene Servicequalität zu gewährleisten. Sie wird einen Faktor enthalten, der die VNB zu mehr Effizienz ermuntert. Die periodischen Tarife werden zusätzliche Anreize dafür bieten, Entnahmen zu einem Zeitpunkt durchzuführen, zu dem in den Netzen reichlich Energie zur Verfügung steht. Die nicht periodischen Tarife werden schrittweise vereinheitlicht und den Verbrauchern anhand von didaktischen Informationen nähergebracht. • Die CWaPE wird eine Benchmarking-Studie über die Verteilungstarife in den Nachbarstaaten durchführen, eventuell mit Unterstützung des CEER.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Auf die Vereinfachung der den Marktteilnehmern auferlegten Verfahren und Prozesse hinarbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird das Verzeichnis der von den Akteuren verlangten Formulare und Berichte, für die es noch keine Online-Version gibt, fortsetzen, um sie gemäß einem alljährlich festgelegten Programm weiterzuentwickeln (gemeinsame Nutzung, Direktleitungen, geschlossene Netze für Geschäftskunden, Lizenzen usw.). Im Rahmen ihrer ständigen Zielsetzung einer administrativen Vereinfachung, die insbesondere im Rahmen einer speziellen Arbeitsgruppe verfolgt wird, werden Redundanzen zwischen verschiedenen Berichten festgestellt und beseitigt. • Die CWaPE wird die Ausführungsmodalitäten des sogenannten „Friedensrichters“ kritisch prüfen und mögliche Anpassungen vorschlagen, um eventuelle praktische Schwierigkeiten, die unnötigerweise zwingend sind, zu beseitigen. • Soweit dies möglich ist, wird sich die CWaPE bemühen, Zugang zu möglichst vielen Daten der VNB und Versorger direkt zu erhalten, um die Berichterstattungsanforderungen zu minimieren. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sicherstellen, dass die Betreiber und Akteure den Anfragen ihrer Kunden, der Regulierungsbehörden und der Mediatoren pünktlich und qualitativ nachkommen (zugänglicher und effizienter Erstkontakt, Einhaltung der Fristen usw.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird eine Reform der in den Gas- und Stromdekreten vorgesehenen Entschädigungsmechanismen vorschlagen (die Hypothesen erweitern, die bestehenden Fälle näher darlegen). Beispiele: Entschädigung wegen Verzögerung bei der Datenübermittlung, Anschluss- und Studienverfahren, Nichtverfügbarkeit für die Produktion usw. • Die CWaPE wird weiterhin einen Prozess zur Verbesserung der von den Netzbetreibern angebotenen Qualität fördern, insbesondere durch die Leistungsindikatoren und die Tarifmethodik. • Die CWaPE wird gemeinsam mit den Akteuren, insbesondere den VNB, ein Monitoring durchführen und darauf achten, dass die VNB ein Programm zur Verbesserung der Leistungen von ATRIAS und zum Datenaustausch einrichten und überwachen wird. • Die CWaPE wird über den SRME ihren Austausch mit den Beschwerdediensten (1. Linie) der Versorger und der VNB intensivieren, um deren Qualität und den Umgang mit den Beschwerdeführern sowohl während des Mediationsverfahrens als auch im Vorfeld zu verbessern (Maßnahmen der Interessenshabenden, um schneller auf die aufgetretenen Probleme zu reagieren). • Die CWaPE wird darauf achten, dass Verstöße gegen die gesetzlichen Verpflichtungen, die in der wallonischen Gesetzgebung bezüglich der Zugänglichkeit und der Antwortfrist der Versorger und Netzbetreiber vorgesehen sind, geahndet werden. • Die CWaPE wird eine Änderung des EWR vom 8. Januar 2009 vorschlagen, um die Fristen für Reaktionen im Rahmen von Beschwerden zu verkürzen und so die Frist für die endgültige Lösung für den Beschwerdeführer zu verkürzen oder die erwarteten Lösungsfristen klarzustellen, falls sie die ursprüngliche gesetzliche Frist überschreiten. • Die CWaPE wird auf Mahnverfahren zurückgreifen, angemessene und wirksame Sanktionen bei wiederholter Nichteinhaltung der geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften festlegen und diese gegebenenfalls durchsetzen.
	<p>✓ Mit Unterstützung anderer Behörden sicherstellen, dass das ordnungsgemäße Funktionieren der Elektrizitäts- und Gasmärkte und insbesondere die Wettbewerbsregeln eingehalten werden</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Darauf achten, dass die Markttrollen, die der Gesetzgeber den regulierten Akteuren anvertraut hat, beachtet werden und dass ihre Aufgaben optimal verteilt werden, im Verhältnis zu den Tätigkeiten, die von den anderen Akteuren im Energiebereich ausgeführt werden können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird im Vorfeld der eventuellen Projekte handeln, die von den regulierten Akteuren ausgearbeitet werden, die entweder eine Anpassung an die Vorschriften oder eine Anpassung des Rahmens, der vorgeschlagen wird, um den Anforderungen der europäischen und wallonischen Rahmenbedingungen zu entsprechen, anstreben. • Im nachgelagerten Bereich führt die CWaPE Kontrollen durch und setzt die Arbeit zur Anpassung von regelwidrigen Situationen insbesondere im Hinblick auf die geltenden Regeln für den Wettbewerb, die Verwaltung und die Entflechtung der eigentumsrechtlichen Strukturen fort. • Die CWaPE wird darauf achten, die neuen Nutzungsarten und neuen Tools, die von den regulierten Akteuren vorgeschlagen werden (Mobilität/Wasserstoff ...), genau zu verfolgen und die jeweiligen Rollen in diesem Bereich zu klären. • Was die Ernennung der VNB betrifft, so wird die CWaPE 2024 ihre diesbezügliche Beratungskompetenz weiterhin wahrnehmen.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bei der Festlegung neuer Normen sicherstellen, dass eventuelle Hindernisse für ein reibungsloses Funktionieren der Elektrizitäts- und Gas-Endkundenmärkte identifiziert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird eine Studie über die Betrugsfälle bei der Nutzung des Netzes und bei den Gas- und Stromlieferungen sowie über deren Prävention und Sanktionen durchführen: eine Bestandsaufnahme und eventuelle Vorschläge zur Anpassung der gesetzlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen werden erstellt.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mit den anderen zuständigen Behörden (Wirtschaftsinspektion, belgische Wettbewerbsbehörde, CREG usw.) zusammenarbeiten und gegebenenfalls das Sanktionsarsenal, das der CWaPE zur Verfügung steht, einsetzen, um ein reibungsloses Funktionieren dieser Endkundenmärkte zu gewährleisten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird darauf achten, bei neuen Geschäftspraktiken, die von den Akteuren eingeführt wurden, zu reagieren: Prüfung ihrer Übereinstimmung mit dem gesetzlichen Rahmen oder Austausch mit den zuständigen föderalen Behörden. • Die CWaPE wird effiziente Kommunikationskanäle mit den anderen zuständigen Behörden im Energiesektor aufbauen (belgische Wettbewerbsbehörde, Wirtschaftsinspektion), um die Kohärenz der Analysen und Positionierungen zu gewährleisten: Workshop, bevorzugte Kontaktstelle usw.
<p>2.2.2. Die Energiewende begleiten</p>	<p>✓ Neue Nutzungsformen und technologische Entwicklungen vorwegnehmen, um in der Wallonischen Region über eine führende Regulierungsfunktion zu verfügen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ein vorausschauendes Programm festlegen im Hinblick auf die vorhersehbaren Entwicklungen des Sektors, um die hausinterne Kompetenz auszubauen und ein unbestrittener Experte zur Unterstützung der öffentlichen Behörden zu bleiben. ○ Angesichts der zahlreichen bevorstehenden Herausforderungen eine Zukunftsvision für Gas in der Wallonie ausarbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird jedes Jahr ein Programm von vorausschauenden Studien festlegen, die auf eigene Initiative durchgeführt werden, um die Arbeiten und Überlegungen zu neuen Themen auf europäischer Ebene oder innerhalb des Sektors vorwegzunehmen (<i>Peer-to-Peer</i>, Zukunft des Gasbereichs, Wasserstoff usw.). • Die CWaPE wird eine Studie über den künftigen regulatorischen Rahmen und die Auswirkungen des Entkarbonisierungspakets in der Wallonischen Region durchführen, insbesondere in Bezug auf Wasserstoff und die diesbezügliche Aufteilung der Zuständigkeiten. • Die CWaPE wird auf europäischer und belgischer Ebene die beobachteten Entwicklungen in den Bereichen Erdgas, Wasserstoff und andere Gase im Auge behalten und die notwendigen Kontakte mit dem Sektor pflegen.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Erprobung neuer Ideen in realen Situationen (Pilotprojekt) zur Unterstützung einer angepassten Regulierung und der Innovation in der Wallonischen Region unter Wahrung des Allgemeininteresses fortsetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird die Projektträger auf nichtdiskriminierende Weise behandeln und dabei darauf achten, dass diese den Regulierungsbehörden vollständige Akten vorlegen. Zu diesem Zweck wird die CWaPE Leitlinien ausarbeiten, um die Vollständigkeit der vorgelegten Dossiers zu unterstützen. • Die CWaPE wird die Betreuung und Begleitung der ausgewählten Pilotprojekte fortsetzen. • Unabhängig von den Pilotprojekten im Sinne des Elektrizitätsdekrets wird die CWaPE ihre Teilnahme an den Lenkungsausschüssen für Projekte fortsetzen, die darauf abzielen, neue innovative Lösungen auf dem Markt zu testen.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Dynamik und Eigeninitiative der Marktteilnehmer erleichtern. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird regelmäßig mit den Branchenverbänden zusammentreffen und Rundtischgespräche organisieren, um die Beiträge zu identifizieren, die die Regulierungsbehörde zur Unterstützung der Akteure bei der Umsetzung marktfreundlicher Initiativen leisten kann. • Die CWaPE wird das Tool GREENCHECK zugunsten der Verbraucher fertigstellen.
<p>✓ Die neuen Formen der Interaktion zwischen Verbrauchern und Erzeugern (gemeinsame Nutzung von Energie, alternative Netze usw.) unter Wahrung des Allgemeininteresses integrieren</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ein offenes Ohr für die verschiedenen Modelle und Vorschläge der Interessehabenden haben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird ihr Fachwissen und ihre Offenheit gegenüber Innovationen weiter ausbauen, indem sie an Schulungen, Seminaren und Kolloquien teilnimmt, die von den Branchenverbänden und dem akademischen Umfeld organisiert werden. • Die CWaPE wird die Entwickler innovativer Lösungen zu Präsentationen für ihre Teams empfangen.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Die effizientesten Instrumente entwickeln und die mit diesen Themen befassten Teams stärken, um ein schnelles und effizientes Handeln der CWaPE im Rahmen der neuen geltenden Verfahren zu ermöglichen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird die Notwendigkeit einer Vereinfachung und Automatisierung der bestehenden und neuen Abläufe im Zusammenhang mit den neuen Aufgaben ermitteln (Digitalisierungs- und Prozessansatz) und geeignete Werkzeuge identifizieren/anbieten, um den von den Teams geäußerten Bedürfnissen gerecht zu werden (Digitalisierung und Werkzeuge). • Die CWaPE achtet darauf, Mittel anzufordern, die ihr eine ausreichende und erfahrene personelle Unterstützung für die Bearbeitung dieser Materien garantieren. • Die CWaPE wird eine Organisation und eine Methodik ausarbeiten, um neue IT-Tools gemäß einem bereichsübergreifenden Ansatz für das Projektmanagement zu entwickeln. • Die CWaPE wird durch die Einrichtung einer Arbeitsgruppe zur Digitalisierung, die insbesondere dazu dient, bestimmte Elemente der Bearbeitung dieser Dossiers zu automatisieren, eine globale Kohärenz des Digitalisierungsansatzes sicherstellen.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Entwicklung neuer Interaktionen begleiten und dabei gleichzeitig eine optimale Nutzung der Netze und Wahrung der Verbraucherrechte in solchen Modellen sicherstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird das wallonische Parlament und die Regierung beraten, damit die Umsetzung des Clean Energy Package konform, optimal und praktikabel ist. • Die CWaPE wird die Übereinstimmung der Anpassungs- und Investitionspläne mit den Entwicklungen des Sektors überprüfen.
<p>✓ Die optimale Nutzung der öffentlichen Netze fördern, um kostspielige und vermeidbare Verstärkungen zu vermeiden</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Darauf achten, dass eine anreizbildende Tarifgestaltung geschaffen wird, die eine optimale Nutzung der Verteilernetze ermöglicht. 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Hinblick auf die Einrichtung dieser anreizbildenden Tarife wird die CWaPE im Rahmen von Pilotprojekten und Simulationen in Absprache mit den Netzbetreibern neue Niederspannungs-Tarifspannen testen. Die CWaPE wird ebenfalls eine optimale Tarifgestaltung festlegen, die den Zielen des Gesetzgebers für die neuen Nutzungsarten (Speicherung, gemeinsame Nutzung von Energie usw.) entspricht.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Einbeziehung der aktiven Nutzer als Partner bei der Nutzung flexibler Lösungen zur Unterstützung des Netzwerks. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird in Absprache mit dem Sektor eine Reform der Mechanismen der technischen Flexibilität durchführen. • Die CWaPE wird die geschäftliche Flexibilität (Überlastung, <i>Balancing</i>) auch im Niederspannungsbereich begleiten, indem sie zu diesem Zweck eine beschleunigte Einführung der Smart Meter fördert. • Die CWaPE achtet auf die Optimierung des öffentlichen Beleuchtungsparks (<i>Dimming</i>).

