



Jahressonderbericht über
die Ausführung der den Versorgern
und Netzbetreibern obliegenden
Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

2019



CWAPE
Tous acteurs de l'énergie

INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG	4
EINFÜHRUNG.....	6
1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER.....	8
1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD	8
1.1.1. Allgemeine Rahmenbedingungen	8
1.1.2. Entwicklung des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD im Jahr 2019	9
1.2. METHODIK ZUR ANALYSE DER DATEN MIT SOZIALEM CHARAKTER	10
1.3. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2019 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER HATTEN	11
1.3.1. Die VNB.....	11
1.3.2. Die Versorger.....	11
1.4. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB	12
1.4.1. Im Stromsegment	12
1.4.2. Im Gassegment	13
1.5. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS.....	14
1.5.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden.....	14
1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	15
1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden	18
1.5.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden.....	19
1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN	21
1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben	23
1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung	27
1.6.2.1. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.....	31
1.7. DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS	31
1.7.1. Im Stromsegment	33
1.7.2. Im Gassegment	41
1.8. AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER.....	46
1.8.1. Aufladungsorte	46
1.8.2. Die durchschnittlichen auf der Karte des Budgetzählers aufgeladenen Beträge	48
1.9. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN	48
1.10. DEAKTIVIERUNGEN DER BUDGETZÄHLER.....	50
1.10.1. Im Elektrizitätssegment	50
1.10.2. Im Gassegment	51

1.11.	AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN	51
1.11.1.	Aktive Kunden	52
1.11.2.	Die inaktiven Kunden	53
1.12.	BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2019 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN	54
1.13.	ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	54
1.13.1.	Die Sperrungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler	55
1.13.2.	Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	57
1.13.3.	Abschaltung nach Beendigung des Vertrages	59
1.13.4.	Abschaltung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	60
1.13.5.	Abschaltungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	60
1.13.6.	Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2019	61
1.14.	DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER	62
1.14.1.	Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger	62
1.14.2.	Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	64
1.14.3.	Dauer der X-Versorgung	65
1.14.4.	Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	67
1.15.	ZAHLUNGSPLÄNE	68
1.15.1.	Im Stromsegment	68
1.15.2.	Im Gassegment	72
1.16.	DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)	76
1.16.1.	CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom	78
1.16.2.	CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit	79
1.16.3.	CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	81
1.16.4.	CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	83
2.	DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	84
2.1.	RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE	84
2.2.	INFORMATIONSDIENSTE	86
3.	DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN	87
4.	SCHLUSSFOLGERUNG	91

KURZFASSUNG

Dieser Bericht hat zum Ziel, die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2019 im Vergleich zu den Entwicklungen der vorangegangenen Jahre vorzustellen. Er wurde auf Basis von Informationen erstellt, die von allen kommerziellen Versorgern und den auf dem Markt für Haushaltskunden in der Region Wallonien aktiven Verteilnetzbetreibern übermittelt wurden.

Jenes Ereignis, das die größten Auswirkungen auf die Sozialmaßnahmen und die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Jahr 2019 hatte, ist das Inkrafttreten des EWR zur Änderung des EWR VöD Strom und Gas und des EWR bezüglich der lokalen Energiekommission am 1. April. Einige der in Kraft getretenen Änderungen haben sich wahrscheinlich auf die für das Jahr 2019 gemeldeten Daten ausgewirkt und werden in diesem Bericht behandelt.

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

Die föderale und wallonische Gesetzgebung ermöglicht es den Kunden in prekären Situationen und unter bestimmten Bedingungen, den Status des geschützten Kunden zu erhalten. Ende 2019 besitzen jeweils 11,3 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 13,9 % im Gassegment diesen Status. Die Gesamtzahl geschützter Kunden ist in den vergangenen fünf Jahren sowohl im Gas- als auch im Elektrizitätssegment kontinuierlich angestiegen. Das Jahr 2019 war von einem konsequenten Anstieg (+19,4 % bei Strom und +16,3 % bei Gas) der Anzahl der geschützten Kunden geprägt, die aufgrund der Übertragung der geschützten Kunden mit Budgetzähler und Versorgung durch kommerzielle Versorger von den VNB versorgt werden.

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

So haben jeweils 14,2 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 17,4 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2019 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden geht im Vergleich zum Jahr 2018 zurück und erreicht im Jahr 2019 6,7 % im Stromsegment und 8,6 % im Gassegment. Diese Entwicklung ist wahrscheinlich mit der Einführung der Verpflichtung verbunden, zu warten, bis die Schulden des Kunden 100 EUR für eine Energieart oder 200 EUR für beide Energiearten erreicht haben, bevor ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers eingereicht werden kann. In Bezug auf den Prozentsatz der Zahlungsausfälle von Kunden sind zudem Differenzen von einem Jahr zum anderen, aber auch zwischen den Marktteilnehmern festzustellen.

Folglich gilt: Die Anzahl der eingebauten Budgetzähler im Strom- und im Gassegment ist 2019 zurückgegangen. Konkret hat sich die Anzahl der tatsächlich eingebauten Strom-Budgetzähler, nämlich 17.013, im Vergleich zum Jahr 2018 um 4,8 % verringert. Im Gassegment ist die Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler um 2,6 % zurückgegangen und beläuft sich auf eine Gesamtzahl von 8.095 Zählern, die 2019 eingebaut wurden.

Die Analyse der Einbaufristen der Budgetzähler weist von 2018 auf 2019 gegensätzliche Entwicklungen im Strom- gegenüber dem Gassegment aus. Beim Strom bleibt die durchschnittliche Frist für den Einbau stabil bei 69 Tagen – wie im Jahr 2018. Beim Gas verringert sich diese durchschnittliche Frist auf 78 Tage (im Vergleich zu 98 Tagen im Jahr 2018). Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers unterlag je nach berücksichtigtem Akteur unterschiedlichen Entwicklungen, doch global stellt sich heraus, dass der Betrag der durchschnittlichen Schuld im Strom- und im Gassegment angestiegen ist und sich auf 552 Euro im Elektrizitätssegment

bzw. 505 Euro im Gassegment beläuft. Dieser Anstieg kann zumindest teilweise mit der Verpflichtung erklärt werden, zu warten, bis ein Mindestbetrag an Schulden erreicht wird, bevor ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers eingebracht werden kann.

Voraussetzung für die Nutzung eines Budgetzählers ist das Aufladen einer Karte bei Stellen, die mit speziellen Aufladestationen ausgestattet sind. Die Zahlen zu den Aufladestellen bestätigen, dass die Tante-Emma-Läden weiterhin unangefochten die am häufigsten genutzte Art des Aufladens sind.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Budgetzählers eine Abschaltung der Versorgung des Kunden, noch automatische Abschaltung genannt, zur Folge haben. Die Analyse der von den VNB übermittelten Daten zu den automatischen Sperrungen im Jahr 2019, zeigt wie in den Jahren 2017 und 2018 einen anteilmäßig größeren Teil von automatischen Sperrungen im Gassegment im Vergleich zum Elektrizitätssegment. Der Prozentsatz der Kunden mit Budgetzähler, die 2019 keine automatische Abschaltung erhielten – 67 % im Stromsegment und 65 % im Gassegment – ist den für das Jahr 2018 mitgeteilten Daten ähnlich.

Ende 2019 lag der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden mit Zahlungsverzug bei ihrem Versorger bei 10 % im Stromsegment und 11 % im Gassegment, mit einem durchschnittlichen Schuldenbetrag von jeweils 223 EUR im Strom- und 235 EUR im Gassegment. Knapp 202.380 inaktive Kunden im Stromsegment hatten ebenfalls Schulden bei den Versorgern und VNB in Höhe von im Schnitt 386 EUR. Knapp 114.850 inaktive Kunden im Gassegment hatten Schulden bei ihrem Versorger in Höhe von im Schnitt 400 EUR.

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Abschaltungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2019 aufgetretenen Sperrungen (alle Gründe zusammengekommen) beträgt 7.063 im Elektrizitätssegment und 3.892 im Gassegment. Diese Zahlen sind im Stromsegment um 1,6 % gesunken und im Gassegment um 7,3 % gestiegen. In mehr als 90 % der Fälle sind die Abschaltungen die Folge einer Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers oder die Folge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs.

Die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler erhalten zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ihnen den Zugang zur Energie in Form einer garantierten Mindestliefermenge (FMG) bei Strom und einer Winterhilfe bei Gas zu garantieren. Um diese Garantie auf Zugang zu Energie zu regeln, können Lokale Kommissionen für Energie (CLE) zusammentreten und über die Fortsetzung der FMG und die Gewährung der Winterhilfe entscheiden. Im Laufe des Jahres 2019 wurden 658 Dossiers zur Fortsetzung der FMG bei Versammlungen der CLE geprüft, die in 99 % der Fälle auf Entzug der FMG befand. Die CLE entschied, 801 Kunden die Winterhilfe zu gewähren, was 66 % der von diesen Kommissionen geprüften Dossiers entsprach.

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

Die Analyse der Daten ermöglicht es, festzustellen, dass die Frist für die Erstattung für den Kunden, welche gesetzlich auf 30 Tage festgelegt ist, im Jahr 2019 bei etwa zwölf Kalendertagen liegt. Die Erreichbarkeitsquote der Callcenter der Versorger schwankt 2019 in einer Spanne von 87 % bis 95 %.

Der dritte Teil des Berichts stellt eine Evaluierung der Kosten der den Verteilnetzbetreibern der Wallonischen Region auferlegten VöD im Jahr 2018 vor. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 69,4 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 52,1 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen nahmen im Vergleich zum Jahr 2017 im Stromsegment um 8,9 % und im Gassegment um 12 % zu.

EINFÜHRUNG

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

Die VöD sind umfassend und können in verschiedene Kategorien je nach verfolgtem Ziel unterschieden werden:

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

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

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

Der jährliche Sonderbericht zu den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes der CWaPE stellt die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes und konkret die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter am Strom- und Gasmarkt der Wallonischen Region für das Jahr 2019 vor. Er versucht, die Trends und Entwicklungen der VöD am Energiemarkt und genauer ihre eventuellen Konsequenzen für die gefährdeten Kunden herauszuarbeiten.

Ferner ermöglicht er die Ermittlung der Entwicklungen und die Durchführung von Vergleichen sowohl zwischen Marktteilnehmern als auch im Verhältnis zu den Vorjahren.

Dieser Bericht besteht aus drei Teilen.

Der erste Teil liefert eine Auswertung der VöD und insbesondere der VöD mit sozialem Charakter sowie ihrer Umsetzung durch die Versorger und VNB auf Basis der Informationen für das Jahr 2019, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden.

¹ Artikel 43 des EWR VöD Elektrizität und Artikel 42 des EWR VöD Gas.

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

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

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

In Übereinstimmung mit den Strom- und Gasdekreten muss dieser Jahresbericht dem Parlament und der wallonischen Regierung spätestens bis 30. Juni übermittelt werden.

Infolge von operativen Schwierigkeiten, welche im Rahmen der Gesundheitskrise im Zusammenhang mit COVID-19 aufgetreten sind, haben jedoch einige wichtige Akteure des Marktes die CWaPE ersucht, die Übermittlung ihrer Daten für die Erstellung dieses Berichts ausnahmsweise verschieben zu können. Die CWaPE akzeptierte dieses Gesucht und verzichtete somit vorübergehend auf Schlüsseldaten für die Analyse und die Erstellung ihres Berichts.

Zudem beteiligte sich die sozioökonomische Zelle der CWaPE aktiv an der Ausarbeitung und der Umsetzung von Schutzmaßnahmen für Konsumenten, die von der Gesundheitskrise betroffen sind. Einige davon wurden in den Erlassen übertragen und für andere läuft nach wie vor die Analyse auf Ebene der Regierung. Diese Arbeitsbelastung musste prioritär übernommen werden.

Infolgedessen und angesichts der Situation richtete die CWaPE ein Schreiben an das wallonische Parlament, in welchem sie dieses über die Verzögerung für die Erstellung dieses Berichts informierte. In Beantwortung dieses Schreibens brachte das wallonische Parlament seinen Wunsch zum Ausdruck, diesen Bericht bis spätestens Ende August 2020 zur Verfügung zu haben.

1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

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

1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD

1.1.1. Allgemeine Rahmenbedingungen

Gemäß der europäischen Richtlinien 2009/72/EG und 2009/73/EG bezüglich der gemeinschaftlichen Regeln für den inneren Strom- und Gasmarkt müssen die Mitgliederstaaten der Europäischen Union dafür sorgen, dass die Gesetze und Verpflichtungen bezüglich der gefährdeten Verbraucher eingehalten werden. Sie müssen ebenfalls Maßnahmen ergreifen, um die Endkunden und besonders die gefährdeten Verbraucher zu schützen und ihnen dabei zu helfen, eine Unterbrechung ihrer Energieversorgung zu vermeiden, wenn sie sich in Schwierigkeiten befinden. Der Verbraucher muss überdies einen erhöhten Schutz erhalten, besonders was die Transparenz der Begriffe und Vertragsbedingungen betrifft.

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

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

Die sozialen VöD betreffen insbesondere:

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

1.1.2. Entwicklung des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD im Jahr 2019

1.1.2.1. Inkrafttreten der im EWR vom 19. Juli 2018 vorgesehenen Bestimmungen

Das Jahr 2019 war vom Inkrafttreten zahlreicher Bestimmungen, die im Erlass der wallonischen Regierung vom 19. Juli 2018 zur Abänderung der VöD-Erlasse der wallonischen Regierung zu Strom und Gas vom 30. März 2006 und des Erlasses der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die lokalen Energiekommissionen (EWR LKE) enthalten sind, am 1. April 2019 geprägt.

Dieser EWR brachte neue VöD zulasten der Akteure sowie Abänderungen bei den bestehenden VöD. Es ermöglicht die Umsetzung mehrerer Maßnahmen, welche bereits in den Strom- und Gasdekreten vorgesehen, aber noch nicht in Kraft getreten waren.

Die wichtigsten Veränderungen, die durch die Erlasse der wallonischen Regierung zu VöD mit Inkrafttreten mit 1. April 2019 bewirkt wurden, sind Folgende:

- Hinsichtlich des Verfahrens bei Nichtzahlung und zum Einbau des Budgetzählers äußert sich der EWR zur Festlegung der Fälligkeit von Rechnungen, die nicht kürzer als 15 Tage sein darf. Er führt ebenfalls die Begrenzung der Mahngebühren auf 55 EUR pro Jahr und pro Energieart sowie die Definition eines Mindest-Schuldenbetrags für die Beantragung des Einbaus eines Budgetzählers ein. Zudem schlägt er vor, die Situationen zum kostenlosen Einbau des Budgetzählers auszuweiten, vor allem für geschützte Kunden, die dies wünschen oder wenn das ÖSHZ dies beantragt, um unter anderem die Situation einer Verschuldung zu vermeiden.
- Er enthält Präzisierungen bezüglich eines vernünftigen Zahlungsplans und führt genauer aus, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien – des Kunden und des Versorgers – berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden volumnfähiglich zu begleichen.
- Er beschränkt die Anwendung bestimmter VöD ausschließlich auf den Wohnsitz des Kunden, vor allem um ein Einsetzen sozialer Maßnahmen bei Zweitwohnsitzen zu vermeiden.
- Hinsichtlich der lokalen Kommissionen für Energie integriert der EWR vom 19. Juli 2018 in die Artikel zur garantierten Mindestversorgung die in den Leitlinien vorgeschlagenen Präzisierungen, die von der CWaPE in Bezug auf die Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit bei geschützten Kunden festgelegt wurden, welche Anspruch auf die garantierte Mindestliefermenge („FMG“) haben. Ferner präzisiert er, dass die FMG nur auf Antrag des ÖSHZ aktiviert werden kann. Und schließlich fügt er die Möglichkeit hinzu, die CLE in Form einer Konferenzschaltung durchzuführen, sofern die Parteien damit einverstanden sind.
- Um die Anzahl der Abschaltungen infolge einer Aberkennung des Status des geschützten Kunden zu minimieren, schließt der EWR die Nachverfolgung solcher Situationen mit ein und schlägt vor, sich an das Regularisierungsverfahren im Rahmen eines MOZA² anzugeleichen.

Wir weisen darauf hin, dass der EWR vom 19. Juli 2018 auch die Abschaffung der Belieferung durch den sozialen Versorger im Fall der Überschreitung der Frist von 40 Tagen für den Einbau des Budgetzählers sowie den Ersatz dieser Bestimmung durch eine Bezahlung einer pauschalen Intervention durch den VNB an den Versorger im Fall

² MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“. Das Verfahren im Zusammenhang mit MOZA wird in Punkt 1.13.2 dargelegt.

der Überschreitung der Frist für den Einbau des Budgetzählers aus Gründen, die bei ihm liegen, vorsieht. Diese Bestimmung ist jedoch nicht im April 2019 in Kraft getreten. Ihr Inkrafttreten ist gleichzeitig mit dem Inkrafttreten des MIG³ vorgesehen.

Im Verlauf des Jahres 2019 achtete die CWaPE auf die Nachverfolgung und Anwendung dieser neuen Bestimmungen durch die Versorger und Verteilnetzbetreiber.

1.1.2.2. EWR „Vereinfachung der Rechnung“

Am 2. Mai 2019 verabschiedete die wallonische Regierung zudem einen Erlass bezüglich der Vereinfachung der Rechnung.

Ziel dieses EWR war es vor allem, die EWR VöD anzupassen, um die Prinzipien zu erfüllen, die in der „Gemeinsamen Erklärung zur Vereinfachung der Energierechnungen“ – unterstützt vom zuständigen föderalen Minister für Wirtschaft und Verbraucherschutz und den föderalen und regionalen Ministern für Energie – präsentiert werden. Diese gemeinsame Erklärung ergibt sich aus dem Erfolg einer Abstimmung des Marktes, welche vom föderalen Minister für Wirtschaft und Verbraucherschutz organisiert wurde, mit dem Ziel die Energierechnung zu vereinfachen, vor allem hinsichtlich der Empfehlungen, die zu dieser Thematik 2018 von der König-Baudouin-Stiftung veröffentlicht wurden. Angesichts der Schwierigkeiten, vor denen die Kunden in prekärer Lage stehen, wäre eine einfachere Rechnung offensichtlich geeignet, es gefährdeten Verbrauchern zu ermöglichen, den Schuldenstand zu klären, die Anwendung des Sozialtarifs zu überprüfen oder auch die Preise der verschiedenen Versorger zu vergleichen, was schlussendlich zu einer Verringerung der Situationen der Energiearmut führen könnte.

Auch wenn einige der vom EWR „Vereinfachung der Rechnung“ vorgesehenen Bestimmungen am 1. April 2019 in Kraft getreten sind, tritt der Großteil der Artikel, die den Inhalt und die Präsentation der Rechnung ändern, mit 1. Januar 2021 in Kraft.

1.2. METHODIK ZUR ANALYSE DER DATEN MIT SOZIALEM CHARAKTER

Um die im ersten Teil dieses Berichts vorgestellten Informationen zu sammeln, haben die Gas- und Stromversorger, die die Haushaltskunden versorgen, sowie die VNB der CWaPE eine Reihe von statistischen Daten über ihre Haushaltskunden für das Jahr 2019 übermittelt – auf Grundlage eines von der CWaPE erstellten Formulars. Dieses wird von Jahr zu Jahr präzisiert, einerseits, um formulierte Anmerkungen oder beim Erhalt von Daten aufgetretene Schwierigkeiten zu berücksichtigen sowie andererseits, um die bei den VöD beobachteten Auswirkungen der gesetzgeberischen Entwicklungen in die Analyse einzuschließen. Der erste Teil dieses Berichts beruht im Wesentlichen auf der Analyse dieser Daten.

Die CWaPE betont, dass sie in den Fällen, in denen die von einem Versorger oder Verteilnetzbetreiber mitgeteilten Daten inkohärent erschienen, stets mit entsprechenden Rückfragen an den betreffenden Akteur herantritt. Wenn keine schlüssige Begründung oder Berichtigung dieser Daten erfolgte, nimmt die CWaPE die betreffenden Daten nicht in ihren Bericht auf. Im Hinblick auf diese Mängel wird die CWaPE auch künftig darauf achten, dass die Versorger und Netzbetreiber die Maßnahmen umsetzen, mit deren Hilfe sie – für die nächsten Jahre – vollständige und kohärente Informationen mitteilen können, die den Anforderungen der Regulierungsbehörde entsprechen.

³ Der MIG besteht aus allen Regeln und Normen, die den Datenaustausch zwischen dem VNB und den Versorgern ermöglichen.

Es kann auch sein, dass bestimmte Abweichungen zu den Berichten der Vorjahre festzustellen sind, die insbesondere auf die bei der Definition der von den Marktteilnehmern angeforderten Daten oder auf eine Abänderung der Gesetzgebung zur Regelung der VÖD zurückzuführen sind. Die CWaPE wird sich jedoch vergewissern, dass diese Abweichungen in diesem Bericht hervorgehoben werden.

1.3. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2019 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER HATTEN

Neben den Entwicklungen des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD 2019, die unter dem Punkt 1.1.2 oben angesprochen wurden, war das Jahr 2019 von mehreren Elementen geprägt, denen bei der Lektüre dieses Berichts besonderes Augenmerk geschenkt werden sollte.

1.3.1. Die VNB

Die vier wallonischen Gemeinden Celles, Comines-Warneton, Ellezelles und Mont-de-l'Enclus, welche bis Ende 2018 von Gaselwest als VNB versorgt wurden, wurden mit 1. Januar 2019 auf ORES Assets übertragen. Die Daten bezüglich dieser vier Gemeinden für das Jahr 2019 wurden daher in die Daten von ORES einbezogen.

1.3.2. Die Versorger

Im Verlauf des Jahres 2019 beschlossen zwei Versorger, das Marktsegment der Haushaltkunden in der Wallonie aufzugeben:

- 2019 beschloss der Versorger Comfort Energy, sich aufgrund einer strategischen Neuorientierung nach und nach vom wallonischen Markt für Haushaltkunden für Strom und Gas zurückzuziehen. Dieser Versorger schloss eine geschäftliche Vereinbarung mit dem Versorger MEGA, um seine Kunden auf letzteren zu übertragen. Dabei behielten die Kunden jedoch die Möglichkeit, einen anderen Energieversorger zu wählen.

Diese Situation wird von den Dekretbestimmungen und von Artikel 21 der Erlasse der wallonischen Regierung zu Versorgungslizenzen für Gas und Strom geregelt⁴. Dieser Artikel sieht – insbesondere zur Vermeidung von Abschaltungen – vor, dass die Kündigung der Lizenz der Bedingung unterliegt, dass die Kundschaft an einen oder mehrere andere Stromversorger, die Inhaber einer Versorgungslizenz in der Wallonischen Region sind, übertragen wird, und dass jeder dieser Kunden zuvor über die Identität und die Anschrift des neuen Versorgers benachrichtigt wird. Infolge der Einstellung der Aktivitäten durch Comfort Energy wurden die Kunden, die keine Schritte zum Wechsel des Versorgers unternommen hatten, am 1. Mai 2019 an den Versorger MEGA übertragen.

⁴ Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Aspekt zudem die Aufnahme eines Abänderungsvorschlags der Lizenz-EWR in der Stellungnahme CD-19a17-CWaPE-1839 der CWaPE begründete.

- Ende 2018 beschloss Direct Energie Belgium, seine Energieversorgungsaktivitäten (Poweo) an Lampiris SA abzutreten. Die Haushalts- und Geschäftskunden von Poweo wurden im Laufe des Monats April 2019 über diese Übertragung informiert und schrittweise an den Versorger LAMPIRIS übergeben.

Die statistischen Daten zum Versorger POWEO bezüglich des Jahres 2019 wurden in jene des Versorgers LAMPIRIS integriert.

Die Leserinnen und Leser sollten diese verschiedenen Entwicklungen daher bei der Analyse und Interpretation der in diesem Bericht vorgestellten Daten beachten.

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

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

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

1.4.1. Im Stromsegment

Ende 2019 wurden in der Wallonie insgesamt 1.630.718 Haushaltskunden mit Strom versorgt. Davon wurden 96,9 % von kommerziellen Versorgern und 3,1 % von VNB versorgt.

19 kommerzielle Versorger versorgten diese Haushaltskunden: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, ESSENT, ENECO, POWER ON LINE (unter der Marke MEGA), OCTA+, COCITER, ENERGIE 2030, WATZ, ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIE BEDRIJF, KLINKENBERG ENERGY (unter der Marke ZENO), DATS 24, EOLY, DIRECT ENERGIE (unter der Marke POWEO).⁵

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

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

Die VNB können Haushaltskunden als Sozialversorger (ausschließlich für geschützte Kunden) oder als X-Versorger versorgen⁶. Von den Kunden, die von ihrem VNB Ende 2019 mit Strom versorgt wurden, werden 84,4 % vom VNB als Sozialversorger und 15,6 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

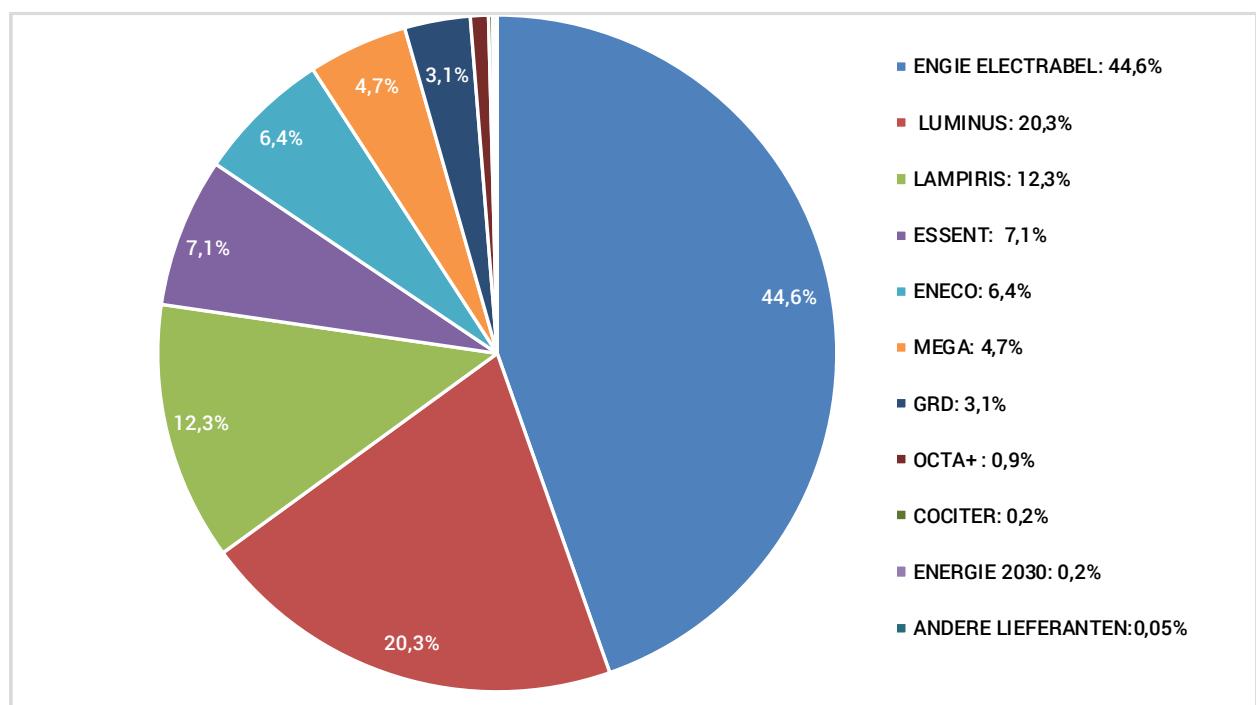
⁵ Die Versorger ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ZENO, DATS 24, EOLY und POWEO, welche weniger als 100 Haushaltskunden mit Strom versorgen, werden in den Zahlen dieses Berichts häufig nicht berücksichtigt.

⁶ Die Informationen zum Sozialversorger und zum X-Versorger werden weiter unten in diesem Bericht vorgestellt

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Strom mit 31. Dezember 2019.

Folgende Versorger sind in den Diagrammen unter „Sonstige“ zusammengefasst: WATZ, ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ZENO, DATS 24, EOLY und POWEO.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM STROMSEGMENT



1.4.2. Im Gassegment

Ende 2019 wurden 671.797 Haushaltskunden in der Wallonie mit Gas versorgt. 95,8 % davon wurden von kommerziellen Versorgern und 4,2 % wurden von VNB versorgt.

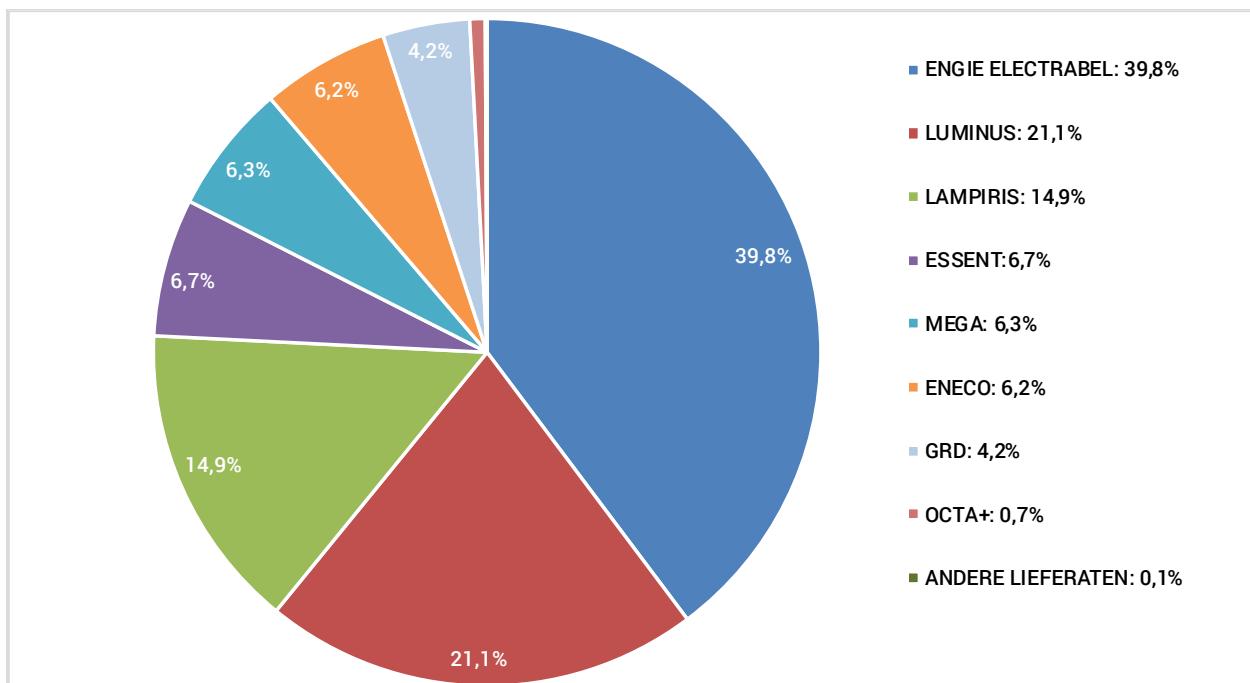
14 kommerzielle Versorger versorgten Ende 2019 wallonische Haushaltskunden mit Gas: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, ESSENT, POWER ON LINE (unter der Marke MEGA), ENECO, OCTA +, WATZ, ANTARGAZ, ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, KLINKENBERG ENERGY (unter der Marke ZENO) und BEE⁷.

Unter den Ende 2019 von ihrem VNB **mit Gas** versorgten Kunden werden 82,1 % vom VNB als Sozialversorger und 17,9 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Marktanteile der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Gas zum 31. Dezember 2018. Folgende Versorger sind in den Diagrammen unter „Sonstige“ zusammengefasst: WATZ, ANTARGAZ und ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, ZENO und BEE.

⁷ Die Versorger ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, ZENO und BEE, welche weniger als 100 Haushaltskunden mit Gas versorgen, werden in den Zahlen dieses Berichts häufig nicht berücksichtigt.

DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT



1.5. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS

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

1.5.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden

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

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

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

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

- die Eingliederungsbeihilfe,

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

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

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

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

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

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

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

- einer Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung,
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum,
- einer kollektiven Schuldenregelung,

Schließlich ermöglichen es die Strom- und Gasdekrete der wallonischen Regierung auch – falls diese dies wünscht – die Liste der regionalen geschützten Kunden auf weitere Kategorien von Endkunden auszuweiten.

1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2019 galten in der Wallonischen Region 184.446 **Stromkunden** (das heißt über 11,3 % der in der Wallonie mit Elektrizität versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 91,5 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 8,5 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Stromsegment ist 2019 im Vergleich zur Gesamtzahl der geschützten Kunden Ende 2018 um 3,6 % angestiegen.