2.2.3. Die Gesamtheit der Verbraucher besserer schützen	✓ Einen Rechtsrahmen zum Schutz der Verbraucher fördern, der korrekt bemessen ist und den Gegebenheiten vor Ort Rechnung trägt	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE achtet bei der Abgabe von Stellungnahmen und Vorschlägen auf einen Rahmen, der den Verbraucherschutz im Einklang mit den tatsächlichen Gegebenheiten auf dem Energiemarkt gewährleistet und korrekt bemisst. Die CWaPE arbeitet an der Umsetzung des für die Ersatzlieferung geltenden Rahmens und stellt gegebenenfalls dessen korrekte Anwendung sicher. Die CWaPE wird ein Entschädigungssystem vorschlagen, um eine Wiedergutmachung der Spannungsprobleme zu ermöglichen, die bei Kunden mit Niederspannung im Falle einer Verzögerung bei der Übermittlung von Verbrauchsdaten oder im Rahmen von Anschluss- und Studienverfahren auftreten können. Die CWaPE wird das „Friedensrichterdekret“ kritisch prüfen, um eventuelle Anpassungen vorzuschlagen.
	✓ Die Rolle der Mediation in einem sich wandelnden, komplexen Umfeld für alle Verbraucher fördern und stärken	
	<ul style="list-style-type: none"> Über die Rolle der Mediation und des SRME aufklären. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE achtet darauf, sowohl die Verbraucher als auch die Interessehabenden (Akteure, Betreiber, Akteure vor Ort usw.) durch ihre allgemeine Informationsaufgabe und eine Anpassung ihrer Website, der verfügbaren didaktischen Materialien sowie durch spezielle Kommunikationskampagnen zu informieren. Die CWaPE aktualisiert die Musterschreiben, mit denen man sich im Rahmen verschiedener wiederkehrender Beschwerdethemen an einen Akteur wenden kann, einschließlich ihrer deutschen Fassungen. Die CWaPE wird einen Schulungskatalog für Akteure vor Ort (ÖSHZ, soziale Akteure usw.) ausarbeiten. Der SRME wird die internen Prozesse anpassen, um die Bearbeitung zahlreicher Beschwerden zu erleichtern, wenn der Dienst mit massenhaften Beschwerden zu einem Thema konfrontiert ist.
	<ul style="list-style-type: none"> Die Zusammenarbeit zwischen Regulierungsbehörden und Mediatoren stärken, um Schwierigkeiten zu vermeiden und die Bündelung von Instrumenten für ein besseres Funktionieren der Endkundenmärkte für Elektrizität und Gas sowie einen besseren Verbraucherschutz zu ermöglichen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird regelmäßige Rundtischgespräche organisieren, an denen die Berufe der Regulierungsbehörde und des Mediators beteiligt sind. Die CWaPE wird ihre Teilnahme an der CPMO fortsetzen, bei der sich über bewährte Praktiken im Bereich der institutionellen Mediation ausgetauscht wird.
	✓ Instrumente entwickeln, die es allen Verbrauchern ermöglichen, sich proaktiv zu informieren und Akteur ihrer Produktion/ihres Verbrauchs zu werden	
	<ul style="list-style-type: none"> Einen zuverlässigen und effizienten Preisvergleich online stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE stellt einen neuen Tarifvergleich zur Verfügung, mit dem die Verbraucher die für die Wahl ihres Liefervertrags erforderlichen Informationen erhalten können. Die CWaPE wird das Image und die Bekanntheit des Werkzeugs verbessern, damit es durch eine gezielte Kommunikation zum Referenz-Tarifvergleich wird. Die CWaPE wird die Verfahren für den Erhalt und die Bearbeitung der Preisangebote der Versorger neu definieren, um die Zuverlässigkeit des Tarifvergleichs zu optimieren und das Fehlerrisiko zu verringern.
	<ul style="list-style-type: none"> Didaktische Informationstools mithilfe externer Kommunikationsmedien für die verschiedenen Zielgruppen entwickeln. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird unter der Koordination ihres/ihrer zukünftigen Kommunikationsleiters/Kommunikationsleiterin einen Kommunikationsplan festlegen, der die Themen hierarchisch einordnet, die eine in einfache Worte gefasste, effiziente Information erfordern. Die CWaPE wird ihre Website aktualisieren, um die Informationen, die sich aus der Umsetzung des Clean Energy Package ergeben, effizient zu verbreiten. Die CWaPE wird weiterhin didaktische Instrumente für die Akteure vor Ort entwickeln, die unter anderem auf den vom SRME durchgeführten Studien fußen. Die auf der Website der CWaPE verfügbaren FAQ werden geprüft und aktualisiert, um ihre Sichtbarkeit und ihre didaktischen Eigenschaften zu optimieren. Die CWaPE wird weiterhin die kommentierten wallonischen Vorschriften online verfügbar machen. Die dem SRME gewidmete Seite wird durch die Einrichtung eines Teilbereichs überarbeitet, um eine spezifische und an die verschiedenen Zielgruppen angepasste Information zu gewährleisten. Die CWaPE wird ein Lastenheft erstellen und einen Auftrag mit einer Laufzeit von drei Jahren vergeben, um die Ausarbeitung von Kommunikationswerkzeugen für alle Mitteilungen zu ermöglichen, die von den verschiedenen Direktionen der CWaPE verbreitet werden sollen (Animationen, Mini-Videos, usw.). Die CWaPE wird die Präsentation bestimmter sozioökonomischer Berichte (insbesondere des Berichts über die Beobachtungsstelle für Preise) weiterentwickeln, um die interessantesten Ergebnisse digital, dynamisch und aussagekräftig zu vermitteln. Die CWaPE wird einen Leitfaden für die Nutzer von Elektrofahrzeugen erstellen (Preisgestaltung, verschiedene Arten von Ladestationen und ihre wirtschaftlichen Auswirkungen, bestehende Verträge usw.). Die CWaPE wird eine Studie durchführen, in der die Vor- und Nachteile von Sammeleinkäufen objektiv dargestellt werden, und wird die Ergebnisse dieser Studie mitteilen.