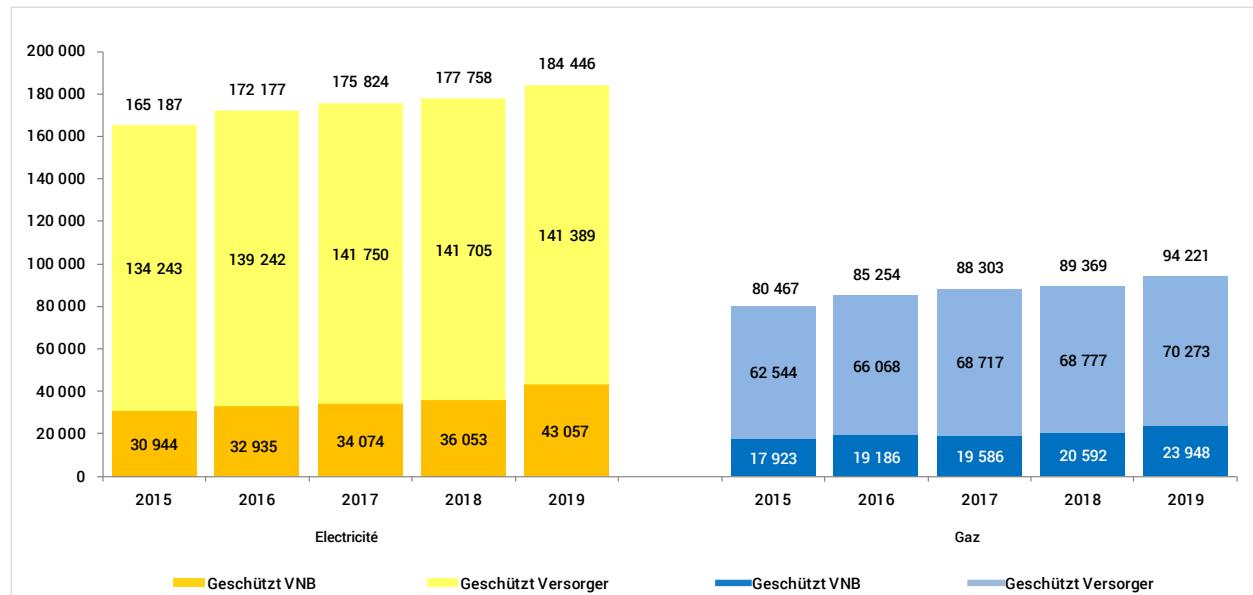
Im Gassegment galten 94.221 Kunden (das heißt 13,9 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 90,6 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 9,4 % zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

Die Gesamtzahl der mit Gas versorgten geschützten Kunden ist im Vergleich zum Jahr 2018 um 5,1 % angestiegen.

Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen die Entwicklung der Gesamtanzahl der geschützten Kunden im Strom- und Gassegment der letzten fünf Jahre.

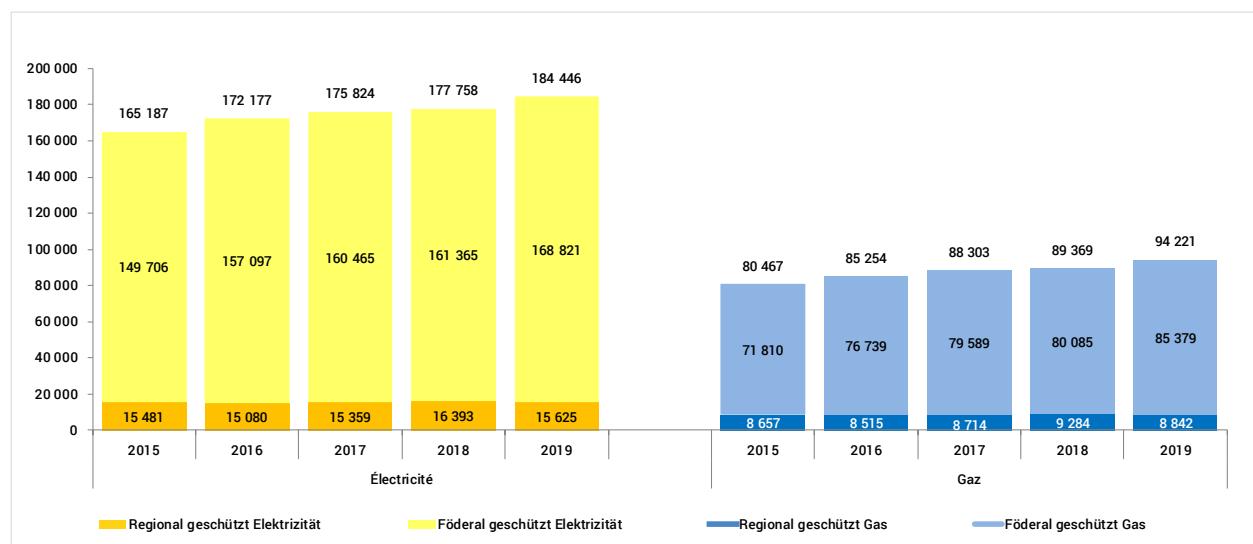
Das erste Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden nach Marktteilnehmer, von dem sie beliefert werden (kommerzielle Versorger oder VNB). Bei Analyse desselben ist festzustellen, dass das Jahr 2019 von einem Anstieg der Anzahl der von ihrem VNB versorgten geschützten Kunden gekennzeichnet war (+19,4 % für Strom und +16,3 % für Gas). Dieser Anstieg ist vor allem die Konsequenz des Inkrafttretens der Bestimmung, welche die Übertragung aller geschützten Kunden mit Budgetzähler an ihre VNB vorsieht, am 1. April 2019.

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN (VERTEILUNG NACH TYP DES AKTEURS, DER SIE VERSORGT)



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

DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN (VERTEILUNG NACH FÖDERALER ODER REGIONALER KATEGORIE, ZU WELCHER SIE GEHÖREN)



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

DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER VERSORGT WERDEN)⁸

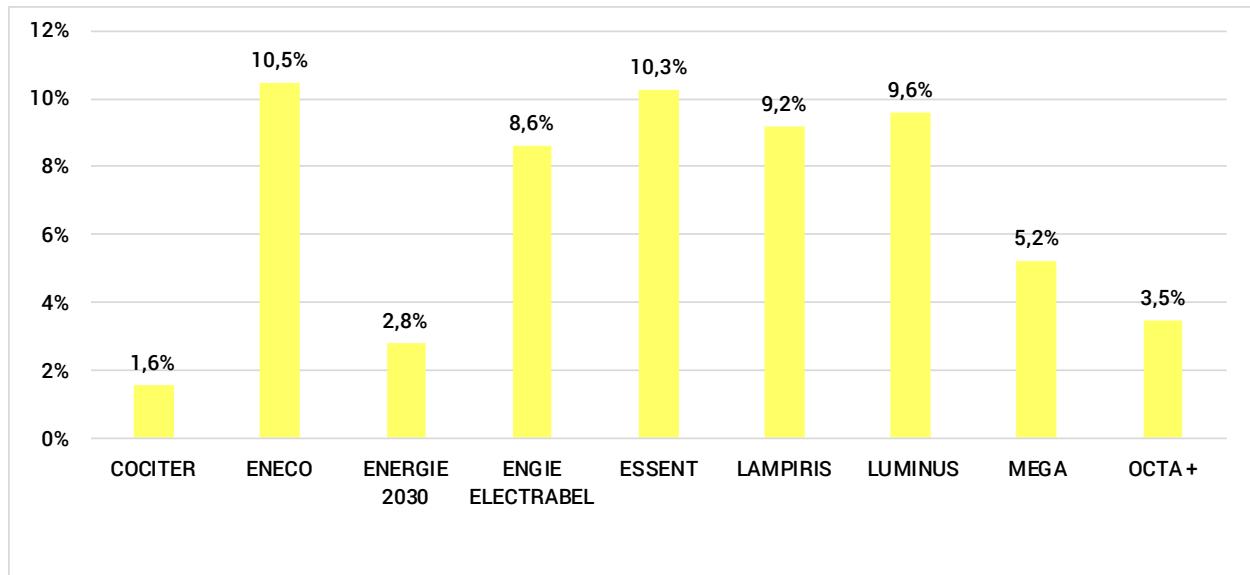
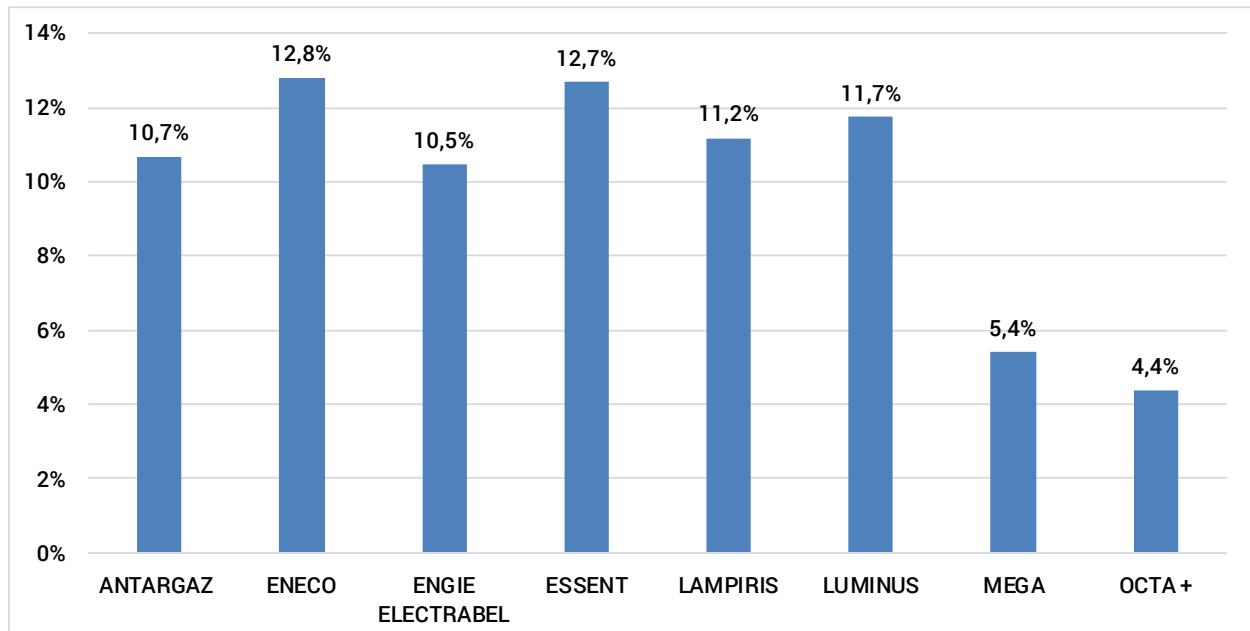


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER VERSORGT WERDEN)



⁸ Daten am 31. Dezember 2019

Da der Versorger Watz Daten übermittelt hat, welche nicht stimmig erscheinen, wurde er in diesen Diagrammen nicht berücksichtigt.

1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

Ende 2019 zählte die CWaPE 15.625 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.842 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment.

Nach einem starken Anstieg im Jahr 2018 geht die Gesamtanzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden sowohl bei Strom als auch bei Gas 2019 um 4,8 % zurück.

Ende 2019 versorgten vier kommerzielle Versorger (ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT und LAMPIRIS) noch 88 ausschließlich regional geschützte Kunden mit Strom und 54 mit Gas. Diese geringe Zahl ist die Folge der durch das Dekret vom 11. April 2014⁹ und das Dekret vom 21. Mai 2015¹⁰ eingeführten Verpflichtung für die kommerziellen Versorger, geschützte Kunden, die zu einer der ausschließlich regionalen Kategorien gehören, an den VNB als sozialen Versorger zu übertragen, um es diesen Kunden zu ermöglichen, Anspruch auf den spezifischen Sozialtarif zu erheben – den sie nicht erhalten, wenn sie weiterhin von einem kommerziellen Versorger beliefert werden. Die ausschließlich regional geschützten Kunden, die Ende 2019 noch von einem kommerziellen Versorger versorgt wurden, befanden sich von da an entweder in der Übertragungsphase an den VNB oder haben darum gebeten, von einem Versorger ihrer Wahl zum kommerziellen Tarif versorgt zu werden.

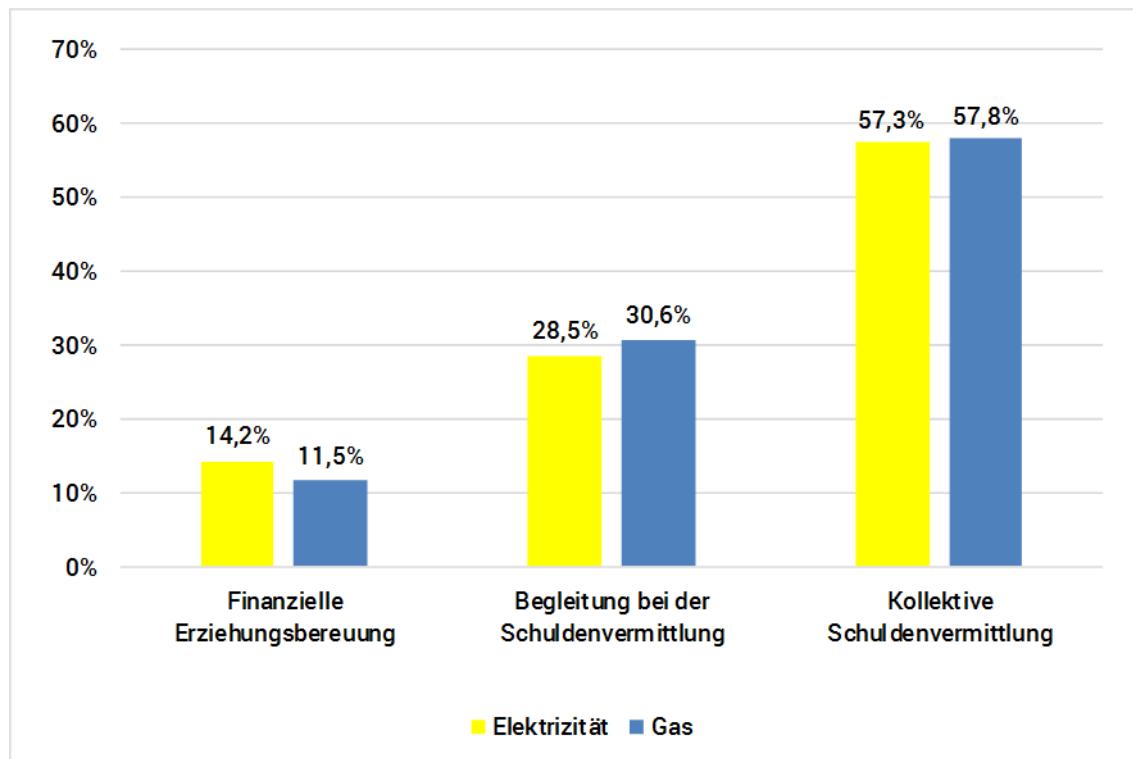
Angemerkt sei, dass der EWR vom 19. Juli 2018 das Verfahren der Übernahme von regional geschützten Kunden durch die VNB formalisiert, um die unterschiedlichen Praktiken der kommerziellen Versorger zu harmonisieren. Es sieht insbesondere vor, dass dann, wenn ein Kunde seinen kommerziellen Versorger über seinen Status als regional geschützter Kunde informiert, Letzterer unverzüglich seinen VNB darüber informieren muss. Daraufhin hat der VNB 30 Tage Zeit, den Kunden als sozialer Versorger zu übernehmen. Kontaktiert ein Kunde einen kommerziellen Versorger, um einen Vertrag zu schließen, und informiert er ihn über seinen Status als regional geschützter Kunde, so hat der kommerzielle Versorger den Kunden aufzufordern, seinen VNB zu kontaktieren, oder wenn der Antrag schriftlich eingereicht wird, den Kunden darüber zu informieren, dass er seinen Antrag an seinen VNB weitergeleitet hat. Diese Bestimmung ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betreffenden Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht. Die CWaPE stellt – wie für die Vorjahre – fest, dass die Kunden mit kollektiver Schuldenregelung im Jahr 2019 sowohl im Strom- als auch im Gassegment bei Weitem am häufigsten vertreten sind.

⁹ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

¹⁰ Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

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



1.5.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden

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

Der Sozialtarif für Erdgas oder Strom ist ein Vorzugstarif, der dem niedrigsten Tarif am Markt entspricht. Er ist – unabhängig vom Energieversorger oder Netzbetreiber, der den Kunden beliefert – in ganz Belgien gleich. Er existiert seit 2004 und ermöglicht es geschützten Kunden in der Wallonischen Region, reduzierte Tarife für die Versorgung mit Energie in Anspruch zu nehmen. Die Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission (CREG) ist damit betraut, diesen Sozialtarif alle sechs Monate auf Basis der niedrigsten kommerziellen Tarife auf dem belgischen Markt der Strom- und Gasversorger festzusetzen. Es sei darauf hingewiesen, dass die CREG ab dem 1. Juli 2020 infolge des Ministerialerlasses vom 3. April 2020 ihre Methodik zur Berechnung des Sozialtarifs überarbeitet hat, was vor allem eine vierteljährliche Anpassung des Sozialtarifs umfasst.

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

Ende 2019 belief sich die Preisverringerung auf einer durchschnittlichen Jahresrechnung für einen typischen Haushaltskunden, der den Sozialtarif in Anspruch nimmt, im Vergleich zu einem identischen Profil eines Kunden, der keinen Sozialtarif in Anspruch nehmen könnte, in der Wallonischen Region auf 42 % im Strom- und 46 % im Gassegment. Erinnern wir uns daran, dass die föderale Regierung, um erhebliche Erhöhungen des Sozialtarifs infolge des Anstiegs der Großhandelspreise für Strom im letzten Quartal 2018 zu vermeiden, entschieden hatte, den Sozialtarif für Strom für ein Jahr (vom 31. Januar 2019 bis zum 31. Januar 2020) und den Sozialtarif für Gas für sechs Monate (vom 31. Januar 2019 bis zum 31. Juli 2019) einzufrieren. Außerdem merken wir an, dass der föderale Ministerialerlass vom 3. April 2020 über die neue Berechnungsmethodik für den Sozialtarif eine Deckelung des Sozialtarifs einführt, um zu hohe Schwankungen zu vermeiden. Die Anstiege sind bei 10 % je Quartal für Strom und bei 15 % je Quartal für Erdgas, bei 20 % pro Jahr für Strom und bei 25 % pro Jahr für Erdgas gedeckelt.

Der Sozialtarif wird in den meisten Fällen automatisch auf **föderal geschützte Kunden** angewendet (das heißt auf die Kunden, die zu den ersten vier der oben in Punkt 1.5.1. genannten Kategorien gehören), unabhängig davon, ob sie von einem kommerziellen Versorger oder einem VNB beliefert werden. Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren mehr zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine gedruckte Bescheinigung zukommen zu lassen.

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

Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die **ausschließlich regional geschützten Kunden** (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben in Punkt 1.5.1. genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt.

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

- sie müssen Von ihrem Verteilnetzbetreiber (VNB) mit Energie versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren. Ende 2019 wurden 99,4% der exklusiv regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt¹¹.
- Sie müssen dem VNB, der sie beliefert, alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung übermitteln.

Durch den Status des geschützten Kunden haben sie 2019 ebenfalls Anspruch auf weitere „Schutzmechanismen“ auf dem liberalisierten Strom- und Gasmarkt, und zwar insbesondere auf die folgenden:

- Geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden.
- Der Einbau des Budgetzählers ist für einen geschützten Kunden immer kostenlos. Angemerkt sei, dass der EWR vom 19. Juli 2018 den kostenlosen Einbau eines Budgetzählers auf jeden Antrag ausgeweitet hat, den ein geschützter Kunde stellt. Zuvor musste sich der geschützte Kunde in einer Schuldensituation befinden, um Anspruch auf den kostenlosen Einbau des Budgetzählers erheben zu können. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine (auf 10 Ampere begrenzte) garantierte Mindestversorgung erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen. Zu diesem Zweck sieht der EWR vom 19. Juli 2018 vor, dass die Aktivierung der garantierten Mindestversorgung für einen geschützten Kunden mit Budgetzähler künftig unter der Vorbedingung eines von seinem ÖSHZ bei seinem VNB eingereichten Antrags erfolgt. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten¹².
- Im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode, das heißt vom 1. November bis zum 15. März, an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten¹³.

¹¹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die regional geschützten Kunden.

¹² Ausführlichere Informationen zur garantierten Mindestversorgung sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

¹³ Ausführlichere Informationen zur Winterhilfe sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

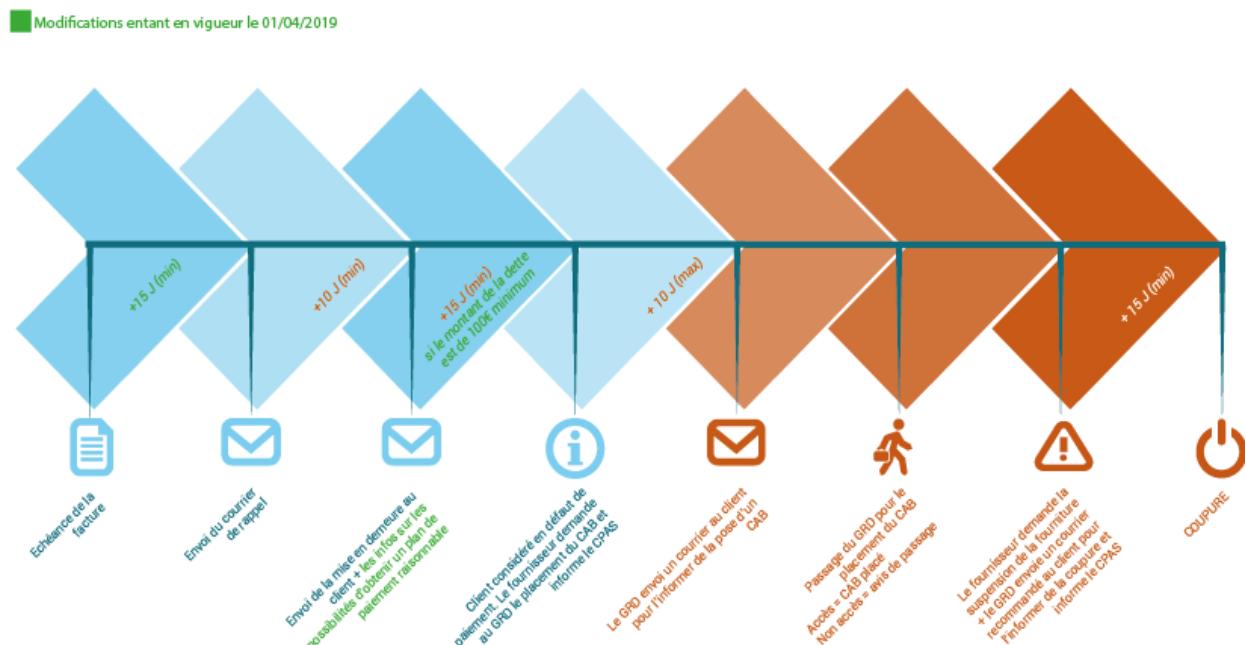
Wenn einer seiner Haushaltskunden mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- und/oder Gasrechnungen konfrontiert ist, müssen seine Versorger bzw. seine VNB (wenn diese als Sozialversorger des Kunden fungieren) bestimmte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes erfüllen. In Artikel 29 und 30 des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

In vereinfachter Form umfasst das von der wallonischen Gesetzgebung 2019 vorgesehene Verfahren die folgenden Etappen:

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

Das nachstehende Schema stellt die einzelnen, von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Etappen für Haushaltskunden bei Nichtzahlung dar. Die neuen, am 1. April 2019 in Kraft getretenen Bestimmungen sind in Grün dargestellt.

SCHEMA: VERFAHREN ZUM EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS IM FALLE DER NICHTZAHLUNG



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

Von den Änderungen der Bestimmungen für das Verfahren bei Nichtzahlung, die am 1. April 2019 in Kraft getreten sind, und von denen einige im vorstehenden Schema in Grün dargestellt sind, seien insbesondere die folgenden Bestimmungen erwähnt:

- Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht eine Frist für die Fälligkeit der Rechnung von mindestens 15 Tagen vor.
- Beim Versand der Mahnung, der nicht mehr zwingend per Einschreiben erfolgen muss, hat der Versorger ebenfalls die Pflicht, seinen Kunden aufzufordern, ihn zu kontaktieren, um einen vernünftigen Zahlungsplan zu erstellen, und ihm die Möglichkeit zu geben, sein ÖSHZ zu kontaktieren, damit dieses ihn bei der Vereinbarung des Plans unterstützt. Der EWR vom 19. Juli 2018 definiert einen vernünftigen Zahlungsplan als einen Plan, der die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigt und es dem Kunden konkret ermöglicht, seine Schulden zu begleichen. Und schließlich kann ein ÖSHZ oder ein Schuldenvermittler im Zuge der Vereinbarung eines Zahlungsplans mit einem Versorger beantragen, dass das Antragsverfahren für den Einbau eines Budgetzählers für die Dauer der Durchführung einer sozialen Finanzmittelanalyse ausgesetzt wird. Diese Aussetzung darf jedoch 30 Tage nicht überschreiten.
- Der EWR vom 19. Juli 2018 deckelt auch die Gebühren, welche die Versorger im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung erheben dürfen, auf 7 EUR für ein Erinnerungsschreiben und auf 15 EUR für die Mahnschreiben. Die Gebühren, die insgesamt für den Versand von Erinnerungsschreiben, Mahnschreiben oder Schreiben zum Zahlungsverzug erhoben werden können, dürfen pro Jahr und Energieform 55 EUR nicht übersteigen. Da der Wortlaut dieser Bestimmung auf unterschiedliche Weise ausgelegt werden kann, hat die CWaPE im Laufe des ersten Quartals 2019 eine Leitlinie (CD-19b20-CWaPE-0022) zur jährlichen Begrenzung der Eintreibungsgebühren verfasst. Diese ist ebenfalls seit dem 1. April 2019 in Kraft.
- Und schließlich stellt der EWR vom 19. Juli 2018, um den zu raschen oder bisweilen unangebrachten Einbau des Budgetzählers zu vermeiden, die Möglichkeit für den Versorger, den Einbau des Budgetzählers zu beantragen, unter die Bedingung eines Mindest-Schuldenbetrags des Kunden von 100 EUR (bzw. 200 EUR bei einer kombinierten Strom- und Gasrechnung).

Im vorliegenden Abschnitt untersuchen wir die statistischen Angaben zu den verschiedenen oben angeführten Etappen, vom Versand des ersten Erinnerungsschreibens bis hin zur Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“.

Die CWaPE macht darauf aufmerksam, dass die statistischen Daten in den folgenden Abschnitten sowohl auf Daten der kommerziellen Versorger als auch auf Daten der VNB, die als Sozialversorger für die von ihnen belieferten geschützten Kunden fungieren, beruhen. Die mitgeteilten Prozentsätze und die Diagramme wurden auf Basis der Daten für das Jahr 2019 und der Anzahl der zum 31. Dezember 2019 belieferten Kunden erstellt.

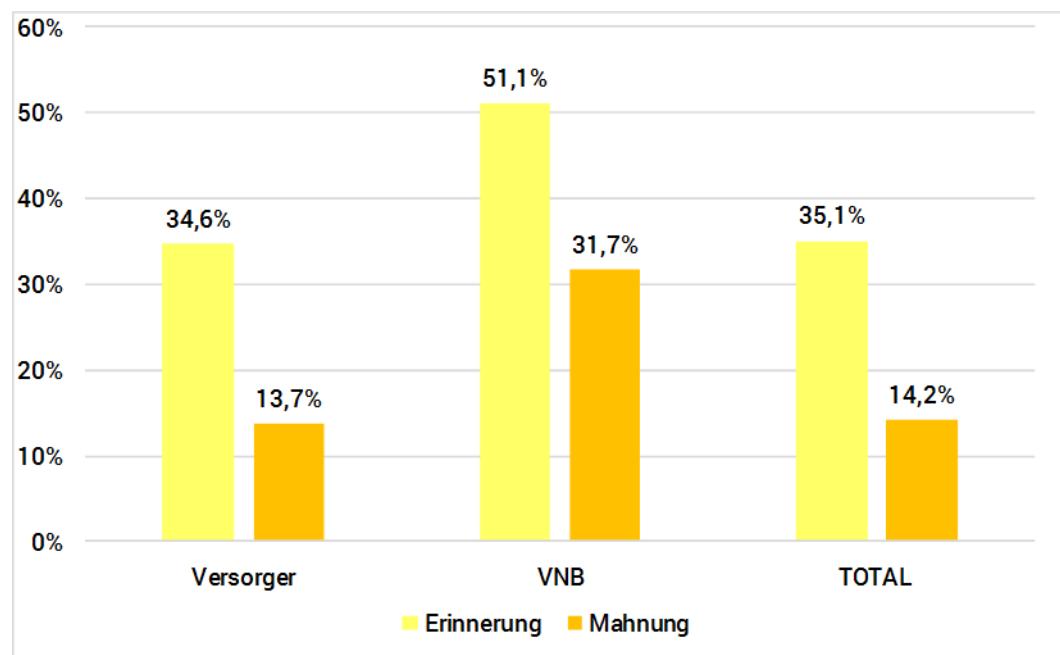
1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

1.6.1.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2019 haben 35,1 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 14,2 % der Kundenschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze sind nur geringfügig niedriger als jene von 2018, wo jeweils 36,8 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 14,8 % der Kunden eine Mahnung erhalten haben.

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

DIAGRAMM 8 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN



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

DIAGRAMM 9 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLEM VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)¹⁴

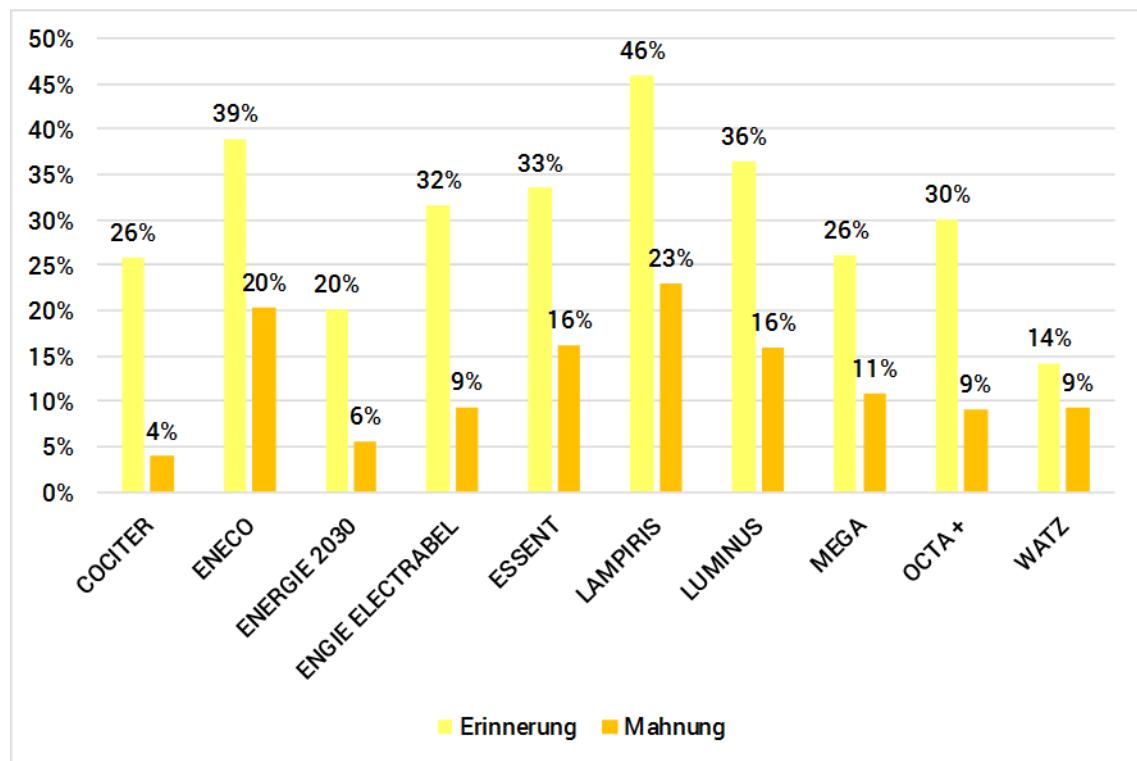
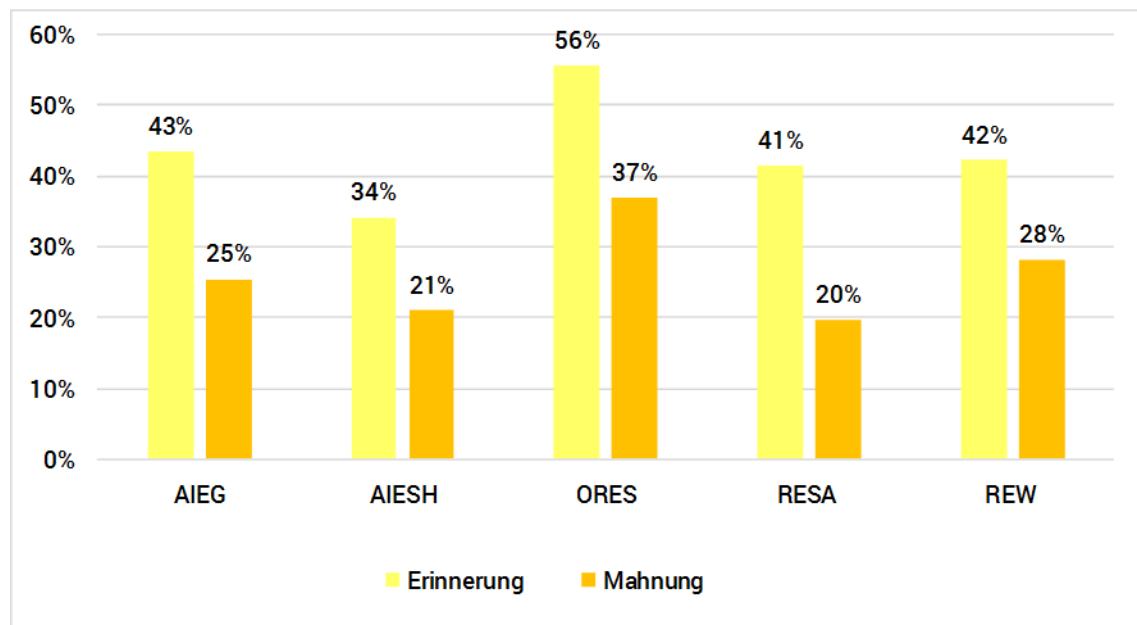


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁴ Die hohen Prozentsätze des Versorgers LAMPIRIS sind insbesondere die Folge der Tatsache, dass die von POWEO für das Jahr 2019 übermittelten Daten zu den von LAMPIRIS übermittelten Daten hinzugefügt wurden. Ein und derselbe Kunde kann dann mindestens ein Mahnschreiben von POWEO erhalten haben und wenn er nach seiner Übertragung zu LAMPIRIS erneut in Zahlungsverzug ist, kann er ein zweites Mal verbucht worden sein.