	<ul style="list-style-type: none"> Die Nutzer über ihre Rechte im Allgemeinen und über ihre Freiheit bei der Annahme technologischer Entwicklungen im Energiesystem aufklären. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE achtet auf die Stärkung des internen <i>Know-hows</i> des SRME, um eine korrekte Information der Verbraucher bei der Beantwortung von Verbraucherfragen zu gewährleisten. Die CWaPE wird aktiv über die Verpflichtung zum Einbau individueller Zähler im Jahr 2024 in den Wohnungen kommunizieren (zu informierendes Zielpublikum: VNB, Wohnungsbaugesellschaften, ÖDW Wohnungsbau, Eigentümergemeinschaften, Hausverwalterverband, UVCW, Notare...). Die CWaPE wird ihre Website und ihre FAQ zu technischen, sozialen und rechtlichen Fragen unter Berücksichtigung der neuesten beobachteten Entwicklungen aktualisieren.
	<p>✓ Die Nichtinanspruchnahme von Rechten aktiv bekämpfen</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Eine systematische Information der in der ersten Reihe tätigen Akteure durch spezielle externe Kommunikation entwickeln. 	<ul style="list-style-type: none"> Das vom SRME durchgeführte Projekt „Akteure vor Ort“ wird auf drei Jahre (2023-24-25) verteilt: Neupositionierung und Image des SRME, Logo, Website mit angepassten Inhalten, Anpassung der bestehenden didaktischen Werkzeuge, Schaffung neuer Tools, Erstellung von Mailings an Gruppen von Akteuren, Kommunikationskampagnen durch eine Anpassung der Website und an die breite Öffentlichkeit gerichtete Aktionen... Auf Anfrage wird die CWaPE an Schulungen, Seminaren (...) teilnehmen, um die Akteure vor Ort zu informieren.
	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellen, dass ausreichende Informationen rund um die Maßnahmen zum Schutz gefährdeter Kunden vorhanden sind. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird vermehrt auf geeignete Kommunikationskanäle zurückgreifen, um gefährdete Kunden effizient zu informieren. Eine besondere Strategie wird mit Unterstützung des Kommunikationsverantwortlichen festgelegt, um diese Zielgruppe optimal zu erreichen.
	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellen, dass ein physischer Zugang und ein telefonischer Empfang auf Seiten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie für Personen ohne digitale Kommunikationsmittel aufrechterhalten werden. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird das Ziel eines personalisierten Empfangs beim SRME verlängern.

2.3. Schwerpunkt 3: Eine unabhängige, aufmerksame und respektierte Regulierungsbehörde sein

Leitlinien	Spezifische Ziele	Konkrete Aktionspunkte
2.3.1. Die Unabhängigkeit der Regulierungsbehörde auf europäischer Ebene und ihren Kompetenzen Achtung verschaffen	<ul style="list-style-type: none"> Eine angemessene Bemessung der Mittel, die der Regulierungsbehörde zur Verfügung gestellt werden, und einer Haushaltsautonomie, die für eine unabhängige Arbeitsweise und eine ordnungsgemäße Ausführung der Regulierungsaufgaben erforderlich ist, verteidigen: Haushaltsmittel und Personalwesen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird ein Verzeichnis der Aufgaben und Dienstindikatoren für alle Dienste und Direktionen der CWaPE erstellen und aktualisieren, um insbesondere die Entwicklung ihrer Tätigkeiten und des damit verbundenen Bedarfs an Haushaltsmitteln gemäß den Empfehlungen des Rechnungshofes zu überwachen. Die CWaPE wird insbesondere auf der Grundlage der Roadmap einen Entwicklungspfad für 5 Jahre ausarbeiten, der in Richtwerten den darin identifizierten Bedarf abdeckt. Die CWaPE wird bei der Umsetzung der vom Rechnungshof im Rahmen seines Audits formulierten Empfehlungen (Finanzierungsweise und Abschaffung der Rückabtretung an den Energie-Fonds) mit dem Parlament interagieren (Unterausschuss für Kontrolle).
	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellen, dass bei der Aufsicht durch das Parlament und in den für die CWaPE geltenden gesetzlichen Vorschriften der geltende europäische Rahmen eingehalten wird. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird eine systematische Analyse der Elektrizitäts-, Gas- und Tarifdekrete sowie der im Bereich der Kontrolle der Regulierungsbehörde eingeführten Praktiken im Hinblick auf die europäischen Richtlinien durchführen. Besondere Aufmerksamkeit wird den Schlussfolgerungen des Rechnungshofes im Rahmen seines Audits der CWaPE und deren Umsetzung gewidmet.
	<ul style="list-style-type: none"> Die Achtung der ausschließlichen Zuständigkeiten der Regulierungsbehörde überwachen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE wird die diesbezüglichen Analysen fortsetzen und nicht davor zurückschrecken, ihre Rechte (gegebenenfalls durch Rechtsmittel) zu verteidigen, wenn ihre ausschließlichen Zuständigkeiten in Bedrängnis geraten.
2.3.2. Unparteiische Wahrung des Gleichgewichts zwischen Rechten und Pflichten aller Marktteilnehmer durch Dialog, wirksame und abschreckende Kontrolle und erforderlichenfalls durch Sanktionen	<ul style="list-style-type: none"> Zugleich die Rolle des Moderators und des Polizisten übernehmen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die CWaPE achtet darauf, als Vermittler tätig zu sein, um potenzielle Schwierigkeiten und Streitigkeiten mit den Akteuren vorwegzunehmen und zu verhindern sowie die Dossiers bereits im Vorfeld zu entschärfen. Die CWaPE wird über die Maßnahmen informieren, die sie in Betracht zieht, um eine informelle Rückmeldung der Interessehabenden <i>in tempore non suspecto</i> zu ermöglichen. Die CWaPE achtet auf die Schwierigkeiten, mit denen die beteiligten Akteure auf den Elektrizitäts- und Gasmärkten konfrontiert sind (unter anderem in Bezug auf Hemmnisse, Wettbewerbsverzerrungen usw.).