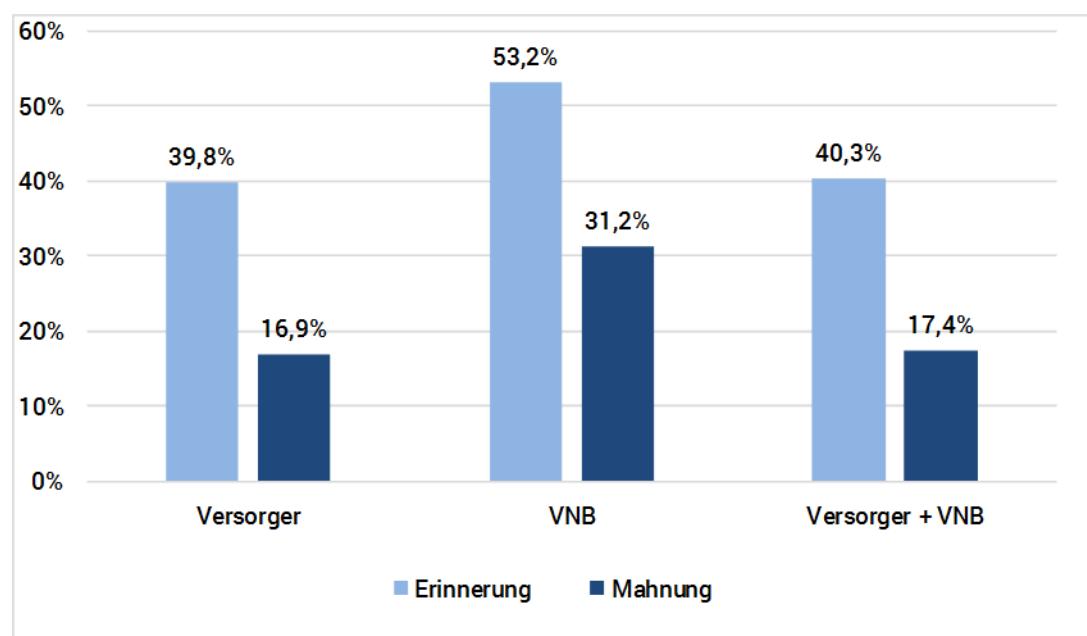
1.6.1.2. Im Gassegment

Da die Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jede dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Gassegment 2019 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben 40,3 % der gesamten Haushaltskundschaft 2019 mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt etwas unter dem, der im Jahr 2018 ermittelt wurde – nämlich 43,1 %.

Im selben Zeitraum haben 17,4 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz ist ebenfalls etwas niedriger im Vergleich zu jenem, der für das Vorjahr ermittelt wurde (18,8 %).

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

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



In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2019 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben. Sie ermöglichen es, die manchmal erheblichen Abweichungen festzustellen, die zwischen den Versorgern und den VNB bestehen.

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLEM VERSORGER, IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN).¹⁵

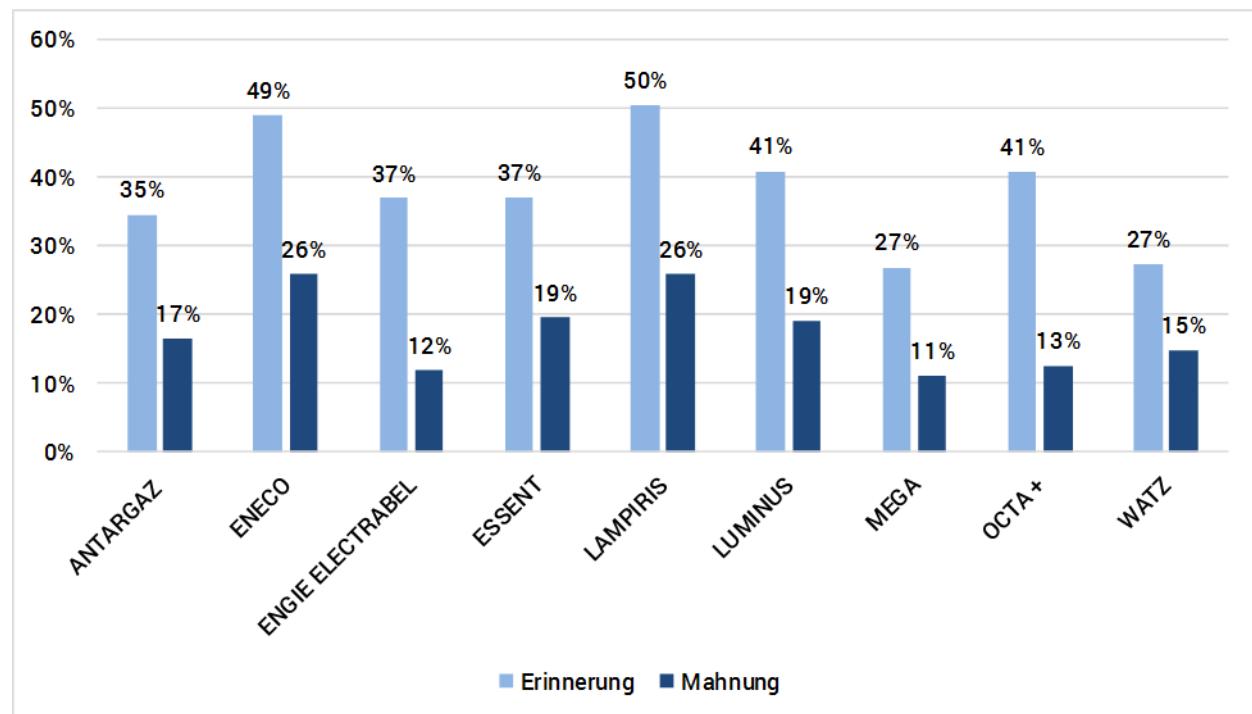
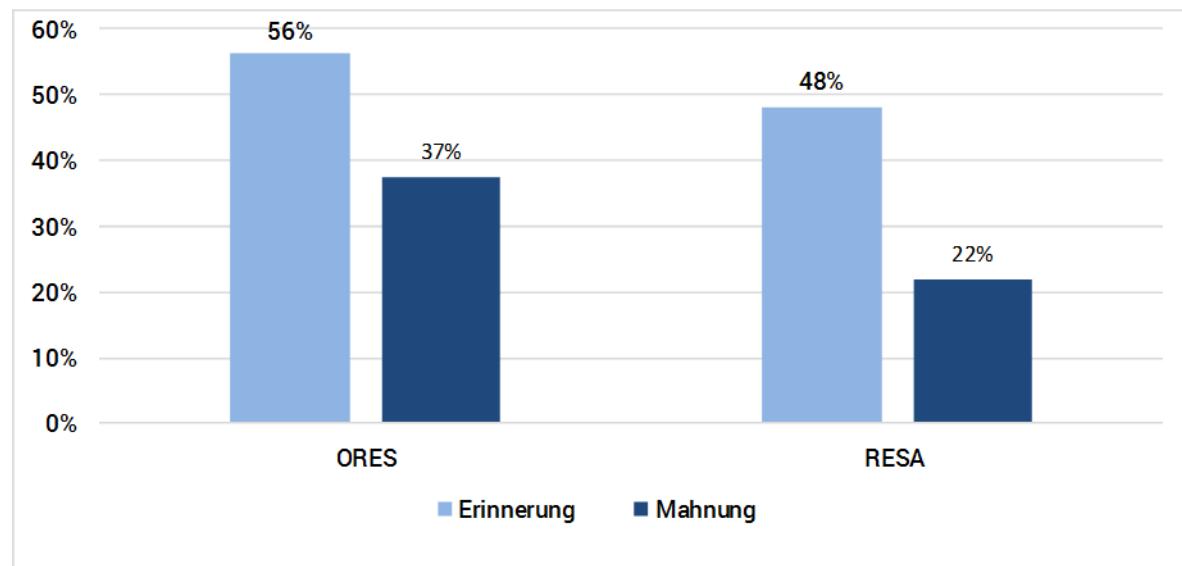


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB, ALS % IHRER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁵ Bezuglich des Versorgers LAMPIRIS sollte die Anmerkung berücksichtigt werden, die für dasselbe Diagramm bezüglich Strom formuliert wurde.

1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung

Der Versorger kann gemäß Artikel 31 des EWR VöD ELEK bzw. Artikel 34 des EWR VöD GAS den Kunden als Nichtzahler eingestuften, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat.

Die CWaPE stellte bei den Daten für 2019 wesentliche Entwicklungen des Prozentsatzes der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, im Vergleich zum Jahr 2018 fest. Nach der Befragung der Akteure konnte sie feststellen, dass diese Schwierigkeiten vor allem in den Auswirkungen der verschiedenen im Folgenden dargelegten Entwicklungen bestehen. Angesichts des Inkrafttretens der Bestimmung, welche vorsieht, dass der Versorger abwarten muss, bis der Kunde einen Mindestbetrag an Schulden erreicht, bevor er einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers einbringen kann, am 1. April 2019 variieren die Kriterien, die von den Versorgern verwendet werden, um diese Daten zur Anzahl der als Nichtzahler eingestuften Kunden zu sammeln und zu übermitteln, je nach Versorger aber auch bei ein und demselben Versorger zwischen 2018 und 2019.

Die Akteure wendeten 2019 drei verschiedene Methodiken an, um ihre Kunden als Nichtzahler zu verbuchen

- Entweder ein Kunde reagierte nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt eines Mahnschreibens
- Oder ein Kunde reagierte nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt eines Mahnschreibens und hatte Schulden von mindestens 100 EUR für eine Energieart. (oder 200 EUR im Falle einer kombinierten Rechnung)¹⁶
- Oder ein Kunde, welchem der Versorger ein Schreiben sandte, um ihn über den Antrag für den Einbau eines Budgetzählers (oder einen Drop-Antrag im Falle eines geschützten Kunden) zu informieren

Jener Versorger, der die zweite oder dritte angeführte Methodik wählte, um diese Daten zu verbuchen, verzeichnete einen Rückgang dieser Anzahl im Jahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr

Die Sozialversorger, deren Kundenzahl infolge des Inkrafttretens der Bestimmung über die Übertragung der geschützten Kunden mit Budgetzähler an ihren VNB am 1. April 2019 anstieg. Infolgedessen nahm der Anteil der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft sind, unter allen geschützten Kunden, die von den Sozialversorgern versorgt werden, ab.

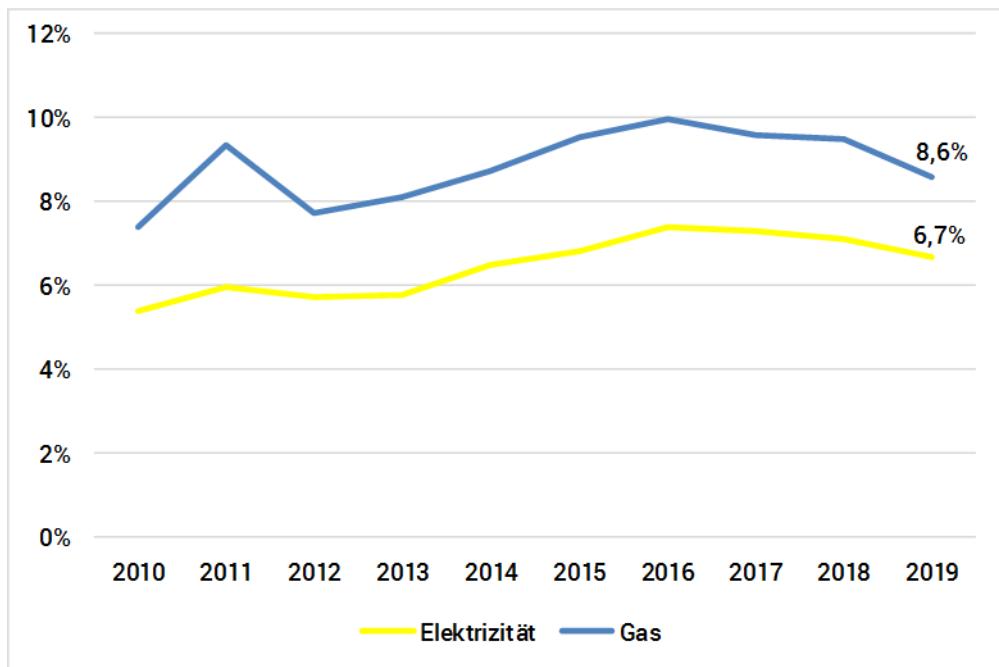
Die CWaPE achtet auf die Vereinheitlichung der Definition „des als Nichtzahler eingestuften Kunden“ für die Erstellung zukünftiger Berichte. Sie weist den Leser also auf diesen Punkt hin und bittet darum, die in diesem Kapitel für das Jahr 2019 präsentierten Informationen mit Vorsicht zu betrachten.

2019 wurden 6,7% der Haushaltskunden im Stromsegment und 8,6% der Kunden im Gassegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft.

Wie im nachstehenden Diagramm veranschaulicht, sinkt der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuften Kunden 2019 sowohl im Strom- als auch im Gassegment seit 2016. Wie oben erklärt, lässt sich der deutlichere Rückgang der Anzahl der Kunden, welche im Jahr 2019 als Nichtzahler eingestuft wurden, insbesondere durch die von einigen Versorgern für die Meldung dieser Daten eingesetzte Methodik und durch die Berücksichtigung einer Mindestschuld von 100 EUR pro Energieart bzw. 200 EUR im Falle einer kombinierten Rechnung erklären. Dieser Rückgang ist sowohl bei den kommerziellen als auch bei den Sozialversorgern festzustellen.

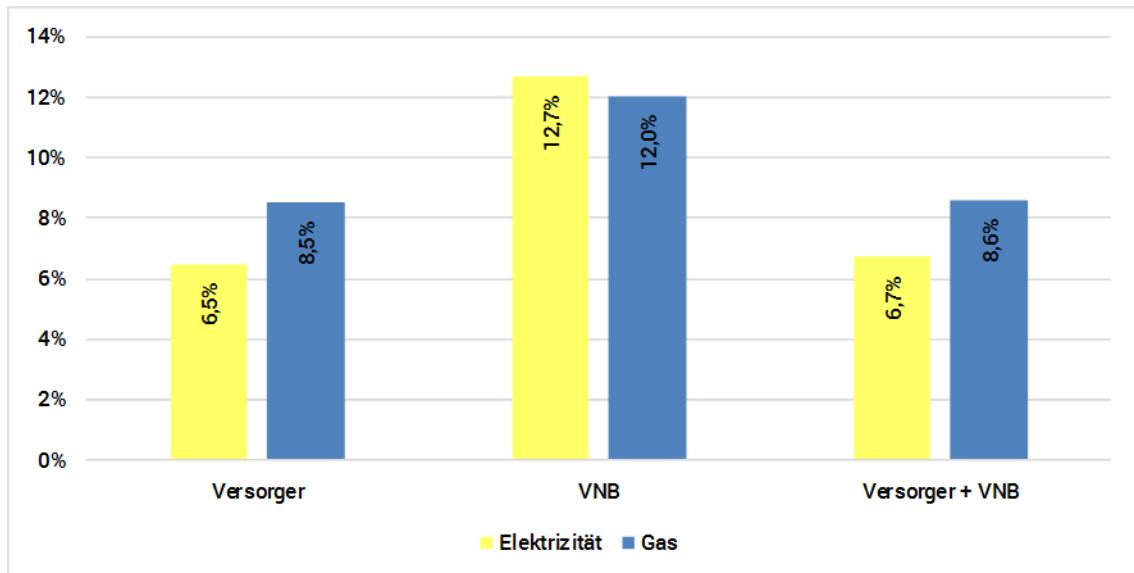
¹⁶ Infolge des Inkrafttretens der Bestimmung, welche vorsieht, dass der Versorger abwarten muss, bis der Schuldenstand des Kunden 100 EUR (oder 200 EUR bei einer kombinierten Rechnung) erreicht, am 1. April 2019

DIAGRAMM 14 ENTWICKLUNG DES PROZENTSATZES DER KUNDEN, DIE ZUMINDEST EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur von einem Jahr zum anderen, sondern auch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern festzustellen. Zudem ist anzumerken: Die Prozentsätze der geschützten Kunden, die 2019 von den VNB im Strom- und im Gassegment als Nichtzahler eingestuft wurden, sind zudem weitaus höher als jene bei den kommerziellen Versorgern. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diesen Unterschied.