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Im Mittelpunkt des Dialogs mit allen Interessehabenden stehen, ein offenes Ohr haben und sich Gehör verschaffen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird auf eine selektive, aber aktive Teilnahme an den Rundtischgesprächen und anderen vom Sektor organisierten Veranstaltungen achten, um die Präsenz und Sichtbarkeit der Regulierungsbehörde und des Mediationsdienstes zu gewährleisten. • Die CWaPE organisiert einmal im Jahr ein Symposium oder ein Seminar zu einem aktuellen Thema. Anfang 2024 wird die CWaPE ein Kolloquium/einen runden Tisch zur Bilanz nach einem Jahr der Umsetzung des „Friedensrichter“-Dekrets organisieren. Die CWaPE wird auf die Anfragen der Akteure und Marktteilnehmer bezüglich der Auslegung der geltenden Dekrete und Vorschriften (insbesondere im Rahmen der Ausführung des „Friedensrichter“-Dekrets) reagieren und dabei darauf achten, eine einheitliche Auslegung sicherzustellen und eventuelle Auslegungsschwierigkeiten gegebenenfalls an die zuständigen Behörden weiterzuleiten. • Ab September 2023 wird die CWaPE eine Reihe bilateraler Treffen mit allen Versorgern organisieren, um sie einerseits über die konkrete Anwendung der Verfahren, die sich aus dem „Friedensrichter“-Dekret ergeben, und andererseits über die Art und Weise, wie sie die Energiekrise verdaut/bewältigt haben, anzuhören. • Der SRME wird Treffen mit den in der ersten Reihe tätigen Akteuren und Marktteilnehmern durchführen, um sich über den Prozess der Bearbeitung von Beschwerden und des Empfangs von Kunden auszutauschen, um das gegenseitige Verständnis auszubauen und die Betreuung der Beschwerdeführer zu verbessern. • Die CWaPE beabsichtigt, einen intensiveren direkten Austausch zwischen den Mitarbeitern der CWaPE und den Gesprächspartnern im Kabinett des Energieministers, in der Verwaltung, bei den Versorgern, VNB, ÖSHZ und den sozioökonomischen Akteuren wiederherzustellen, die sich in der Tat zurückgezogen haben oder die infolge der COVID-Krise dauerhaft in den Schatten gestellt wurden.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Frühzeitig eventuelle problematische Hindernisse oder Praktiken, die sich aus den auf dem Strom- und Gasmarkt geplanten Initiativen ergeben könnten, vermeiden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird unverzüglich die Akteure einberufen und anhören, die von potenziell problematischen Initiativen im Hinblick auf den geltenden Rahmen oder von Risiken von Hemmnissen für das ordnungsgemäße Funktionieren des Marktes und der Verteilung der Rollen zwischen den Akteuren betroffen sind. Problematische Initiativen werden rechtlich untersucht und gegebenenfalls wird von ihr abgeraten.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wirksamere und abschreckendere Kontrollen durchführen, insbesondere vor Ort und eventuell durch Stichproben bei den VNB, Versorgern und anderen Akteuren des Sektors, und gegebenenfalls das der CWaPE zur Verfügung stehende Arsenal von Sanktionen nutzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die CWaPE wird die Kontrollen und Besuche vor Ort in allen von ihren Zuständigkeiten betroffenen Bereichen verstärken. • Die CWaPE wird ein neues Programm zur Kontrolle der ordnungsgemäßen Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und Netzbetreiber in die Wege leiten, wobei sie den neuen Versorgern auf dem Markt und jenen Versorgern, für die die Rückmeldungen des SRME und die Leistungsindikatoren negativ sind, Vorrang einräumt. • Die CWaPE wird die erforderlichen Kontrollen durchführen und gegebenenfalls die Marktteilnehmer bestrafen, die für Versäumnisse in Bezug auf die auf dem Markt beobachteten Störungen, insbesondere im Hinblick auf den pünktlichen Datenaustausch, verantwortlich sind. • Die CWaPE führt Stichprobenkontrollen durch: Direktleitungen, Verträge, Anschlusscodes, Qualitätsberichte usw. • Die CWaPE wird gezielt bestimmte Kosten der VNB kontrollieren: u. a. IT-Kosten, Landbewirtschaftung und Folgen der Walterre-Gesetzgebung... • Im Rahmen dieser Kontrollen wird die CWaPE eventuelle Verstöße, die gemäß dem in den Dekreten verankerten Rahmen festgestellt wurden, verfolgen.
2.3.3. Aktive Zusammenarbeit mit allen öffentlichen Behörden	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mit den regionalen Behörden in Dialog treten, insbesondere mit dem Parlament, den Mehrwert der Tätigkeit der Regulierungsbehörde nachweisen und einen proaktiven Austausch von Ratschlägen und Know-how zu grundlegenden Themen pflegen. ○ Mit den anderen Regulierungs- und Mediationsbehörden auf belgischer, europäischer und internationaler Ebene in Angelegenheiten, die in die Zuständigkeit der CWaPE fallen, zusammenarbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abgesehen von den regelmäßigen Anhörungen, die vom Energieausschuss des wallonischen Parlaments oder von der Unterkommission des wallonischen Parlaments für die Kontrolle der CWaPE organisiert werden, wird die regionale Regulierungsbehörde Initiativen ergreifen, um dem Parlament proaktiv verschiedene Informationen zu aktuellen Themen im Zusammenhang mit der Energie zu unterbreiten und ihr Fachwissen weiterzugeben. • Die CWaPE stellt ihre Präsenz in den Arbeitsgruppen von FORBEG und den Vorsitz einiger dieser Arbeitsgruppen sicher. • Durch seine aktive Präsenz bei der CPMO wird der SRME an den AG Kommunikation und AG Gefährdete Kunden der CPMO teilnehmen. • Der SRME wird sich an der Vereinigung NEON beteiligen, insbesondere als Mitglied ihres Verwaltungsrats, und er wird an dem von der Europäischen Kommission organisierten Citizen's Forum zum Thema Verbraucherrechte teilnehmen. • Der SRME wird die Möglichkeit, die Vorteile und die Opportunität einer Teilnahme am Netz der französischsprachigen Mediatoren prüfen. • Die CWaPE wird die Möglichkeit, die Vorteile und die Möglichkeit einer Teilnahme am Netz der französischsprachigen Energie-Regulierungsbehörden (RegulaE.fr) prüfen.
2.3.4. Eine externe Kommunikation entwickeln, die den Herausforderungen gerecht wird	<ul style="list-style-type: none"> ○ Der CWaPE die notwendigen Mittel geben, um die Verbraucher und die Akteure effizient über den Rahmen und die Herausforderungen des Energiesektors und des Energiemarkts zu informieren. ○ Die Kommunikation der CWaPE an die Zielgruppen anpassen (insbesondere die Website). ○ Proaktiv die Positionierungen der CWaPE öffentlich machen, um zur öffentlichen Debatte beizutragen, und in Dossiers von öffentlichem Interesse das allgemeine Interesse stärker berücksichtigen (Pressemitteilungen, Pressekonferenzen usw.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nach dem Arbeitsantritt des/der Kommunikationsbeauftragten wird die CWaPE eine Kommunikationsstrategie ausarbeiten, um den internen Informationsaustausch zu stärken und zu optimieren, die Verwaltung und Aktualisierung der Website sicherzustellen, neue Kommunikationsmittel zu entwickeln, die Informationen an die verschiedenen Zielgruppen anzupassen und sich auf die wichtigsten Themen zu konzentrieren, insbesondere auf die Funktionen der Smart Meter sowie auf die künftigen Tarife und insbesondere auf die neuen Tarifbereiche, die 2026 gelten werden. • Die CWaPE wird eine an ihre verschiedenen Zielgruppen angepasste Kommunikation sicherstellen. In diesem Zusammenhang wird der SRME auch die Fortsetzung des Projekts der vor Ort tätigen Akteure im Rahmen der Nichtinanspruchnahme von Rechten durchführen. • Der SRME wird seine Präsenz in der Presse verstärken, indem er jährlich zwei Konferenzen/Pressemitteilungen organisiert, um die Zahlen seines jährlichen Sonderberichts und einen Lagebericht vorzustellen. • Mit Unterstützung ihres Kommunikationsbeauftragten wird die CWaPE häufiger Mitteilungen veröffentlichen, um ihre Stellungnahmen, Berichte und Studien besser bekannt zu machen.

ZIELE 2023 DER CWaPE

Die unten aufgeführten Ziele sind die Ambitionen, welche die CWaPE im Jahr 2023 über ihre wiederkehrenden Aufgaben („business as usual“) hinaus umsetzen möchte, in Übereinstimmung mit den in ihrer Roadmap bis 2027 festgelegten Schwerpunkten. Die erfolgreiche Umsetzung all dieser Ziele hängt davon ab, dass die CWaPE über alle aktuellen und vorgesehenen Mittel und Ressourcen verfügen muss und dass keine aktuelle oder dringende Entwicklung mit signifikanten Auswirkungen ihre Planung ins Wanken bringt.

1. INTERNE FUNKTIONSWEISE

1.1. Fachübergreifende Tätigkeiten

- Gemäß den Empfehlungen in den Schlussfolgerungen des vom Rechnungshof durchgeführten Audits: Ausarbeitung eines dynamischen Verzeichnisses der Aufgaben der CWaPE, mit folgenden Zielen:
 - innerhalb der verschiedenen Direktionen die fünfzehn Makroprozesse der Organisation zu identifizieren und anschließend ein Verzeichnis der Prozesse zu erstellen, das gegebenenfalls durch die entsprechenden Unterprozesse und Verfahren ergänzt wird;
 - die dafür vorgesehenen Personalressourcen und Budgets anzugeben;
 - die Verbindung mit dem Rekrutierungsbedarf oder zusätzlichen Haushaltsmitteln herzustellen.
- Erstellung des Leitfadens für den Schulungsplan der CWaPE, Umsetzung dieses Plans und Erstellung seiner Bilanz am Jahresende.
- Durchführung der Nachbereitung der strukturellen Telearbeit (Berichterstattung und Statistik).
- Organisation vierteljährlicher Versammlungen mit den anderen Direktionen mit Schwerpunkt auf der Ermittlung und Antizipierung des Bedarfs, um die durchzuführenden Arbeiten nach Vorrang ordnen zu können (insbesondere die Überwachung der fachübergreifenden Projekte).
- Projekt Risk@CWaPE: Bewertung der 2022 ergriffenen Maßnahmen zur Risikokontrolle sowie kartografische Erfassung der Risiken 2023.
- Öffentliche Aufträge: Start des neuen Auftrags zur Auslagerung von IT-Infrastrukturdiensten, Fertigstellung des Sonderlastenhefts für den neuen Auftrag zur Ernennung eines Sozialsekretariats für den Zeitraum 2025-2028 (vor dem 20. Juni 2024 zu vergebender Auftrag).
- Organisation und Aktivierung von Arbeitsgruppen für folgende Bereiche:
 - Digitalisierung (Umsetzung der Ziele der Roadmap bis 2027, genauer gesagt die

Fortsetzung der Telearbeit unter Beachtung der Einrichtung der besten Arbeits- und Begleitinstrumente, um das Wohlbefinden der Arbeitnehmer und die ordnungsgemäße Ausführung der Aufgaben der CWaPE zu überwachen, die Vereinfachung der den Marktteilnehmern auferlegten Schritte und Abläufe sowie die Entwicklung effizienterer Instrumente und die Stärkung der mit diesen Themen befassten Teams (neue Formen der Interaktion), um ein schnelles und effizientes Handeln der CWaPE im Rahmen der neuen geltenden Verfahren zu ermöglichen).

- Interne Kommunikation, Entwicklung und Aktualisierung der Website und Koordinierung des Jahresberichts.

1.2. IT

- Fortsetzung der laufenden Entwicklungen und Umsetzung neuer Projekte („grüne“ Berichterstattung und Trägermix, administrative Verwaltung der alternativen Netze, beim SRME eingereichte Beschwerden, Schnittstelle mit dem Sozialsekretariat, Erhebung der Daten im Tarifvergleichsrechner im Rahmen der Beobachtungsstelle für Preise, Implementierung der neuen Buchhaltungssoftware, Verwaltung der Archive).
- Einrichtung von Entwicklungsprojekten entsprechend dem Bedarf der Nutzer: im Rahmen des Digitalisierungsprojekts, Umsetzung der *Share Point*-Umgebung und Organisation der Schulungen, Fertigstellung des Projekts „Exchange on line“ und Unterstützung bei der Implementierung neuer Tools – Power BI.
- Definition der besten Systeme, Anwendungen und Strukturen, die für eine effiziente Verwaltung der für das ordnungsgemäße Funktionieren der CWaPE erforderlichen IT-Daten oder Anwendungen einzurichten sind: IT-Überwachung der Umsetzung des neuen Tarifvergleichsrechners und technische Analysen vor der Ausarbeitung neuer öffentlicher Aufträge für das Hosting.
- Überwachung und Entwicklung der Telefonie-Infrastruktur: neuer öffentlicher Auftrag – *Upgrade* des Werkzeugs „Teams“.
- Umsetzung der Politik zur Instandhaltung der IT-Infrastruktur.