DIAGRAMM 15 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE ZUMINDEST EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR STROM BZW. GAS EINGESTUFT WURDEN



Die vier nachstehenden Diagramme stellen – nach Marktteilnehmer, der den Kunden beliefert, und nach Energiesorte – den Prozentsatz der Haushaltskundschaft dar, der mindestens einmal im Laufe des Jahres 2019 als Nichtzahler eingestuft wurde.

Der Durchschnitt des Prozentsatzes der Kunden, die im Jahr 2019 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft waren, wurde mit dem Durchschnitt des Jahres 2018 verglichen und in die Diagramme einbezogen. Erinnern wir uns daran, dass der erhebliche Rückgang des durchschnittlichen Prozentsatzes der Kunden, die bei den VNB 2019 als Nichtzahler eingestuft wurden, durch den Anstieg ihrer Kunden mit 1. April infolge der Übernahme der geschützten Kunden mit Budgetzähler erklärt werden kann.

DIAGRAMM 16 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR STROM EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLEM VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)¹⁷

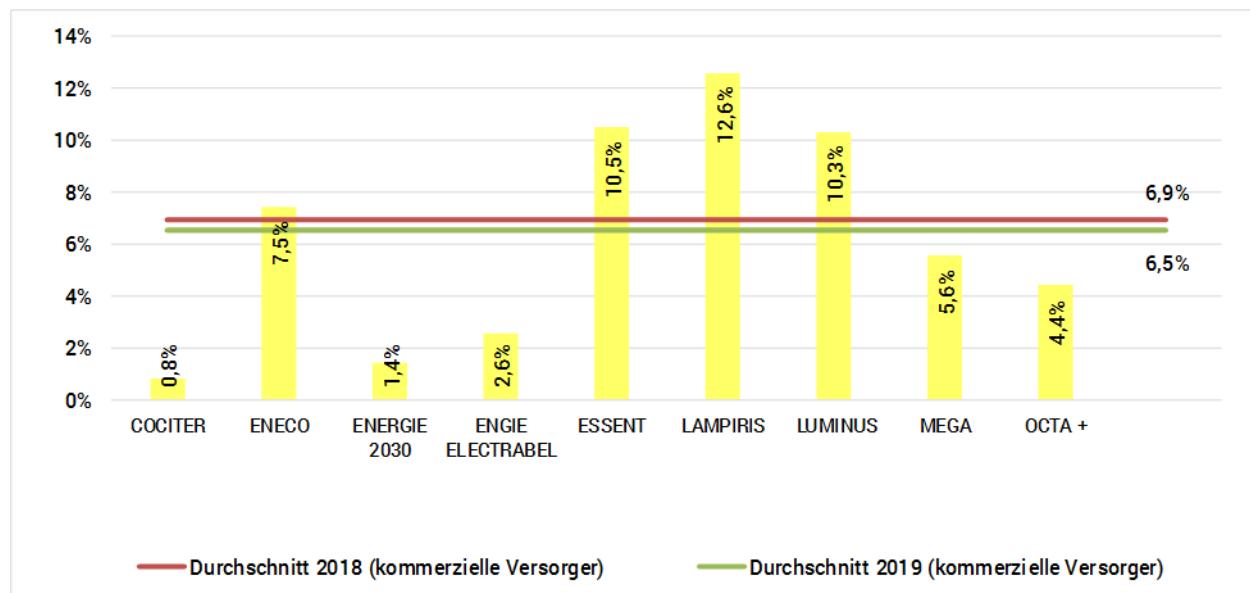
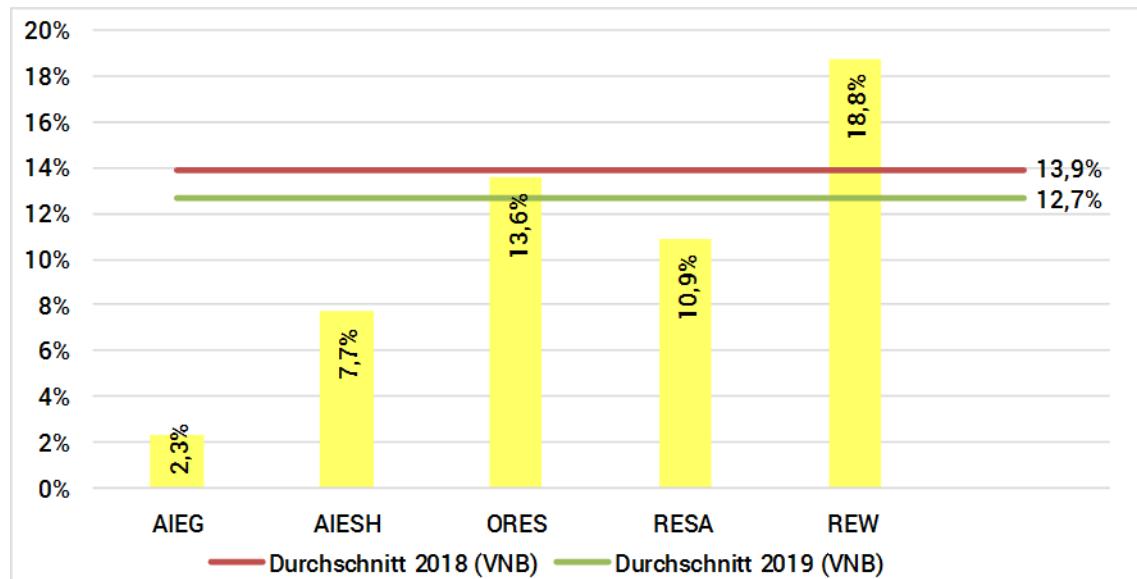


DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR STROM EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁷ Da die Daten bezüglich des Versorgers Watz nicht schlüssig scheinen, wurden sie nicht in diese Grafik integriert. Bei der Analyse der Zahlen des Versorgers LAMPIRIS sollte die Anmerkung zu diesem Versorger in Kapitel 1.6.1.1 beachtet werden.

DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE ZUMINDEST EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR GAS EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLEM VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)

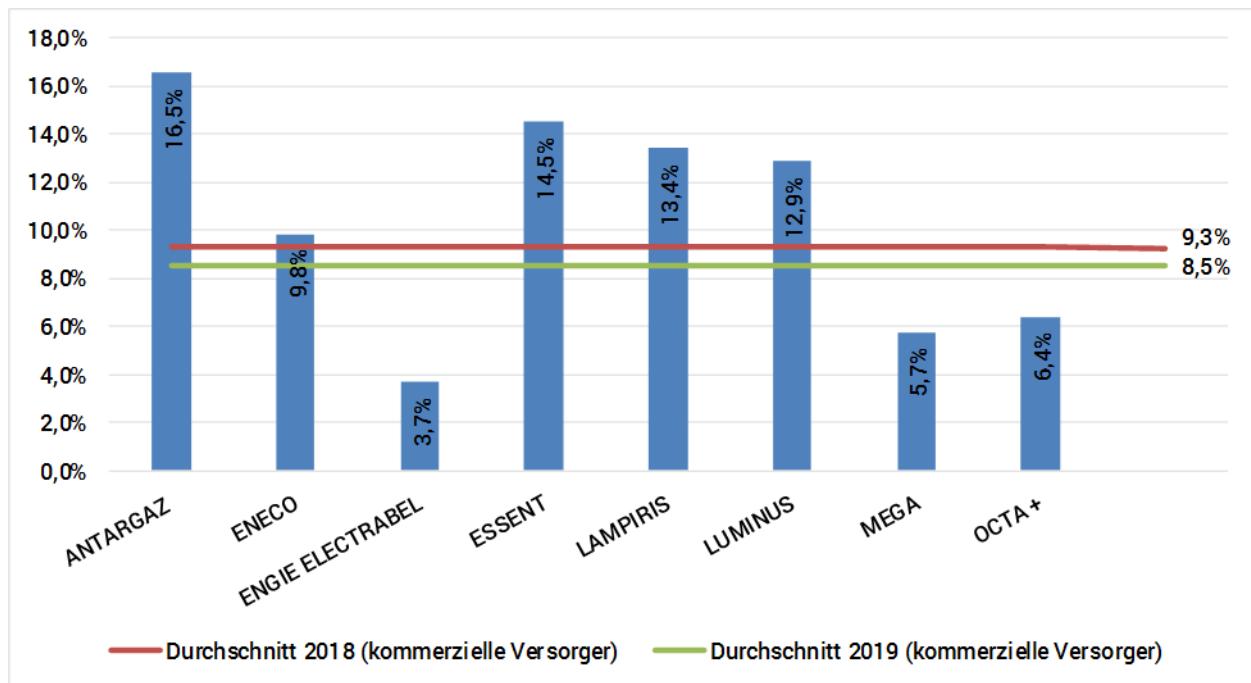
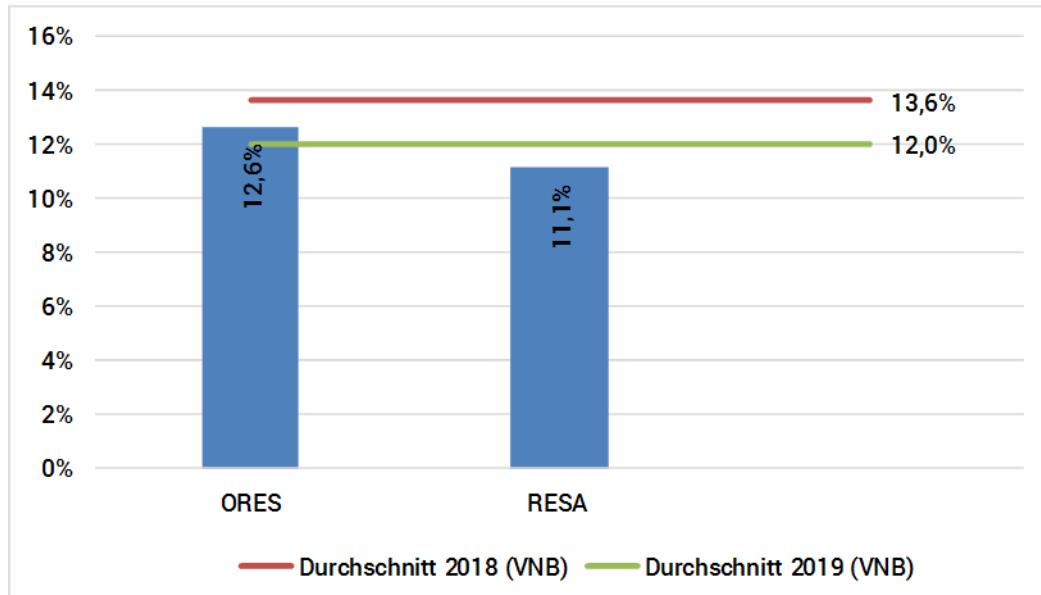


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR GAS EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDEN)



1.6.2.1. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Bezüglich der Nichtzahlung erscheint es wichtig, einen Schwerpunkt auf die geschützten Kunden legen zu können.

Wie die untenstehende Tabelle veranschaulicht, beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden an der gesamten Kundschaft, die im Laufe des Jahres 2019 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurde, auf 17 % im Stromsegment und 18 % im Gassegment.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2015	2016	2017	2018	2019
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	22 %	22 %	16 %	19 %	17%
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	14 %	15 %	11 %	12 %	10%
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	14 %	13 %	15 %	12%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	28 %	35 %	13 %	14 %	12%
Gas	2015	2016	2017	2018	2019
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	24 %	23 %	17 %	20 %	18%
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	18 %	17 %	12 %	14 %	11%
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	15 %	14 %	16 %	14%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	29 %	28 %	13 %	13 %	12%

Des Weiteren beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden, die 2019 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, im Stromsegment auf 10 % und im Gassegment auf 11 % an der gesamten geschützten Kundschaft. Diese Prozentsätze liegen unter den Prozentsätzen für das Jahr 2018, wo diese bei 12 % für Strom und 14 % für Gas lagen.

Bei den Sozialversorgern wurden 12 % der geschützten Kunden, die sie beliefern, im Strom- und Gassegment 2019 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft.

Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der durchschnittliche Prozentsatz der geschützten Kunden, die 2019 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, auf 12 % im Stromsegment und auf 14 % im Gassegment.

1.7. DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS

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

Ein Budgetzähler bewirkt die Vorausbezahlung der Energie anhand einer wiederaufladbaren elektronischen Karte. Der VNB bringt den Budgetzähler auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an. Der Kunde erhält zudem eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einführen muss. Er kann nun Energie bis zu dem Betrag verbrauchen, der auf der Karte gutgeschrieben ist. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte wird die Versorgung unterbrochen – Situation, die als „automatische Sperrung“ bezeichnet wird – so dass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen. Der Budgetzähler verfügt jedoch über eine Reserve, eine Art Notkredit, um dem Kunden die Zeit zu geben, sich zu einer Aufladestelle zu begeben, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist.

Es wird auch darauf hingewiesen, dass es für geschützte Kunden mit Budgetzähler zusätzliche Schutzmaßnahmen gibt, insbesondere die Möglichkeit, die garantierte Mindestliefermenge an Strom zu beziehen und für Gas eine Winterhilfe beantragen zu können¹⁸.

Die Artikel 31 bis 37bis der EWR-VöD Strom und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme¹⁹ des Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

Vereinfacht gesagt, können die 2019 von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Mindestetappen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme eines Budgetzählers im Fall der Nichtzahlung eines Kunden wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Versorger stuft den Kunden als Nichtzahler ein und kann, wenn der Schuldenbetrag mindestens 100 EUR für eine Energieart oder 200 EUR für eine kombinierte Rechnung beträgt²⁰, den Einbau eines Budgetzählers beim Verteilnetzbetreiber beantragen.
- Innerhalb von zehn Tagen ab Eingang des Antrags muss der VNB dem Kunden ein Schreiben schicken, um diesen vom Datum und von der Tageszeit des Einbaus des Budgetzählers in Kenntnis zu setzen. In diesem Schreiben wird ebenfalls dargelegt, dass die Energieversorgung des Kunden ausgesetzt werden kann, falls der Einbau des Budgetzählers nicht am vereinbarten Datum erfolgen kann, weil der Kunde abwesend ist oder den Zutritt zu den Räumlichkeiten verweigert.
- Der VNB begibt sich am vereinbarten Datum zum Haus des Kunden und baut den Budgetzähler ein. Wenn der Einbau des Budgetzählers nicht vorgenommen werden kann, da der Kunde nicht anwesend ist oder den Einbau des Budgetzählers verweigert, muss der VNB dem Kunden eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen und dessen Versorger darüber informieren, der nun die Sperre der Versorgung des Kunden beantragen kann;
- Dieses Verfahren kann im Falle einer Übereinkunft der Parteien bezüglich der Schuldenbegleichung ausgesetzt werden.

Die Verteilnetzbetreiber haben auch die Möglichkeit, zusätzliche Etappen in das oben genannte Verfahren einzuführen, die oft die Form eines telefonischen Kontakts mit dem Kunden, eines zweiten Besuchs zum Einbau des Budgetzählers etc. annehmen.