1.3. Buchhaltung

- Implementierung der neuen Buchhaltungssoftware: Das Projekt beginnt am 1. Mai 2023 mit Beginn des produktiven Einsatzes am 1. Dezember 2023; dieses Projekt umfasst auch die Schulung der Mitarbeiter.
- Projekt internes Audit – 3. Phase: Umsetzung der 2022 formulierten Empfehlungen und Validierung der Verfahren betreffend die Vermögensverwaltung, das Cash-Management, die Vertragsverwaltung, die Überwachung von Rechnungslegung und Budget sowie die Verwaltung des Prozesses in Verbindung mit der Verwaltung der Buchführungsdatenbanken – Sicherheitsaspekt).

1.4. Personalmanagement

- Aktionsplan 2023: Nachbearbeitung der Maßnahmen.
- Einstellungsplan 2023: Überwachung und Organisation des Arbeitsrahmens (Gestaltung der Räumlichkeiten).
- Vorbereitung des Projekts zur Digitalisierung des Personalwesens.

1.5. Dokumentations- und Archivierungsdienst

- Archivierungsprojekt: Abschluss der ersten Phase bezüglich der Dokumente der sozioökonomischen und Tarifdirektion (hauptsächlich aufgrund der Tarifzuständigkeit).

1.6. Lenkungsausschuss

- Einrichtung eines Lenkungsausschusses zur Begleitung des Direktionsausschusses bei der Analyse und Betreuung fachübergreifender und strategischer Dossiers.

2. REGULIERUNGSTÄTIGKEITEN

2.1. Verwaltung der Netze

- Umsetzung der neuen Dekretbestimmungen über den Plan zur Anpassung der Stromverteilernetze und Überprüfung dieser Netze in Verbindung mit den Entwicklungen in diesem Sektor.
- Umsetzung der Schlussfolgerungen des Audits der Qualitätsberichte der Strom- und Gas-VNB und Aufbau einer relevanten Historie der KPI.
- Im Falle der Verabschiedung des Erlasses der Wallonischen Regierung über die Subventionen im Hinblick auf die Umstellung der Netze auf *smarte* Technologien, Durchführung der Kontrolle der Förderfähigkeit der Investitionsprojekte der VNB.
- Verfolgung des Zehnjahresplans zum Austausch der öffentlichen Beleuchtung durch LED-Technologien.
- Überarbeitung des RTDE im Hinblick auf die Integration der Vorkehrungen, die für die ordnungsgemäße Funktion der Operationen zur Energieverteilung erforderlich sind.
- Fortsetzung des Prozesses zur Aktualisierung der technischen Regelung für die Gasverteilung.
- Fortsetzung des Prozesses zur Aktualisierung der technischen Regelung für die lokale Übertragung.
- Analyse und Genehmigung der technischen Vorschriften zum Anschluss von Ladestationen für Elektrofahrzeuge.
- Prüfung der von den Netzbetreibern und von Synergrid vorgelegten Vorschläge zur Änderung von Verträgen, Regelungen und Vereinbarungen über den Anschluss, den Zugang, den Zugang zu Flexibilität und die Zusammenarbeit.
- Proaktiv für die Einhaltung der Governance-Regeln sorgen, sowohl im Vorfeld der geplanten Projekte als auch im Falle einer festgestellten Nichtübereinstimmung oder bei der Ernennung neuer Verwaltungsratsmitglieder.

2.2. Gas-/Stromlieferung und Erzeugung

- Konzertierung mit dem Sektor, um einen operativen Rahmen (EWR) für die Umsetzung des neuen Rahmens für die Ersatzversorgung vorzuschlagen.
- Kampagne zur Kontrolle der den Erzeugern vorgelegten Anschlussverträge mit flexiblem Zugang.

- Konzertierung mit dem Sektor, um einen EWR zur Festlegung eines operativen Rahmens für die Umsetzung des neuen Rahmens für den flexiblen Netzzugang für Produktions- und Speichereinheiten vorzuschlagen.
- Kontrolle und Begleitung der Marktteilnehmer bei der Verbesserung der Marktprozesse, insbesondere im Zusammenhang mit der Umsetzung des MIG6.
- Inbetriebnahme einer neuen Umgebung und eines neuen Verfahrens zur Einrichtung und Bereitstellung eines Greencheck 2.0-Tools für die Verbraucher.
- Überarbeitung des Standardzugangsvertrags auf Initiative der CWaPE, um den Bedürfnissen der finanziellen Kontrolle der Versorger und der Qualität der von den VNB übermittelten Daten gerecht zu werden.
- Regelmäßige Überwachung der Anpassungen der allgemeinen Bedingungen der Versorger und regelmäßige Kontrolle der Vereinbarkeit dieser allgemeinen Bedingungen mit dem gesetzlichen und rechtlichen Rahmen.
- Durchführung eines Zyklus von bilateralen Treffen mit allen Versorgern, um sie einerseits über die konkrete Anwendung der sich aus dem „Friedensrichter“-Dekret ergebenden Verfahren und andererseits darüber, wie sie die Energiekrise verdaut/bewältigt haben, anzuhören.

2.3. Pilotprojekte und gemeinsame Nutzung von Energie

- Prüfung der neuen Anträge auf Pilotprojekte und Follow-up der laufenden und künftigen Projekte, um den Rahmen zu überwachen und für die Allgemeinheit nützliche Ergebnisse zu erzielen.
- Veröffentlichung einer Auslegungsmitteilung / der Leitlinien zur Zusammenstellung und Erläuterung der von der CWaPE gewählten oder nicht gewählten Auslegungen in Bezug auf die Direktleitung.
- Umsetzung des EWR Geteilte Energienutzung/Energiegemeinschaft nach Inkrafttreten: Organisation des Genehmigungsverfahrens für Operationen für die geteilte Energienutzung und Nachverfolgung der verschiedenen eingegangenen Dossiers, Analyse der rechtlichen Strukturen der Energiegemeinschaften, Genehmigung der Verteilungsschlüssel, Vorbereitung der Mustervereinbarungen und Formulare in Ausführung des genannten EWR, Betreuung der Marktprozesse und Anpassung der technischen Regelung usw.
- Follow-up der externen *Peer-to-Peer-Studie* und Reaktion auf eventuelle Bitten um Stellungnahmen zum Thema.
- Fortsetzung der Entwicklung der internen Software für die Bearbeitung der Akten „alternative Netze“ namens RESALT, die 2022 entwickelt wurde, um das „Dashboard“-Tool fertigzustellen und die Integration künftiger Akten bezüglich der Energiegemeinschaften und der Operationen für eine geteilte Energienutzung zu ermöglichen.