Zudem verfügt der VNB ab dem Datum des Erstantrags durch den Versorger über 40 Tage, um das Verfahren des Einbaus des Budgetzählers abzuschließen. Andernfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt und der VNB übernimmt vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Versorgung eines Kunden durch seinen VNB als „X-Versorger“²¹. Wir unterstreichen hier, dass der EWR vom 19. Juli 2018 die Einstellung der X-Versorgung im Falle einer Verzögerung des Einbaus des Budgetzählers vorsieht. In diesem Fall gilt: Überschreitet der Verteilnetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau von 40 Tagen, schuldet er dem Versorger, der den Einbauantrag gestellt hat, sodann einen Pauschalzuschuss. Es ist vorgesehen, dass diese Bestimmung im Zuge der Inbetriebsetzung des MIG 6 in Kraft tritt. Die Stellungnahme der CWaPE zu den praktischen Modalitäten der Einführung dieses Pauschalzuschusses (Stellungnahme CD-19b20-CWaPE-1843) wurde der Ministerin im Laufe des Monats Februar 2019 übermittelt.

¹⁸ Ausführlichere Informationen zu diesem Thema sind in den Kapiteln zu den Lokalen Kommissionen für Energie zu finden

¹⁹ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorausbezahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein "klassischer" Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzählers im Haus des Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

²⁰ Die Bestimmung, die vorsieht, dass der Versorger den Einbau eines Budgetzählers nur dann beantragen kann, wenn der Kunde eine Mindesthöhe von Schulden erreicht hat, ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.

²¹ Weitere ausführliche Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger.

Beim Verfahren des Einbaus des Budgetzählers muss eine Unterscheidung danach vorgenommen werden, ob der Kunde, der als Nichtzahler eingestuft wurde, geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, wird dieser nach dem Einbau des Budgetzählers weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert. Wenn der Nichtzahler jedoch ein geschützter Kunde ist, wird er an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), der nach dieser Übertragung und nach dem Einbau des Budgetzählers die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt. Die Übertragung geschützter Kunden als Nichtzahler an ihren Verteilnetzbetreiber (oder „Drop“ des geschützten Kunden an seinen VNB), welche zuvor auf Grundlage einer Marktvereinbarung zwischen den Akteuren durchgeführt wurde, wurde in den EWR vom 19. Juli 2018 aufgenommen. Dieser EWR sieht auch vor, dass ein Ministerialerlass das Verfahren der Übertragung des geschützten Kunden, der als Nichtzahler eingestuft wurde, an seinen VNB und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen festlegt. Allerdings hat die CWaPE in Erwartung des Ministerialerlasses, und um die Nachverfolgung dieser Situation einzubeziehen und die Rollen der einzelnen Marktteilnehmer klären, im Februar 2019 eine Leitlinie (CD-19b20-CWaPE-0021) verabschiedet, welche die Nachverfolgung des geschützten Kunden behandelt, der infolge der Einstufung als Nichtzahler durch einen kommerziellen Versorger von seinem Verteilnetzbetreiber beliefert wird. Zudem können geschützte Kunden mit Budgetzähler zusätzliche Schutzmaßnahmen wie etwa die garantierte Mindestliefermenge für Strom auf Antrag eines ÖSHZ oder auch die Winterhilfe in Anspruch nehmen. Diese Punkte werden im Kapitel über die lokalen Energiekommissionen erklärt.

Die Kosten für den Einbau eines Budgetzählers werden dem Kunden mit 100 EUR für Strom und 150 EUR für Gas in Rechnung gestellt. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht jedoch die Kostenfreiheit des Einbaus des Budgetzählers in den folgenden Situationen vor und weitet diese auch aus:

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

Im vorliegenden Abschnitt sollen die statistischen Daten zu den einzelnen Etappen des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers analysiert werden. Wir erinnern daran, dass ein Teil der Maßnahmen oder der Anpassungen der Gesetzgebung, welche oben erwähnt sind, erst am 1. April 2019 in Kraft getreten sind.

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

1.7.1. Im Stromsegment

1.7.1.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler

Die Gesamtzahl der **Einbauanträge für Budgetzähler** oder die Zahl der **Anträge auf Übertragung des geschützten Kunden in Zahlungsverzug an seinen VNB** (nachfolgend „Drop-Antrag“), beläuft sich 2019 auf 86.629²² und liegt damit deutlich unter (-9 %) der Zahl von 2018, als diese bei 95.148 lag²³. Es scheint, dass die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers

²² Es sei darauf hingewiesen, dass ein Einbauantrag bzw. ein Drop-Antrag für ein und denselben Kunden mehrmals eingeleitet werden kann. Daher kann dieser in der Gesamtzahl der Einbau-/Drop-Anträge mehrmals eingerechnet sein.

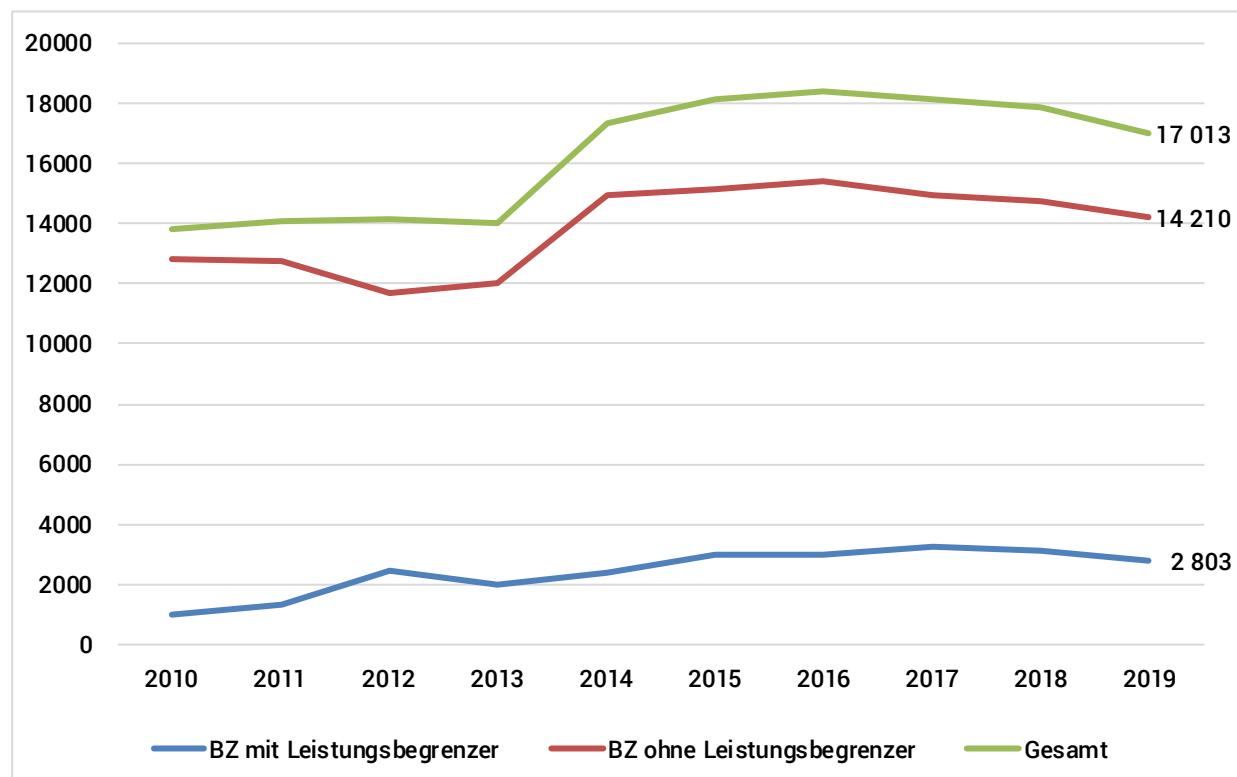
für nicht geschützte Kunden durch kommerzielle Versorger stark zurückgehen (-11,5 %), während gleichzeitig die Anträge, die für geschützte Kunden vom Sozialversorger eingebracht werden (+3,5 %) sowie die Drop-Anträge für geschützte Kunden durch kommerzielle Versorger (+11 %) eine gegenteilige Tendenz zeigten. Diese allgemeine Abnahme der Anzahl der Einträge auf Einbau lässt sich vor allem durch die Tatsache erklären, dass seit dem 1. April 2019 der EWR VöD vorsieht, dass die Schulden des Kunden einen Mindestbetrag von 100 EUR erreichen müssen, damit der Versorger seinen Antrag einbringen kann. Diese Bestimmung wurde eingerichtet, um die Anzahl der eingebauten Budgetzähler bei geringen Schulden zu begrenzen und so Kosten infolge des Einbaus für den Kunden und den VNB zu vermeiden.

Es ist interessant, hervorzuheben, dass die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers auch durch den Kunden selbst oder sein ÖSHZ eingebracht werden können, ohne dass eine Situation der Zahlungsverzögerung verzeichnet wird. So wurden 2019 110 Anträge von den ÖSHZ (davon 2/3 für geschützte Kunden) und 206 durch den Kunden selbst eingebracht (davon 199 für einen geschützten Kunden).

Die Gesamtzahl der **tatsächlichen Einbauten** von Budgetzählern im Elektrizitätssegment während des Jahres 2019 beläuft sich auf 17.013, was einem Rückgang um 4,8 % gegenüber 2018 entspricht. Die Analyse der übermittelten Daten zeigt, dass der Rückgang der Anzahl der Einbauten vor allem bei geschützten Kunden ausgeprägt ist (-10,1 %) und weniger bei den nicht geschützten Kunden vorkommt (-3,7 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Strom-Budgetzähler in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei, ob diese bei geschützten Kunden oder nicht geschützten Kunden eingebaut wurden. Die Analyse dieses Diagramms ermöglicht die Feststellung einer Tendenz zum Rückgang der Gesamtanzahl der Einbauten von Budgetzählern für Strom in den letzten drei Jahren.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER



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

- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annulierung** des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden fast **57,3 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers 2019 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell des Abschlusses eines Zahlungsplans annulliert;
- In 20,1 % der Fälle führten die Anträge zu einem effektiven Einbau von Budgetzählern
- In 17,8% der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers **storniert** wird.
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers **nicht anwesend** sein oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch unbewohnt sein, wenn der VNB vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annulierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben 2019 rund 4,8 % aller Anträge auf Einbau eines Budgetzählers in einer Abschaltung der Versorgung des Kunden resultiert.**²⁴

1.7.1.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers

In den VöD-EWR²⁵ ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Budgetzählers über die Aufladungen der Karte des Budgetzählers eingetrieben werden.

Um die Entwicklung der Schulden vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau eines Budgetzählers bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Budgetzählers zu evaluieren, hat die CWaPE die Marktakteure aufgefordert, ihr für das Jahr 2019 den durchschnittlichen Schuldenbetrag ihrer Kunden zu diesen beiden Zeitpunkten mitzuteilen.

Der 2019 über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden für Strom zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau des Budgetzählers** betrug **402,1 EUR**. Dies entspricht einem Anstieg um 14,8 % im Vergleich zum Jahr 2018, als dieser Betrag 350,4 EUR betrug. Dieser Betrag beläuft sich auf 412 EUR bei den kommerziellen Versorgern. Dies entspricht einer Zunahme um 15,7 % im Vergleich zum Jahr 2018. Bei den VNB beträgt er 265,2 EUR, was einer Zunahme um 30,6 % im Vergleich zum Jahr 2018 entspricht.

Der über sämtliche Haushaltskunden²⁶ 2019 gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Strom-Budgetzählers** (nämlich **552,5 EUR**) ist um 19 % im Vergleich zu 2018 angestiegen.

Dieser durchschnittliche Betrag ist mit 565 EUR bei Kunden höher, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, als bei geschützten Kunden, die von den Verteilnetzbetreibern beliefert werden, wo er 386 EUR beträgt.

²⁴ Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

²⁵ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas

²⁶ Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestuften Kunden bereitgestellt.

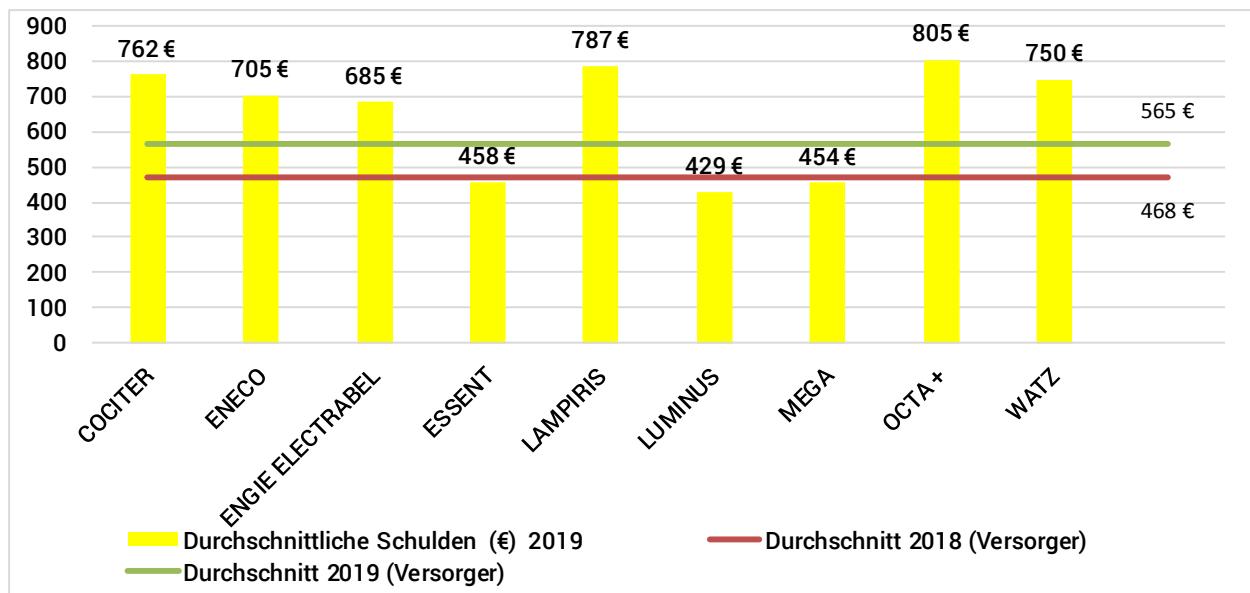
Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Budgetzählers bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Budgetzählers steigt der durchschnittliche Schuldenbetrag für sämtliche Haushaltskunden um 37,4 %. Dieser Anstieg ist bei den geschützten Kunden, die von den VNB versorgt werden (+45,5 %), höher als bei den Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert werden (+37,1 %).

Der resultierende Anstieg des Schuldenbetrags sowohl im Moment der Beantragung als auch im Moment des Einbaus des Budgetzählers ist wahrscheinlich das Ergebnis des Inkrafttreten der Bestimmung, welche einen Mindestbetrag der Schulden vorsieht, der erreicht werden muss, damit der Versorger beim VNB einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers stellen kann, am 1. April 2019.

Diese Bestimmung motiviert die Akteure, Lösungen zu suchen, bevor der Einbau eines Budgetzählers beantragt wird. Sie ermöglicht es auch, zu vermeiden, dass ein Budgetzähler wegen eines geringeren Schuldenbetrags bei einem Kunden eingebaut wird. Wenn die Situation jedoch nicht geregelt wird, scheint diese Maßnahme im Durchschnitt zu einer höheren Verschuldung des Kunden zu führen.

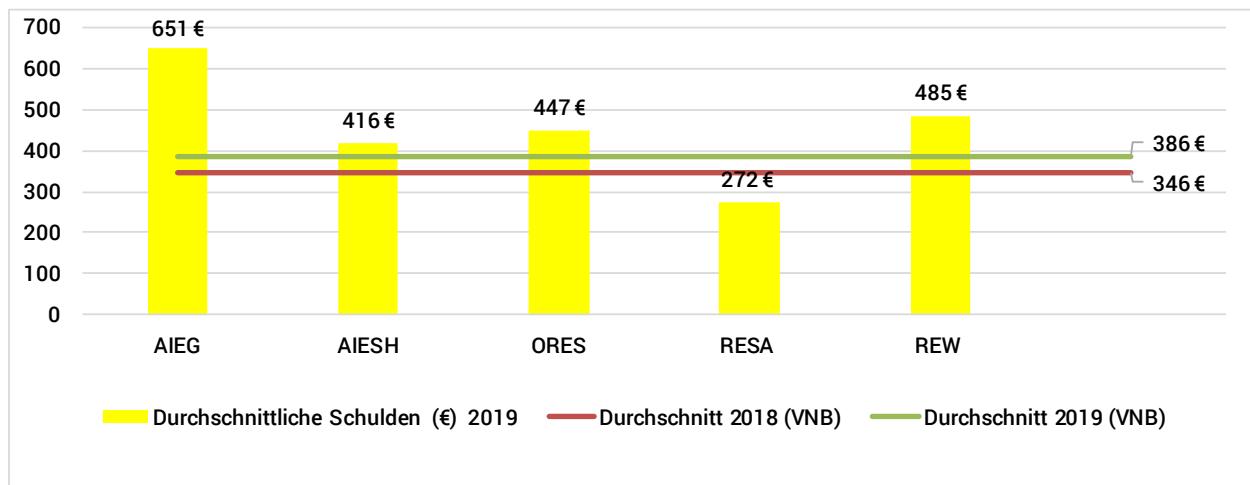
Die nachstehenden Diagramme ermöglichen es auch, erhebliche Schwankungen zu zeigen, die zwischen den Marktteilnehmern bestehen. Es ist festzuhalten, dass bei den kleineren VNB (nämlich AIEG, AIESH und RWE) die Anzahl der geschützten Kunden, die durch den VNB zu Nichtzahlern erklärt wurden, und bei denen ein Einbau eines Budgetzählers vorgenommen wurde, im Jahr 2019 unter zehn lag. Der durchschnittliche Schuldenbetrag kann somit stark von dieser sehr geringen Zahl der Fälle abhängig sein.