2.4. Mediation, Verbraucherschutz und soziale Maßnahmen

- Erstbetreuung der Beschwerdeführer, gegebenenfalls indem die Personen an die vorhandenen didaktischen Werkzeuge verwiesen werden, Bearbeitung von dringlichen Fällen und Fragen sowie Beschwerden (2. Linie).
- Einrichtung der Verfahren für das Management von massenhaften Beschwerden durch den SRME, falls eine besonders hohe Anzahl an Beschwerden eingeht.

- Steigerung der externen Reaktionsfreudigkeit des SRME bei wiederkehrenden Problemen: Kommunikation mit der Presse (Pressekonferenzen, Pressemitteilungen), Kontaktaufnahme mit den anderen zuständigen Behörden usw.
- Erstellung eines Musterformulars für einen Antrag, um die Teilnahme an Schulungen, Informationsveranstaltungen, Messen etc. auf Anfrage zu erleichtern
- Aktualisierung der Musterschreiben des SRME, mit denen er sich an die Marktteilnehmer wendet.
- Stärkung der verfügbaren Tools insbesondere durch angepasste FAQ, die auf häufige Fragen antworten, die an den SRME und andere Dienste der CWaPE gerichtet werden.
- Vorschlag zur Verbesserung des EWR vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie zur Verkürzung der Antwortzeit der Akteure im Rahmen von Beschwerden und zur Beschleunigung der Bearbeitung von Beschwerden.
- Vorschlag zur Stärkung der in den Strom- und Gasdekreten vorgesehenen Entschädigungsmechanismen und -hypothesen, um die betreffenden Fälle auszuweiten und der Realität gerecht zu werden, mit der der SRME und die anderen Dienste der CWaPE konfrontiert sind.
- Teilnahme an bestimmten Sitzungen des Friedensgerichts, um die Modalitäten der Umsetzung des „Friedensrichter“-Dekrets vor Ort zu überprüfen und die Feststellungen, die im Hinblick auf die Bewertung dieses Dekrets gemacht wurden, zu berücksichtigen.
- Neustart eines Zyklus zur Überprüfung der VöD durch die Organisation einer eingehenden Kontrolle bei einem „neuen Anbieter“ oder einem Versorger, dessen KPI oder die Rückmeldungen des SRME am negativsten sind.

2.5. Spezifische rechtliche Projekte

- Aktualisierung der EWR bezüglich der kommentierten Verpflichtungen öffentlichen Dienstes.
- Erstellung einer Bestandsaufnahme der Betrugsthematik (Betrug an den Zählern, bei den Verbrauchsdaten der Anschlüsse usw.) und der Anwendung dieses Begriffs durch die VNB, gegebenenfalls mit Verbesserungsvorschlägen in diesem Bereich.
- Durchführung einer aktualisierten Bewertung der Strom- und Gasdekrete gemäß Artikel 64 des Stromdekrets und Artikel 75 des Gasdekrets.
- Follow-up von Rechtsstreitigkeiten und der vorprozessualen Vorgänge, die insbesondere im Rahmen von Tarifentscheidungen auftreten könnten.
- Ausarbeitung der Leitlinien für die Geheimhaltungsvorschriften bezüglich der Veröffentlichung von Dokumenten durch die CWaPE.
- Organisation einer internen Weiterbildung zum Datenschutz und Aktualisierung der Compliance-Kontrolle der Website.

2.6. Kommunikation

- Einstellung eines/einer Kommunikationsbeauftragten für die Organisation und Kontrolle der internen und externen Kommunikationsstrategie der CWaPE, ihres *Community Management* sowie der Kontakte zur Presse.
- Durchführung der ersten Maßnahmen im Rahmen des Projekts „Akteure vor Ort“ des SRME, um den SRME als Akteur der Mediation für Energie in der Wallonischen Region neu zu

positionieren, gegen die Nichtwahrnehmung von Rechten vorzugehen und der bevorzugte Partner der Akteure vor Ort zu sein, um eine qualitativ hochwertige Information für die Verbraucher zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang wird die CWaPE 2023 an der Neupositionierung und dem Markenimage des SRME, an seinem Logo und seiner grafischen Gestaltung arbeiten und eine Anpassung der Website in Angriff nehmen (Homepage und spezielle Subdomain).

- Ergänzend zu und in Übereinstimmung mit den von der CWaPE zur Verfügung gestellten Informationen werden thematische Datenblätter durch den SRME fertiggestellt, um einen an die Zielgruppen angepassten Inhalt zu gewährleisten.
- 2023 wird über die Verpflichtung, über individuelle Zähler zu verfügen, kommuniziert; diese Verpflichtung wird 2024 für alle Haushaltskunden gelten.
- Mit dem Energieminister koordinierte Organisation einer Maßnahme gegenüber allen Friedensrichtern, um sicherzustellen, dass diese über korrekte und fundierte Informationen bezüglich des „Friedensrichter“-Dekrets verfügen, das am 1. Januar 2023 in Kraft getreten ist.
- Aktualisierung der Website der CWaPE, um relevante Informationen im Rahmen der Umsetzung des Clean Energy Package zur Verfügung zu stellen.
- Modernisierung und Digitalisierung der Präsentation der Berichte über die Beobachtungsstelle für Preise der Haushaltskunden und der Geschäftskunden, um ihre Attraktivität zu erhöhen und ihre wichtigsten Erkenntnisse besser zur Geltung zu bringen.
- Fortsetzung der Arbeiten zur Verbesserung der Präsentation der Jahresberichte der CWaPE, um deren Lesbarkeit und Attraktivität zu erleichtern.

2.7. Neue Studien

- Es wird ein Lastenheft verabschiedet, um prospektive Studien zu den Themen im Zusammenhang mit der Zukunft von Gas durchzuführen.
- Die CWaPE wird eine Studie durchführen, um die für 2026 geplanten künftigen Niederspannungstarife zu simulieren, um unerwünschte Preisschocks oder Nebenwirkungen zu vermeiden.

2.8. Preise und Tarife

- Die CWaPE wird eine neue Tarifmethodik für den Zeitraum 2025-2029 verabschieden, um die Effizienz der VNB zu fördern, Investitionen in die Energiewende zu ermöglichen und die Tarife zu kontrollieren. Was die Elektrizität betrifft, wird diese neue Methodik eine Tarifgestaltung mit mehr Anreizen zur Förderung der Entnahme von Strom zu einem Zeitpunkt, an dem sie reichlich vorhanden ist, schaffen, ohne jedoch die Netznutzer zu benachteiligen, welche die Netze nicht dynamisch nutzen können oder möchten.
- Die CWaPE wird einen neuen Tarifvergleich zur Verfügung stellen, mit dem die Verbraucher über die Informationen verfügen, die sie für die Wahl ihres Liefervertrags benötigen.

* *

*