DIAGRAMM 21 BETRAG DER DURCHSCHNITTLLICHEN SCHULDEN (EUR) ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS FÜR STROM BEI DEN KOMMERZIELLEN VERSORGERN.²⁷



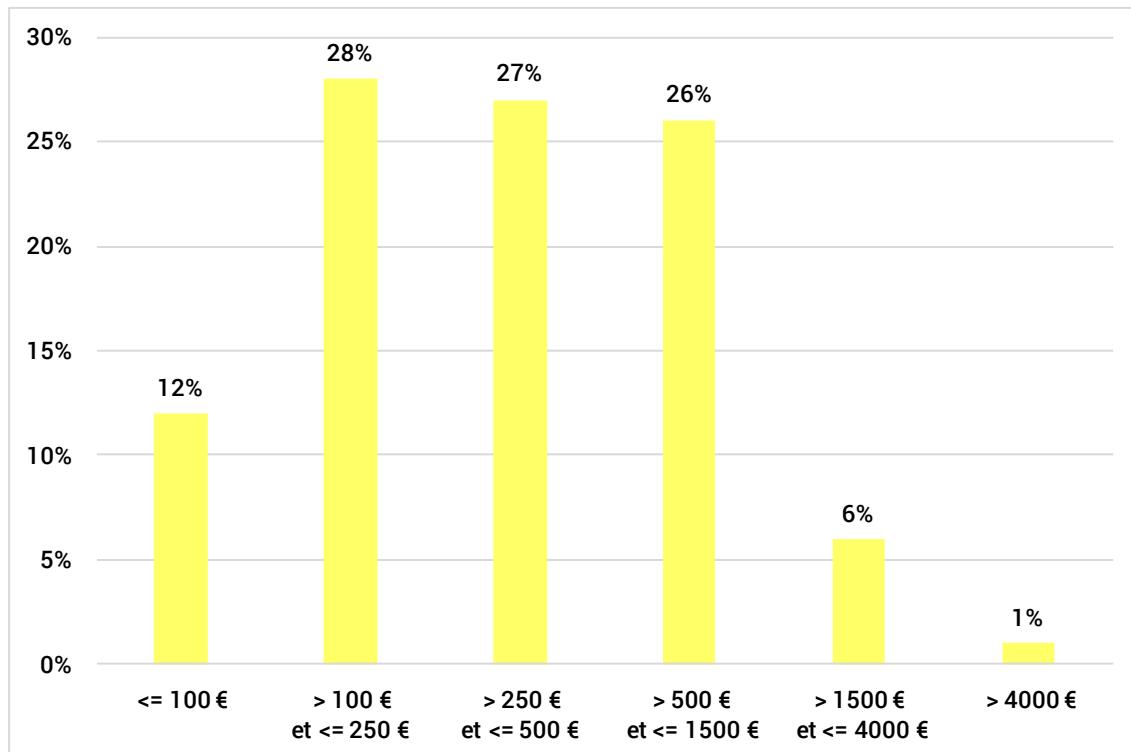
²⁷ Bei keinem Kunden von Energie 2030 wurde im Verlauf des Jahres 2019 ein Budgetzähler eingebaut – daher wurde dieser Versorger in der Grafik nicht berücksichtigt.

DIAGRAMM 22 BETRAG DER DURCHSCHNITTLLICHEN SCHULDEN (EUR) ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS FÜR STROM BEI DEN VNB



Die Segmentierung der Kunden nach dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers wird im folgenden Diagramm veranschaulicht:

DIAGRAMM 23 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZahl DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2019 EIN BUDGETZÄHLER EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN IM MOMENT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS FÜR STROM.



Der Prozentsatz der Kunden, für welche ein Einbau eines Budgetzählers durchgeführt wurde und bei denen die Schulden 100 EUR nicht erreicht hatten, hat im Vergleich zum Jahr 2018 stark abgenommen. Damals betrug er 18 %. Es bleiben jedoch 12 % der Kunden, für welche der Einbau eines Budgetzählers erfolgte, obwohl ihre Schulden unter oder bei 100 EUR lagen. Diese Situation kann mit unterschiedlichen Gründen erklärt werden, u. a.:

- Die Beschränkung der Schulden für den Antrag auf Einbau eines Budgetzählers trat erst am 1. April 2019 in Kraft. Jene Kunden, für welche der Antrag vor dem 1. April 2019 eingebracht wurde, waren daher nicht von dieser neuen Bestimmung betroffen.
- Wenn der Kunde nur einen Teil seiner Schulden bezahlt, diese aber nicht komplett begleicht, wird das Verfahren für den Einbau des Budgetzählers fortgesetzt, auch wenn der Betrag des Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers nicht EUR 100 erreicht.
- Bei einer kombinierten Rechnung (Strom und Gas) und wenn der Betrag der Schulden 200 EUR für beide Energiearten erreicht, kann der Versorger einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers für beide Energiearten stellen, auch wenn die Schulden für eine Energieart nicht 100 EUR erreichen.

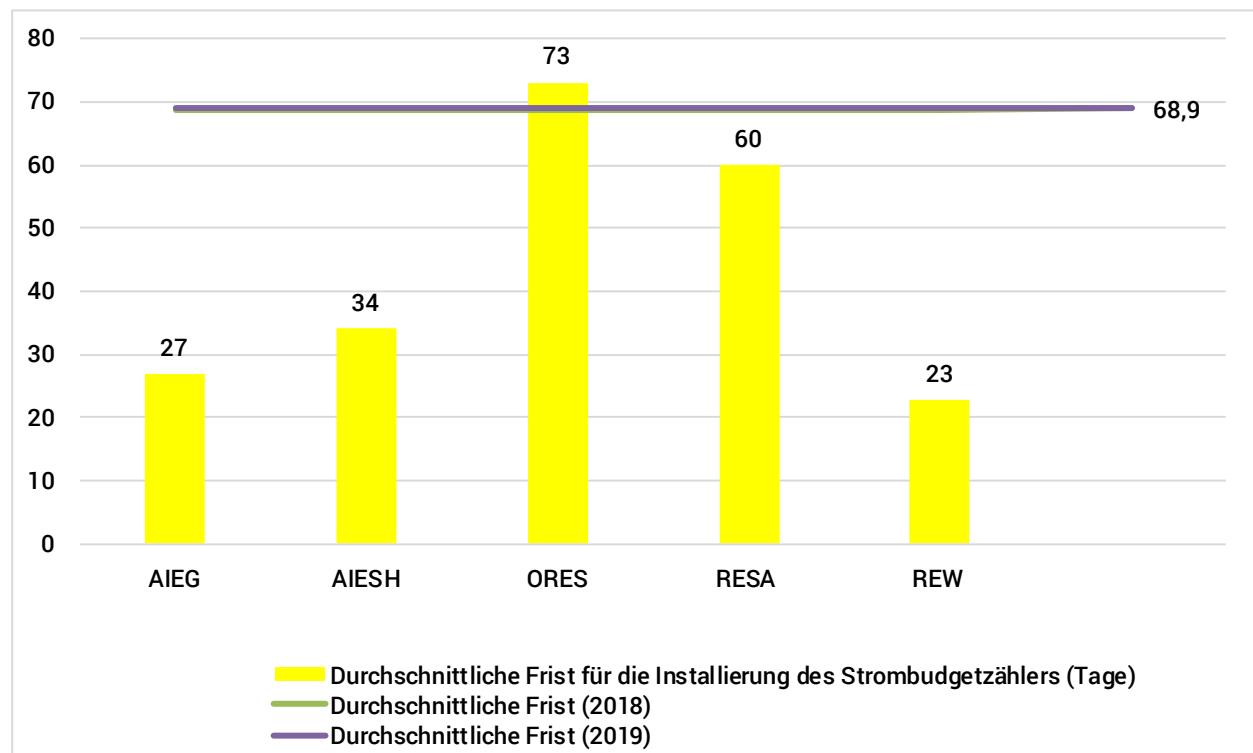
1.7.1.3. Die Frist für den Einbau des Strom-Budgetzählers

Die durchschnittliche Frist für den Einbau von Budgetzählern für alle VNB beträgt im Jahr 2019 69 Tage. Diese Zahl entspricht in etwa jener für das Jahr 2018.

Von den im Jahr 2019 eingebauten 17.013 Strom-Budgetzählern wurden 26,6 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist höher als die 24,1 %, die 2018 ermittelt wurden.

Wie das nachstehende Diagramm zeigt, weicht die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers zwischen den VNB ab. Es fällt auf, dass die durchschnittliche Einbaufrist eines Strom-Budgetzählers bei den kleinen VNB (AIEG, AIESH, Réseau d'énergie de Wavre) kürzer als 40 Tage ist.

DIAGRAMM 24 DURCHSCHNITTLCHE FRIST (IN TAGEN) FÜR DEN EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS FÜR STROM



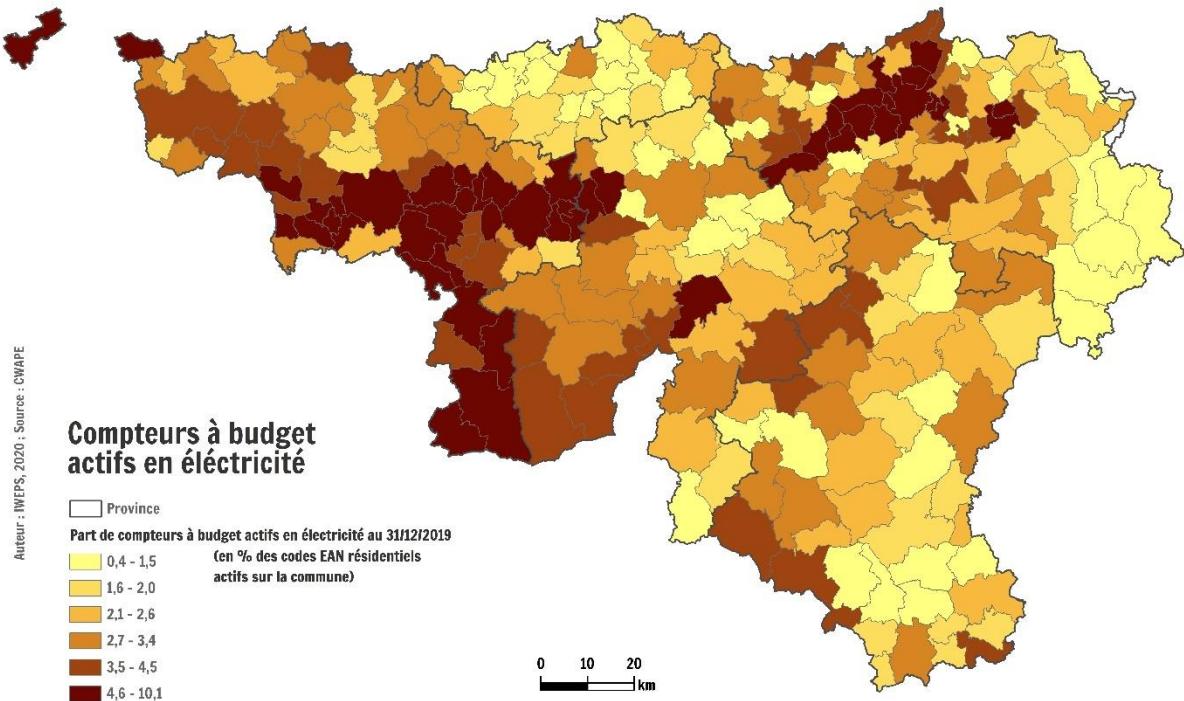
Die CWaPE stellt schließlich fest, dass von den Strom-Budgetzählern, die 2019 eingebaut wurden, nur 65 % der Zähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 35 % beim zweiten Besuch.

1.7.1.4. Anzahl der eingebauten Budgetzähler für Strom in der Wallonie

Ende 2019 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 182.859. Von ihnen waren 71.393 bzw. 39 % aktiv. Angemerkt sei, dass die inaktiven Budgetzähler dann wie normale Zähler funktionieren, für welche die Vorauszahlungsfunktion deaktiviert wurde.

Nur **4,3 %** aller wallonischen Haushaltskunden verfügten Ende 2019 über einen aktiven Strom-Budgetzähler. Dieser Prozentsatz entspricht dem für das Jahr 2018 ermittelten. Der Prozentsatz **der geschützten Kunden** mit aktivem Budgetzähler beläuft sich Ende 2019 auf **9,4 %**, was einem höheren Prozentsatz als im Jahr 2018 entspricht, als dieser bei 7,7 % lag.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und nach Gemeinde – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Budgetzähler und der Anzahl aktiver EANs im Stromsegment für die Haushaltskunden dar.



Budgetzähler für Strom, die mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet sind

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Strom-Budgetzähler eingebaut wird, wurde dieser vor dem 1. April 2019 standardmäßig mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet. Dieser ermöglicht es dem Kunden, eine garantierte Strom-Mindestliefermenge von 10 Ampere über sechs Monate zu erhalten (nachfolgend FMG, fourniture minimale garantie), falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen. Die FMG-Versorgung des Kunden ist jedoch zu Lasten des Kunden. Daraus folgt, dass eine Schuld in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer entstehen kann.

Obwohl die FMG häufig als Hilfe angesehen wird, die für geschützte Kunden mit Budgetzähler vorgesehen ist, ist sich der geschützte Kunde in der Mehrzahl der Fälle nicht immer bewusst, dass er die Funktionalität „Leistungsbegrenzer“ seines Zählers aktiviert und damit Schulden macht, die – in einigen Fällen – erhebliche Beträge erreichen können. Um diesen widersinnigen Effekt zu vermeiden, wurden die Aktivierung und Nachverfolgung der garantierten Mindestliefermenge durch das Programmdekret vom 17. Juli 2018 und den EWR vom 19. Juli 2018 signifikant abgeändert. Diese beiden Gesetzestexte stellen die Aktivierung der FMG unter die Bedingung eines Antrags des ÖSHZ und der Information an den Kunden über die Konsequenzen ihrer Nutzung. Sie regeln auch die weitere Betreuung des Kunden, der seine Schulden im Zusammenhang mit dieser FMG nicht begleicht und bei welchem es schließlich eine Anrufung der CLE gibt, besser²⁸. Der EWR vom 19. Juli 2018 präzisiert zudem, dass das ÖSHZ jederzeit die Deaktivierung der FMG beantragen kann. Diese Bestimmungen sind am 1. April 2019 in Kraft getreten.

²⁸ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE FMG.

Konkret wird die Funktion „Leistungsbegrenzer“, die in den bei geschützten Kunden eingebauten Budgetzählern vorgesehen ist, nach dem 1. April 2019 nur noch aktiviert, wenn das ÖSHZ zuvor einen Aktivierungsantrag bei dem VNB eingereicht hat. Für die geschützten Kunden, die zum 1. April 2019 einen aktivierten Budgetzähler besaßen, haben die VNB – wenn die ÖSHZ nichts anderes bestimmten – einen schrittweisen Entzug dieser Funktionalität umgesetzt.

Ende 2019 belief sich die Anzahl der Budgetzähler mit aktiverter Leistungsbegrenzer-Funktion auf 844 Zähler. Das entspricht 1,2 % aller aktiven Strom-Budgetzähler.

1.7.2. Im Gassegment

1.7.2.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

Die Zahl der Anträge auf Einbau²⁹ von Gas-Budgetzählern und die Gesamtzahl der Drop-Anträge, die von den Versorgern und VNB eingereicht wurden, nimmt mit insgesamt 43.746 im Jahr 2019 leicht ab. Dies entspricht einer Abnahme um 5,8 % gegenüber 2018.

Wie beim Strom können die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers auch vom Kunden selbst oder von seinem ÖSHZ eingebracht werden. So wurden 2019 von den ÖSHZ 49 Anträge (davon 86 % für geschützte Kunden) und 119 von einem geschützten Kunden eingebracht (es gab keine Anträge von nicht geschützten Kunden).

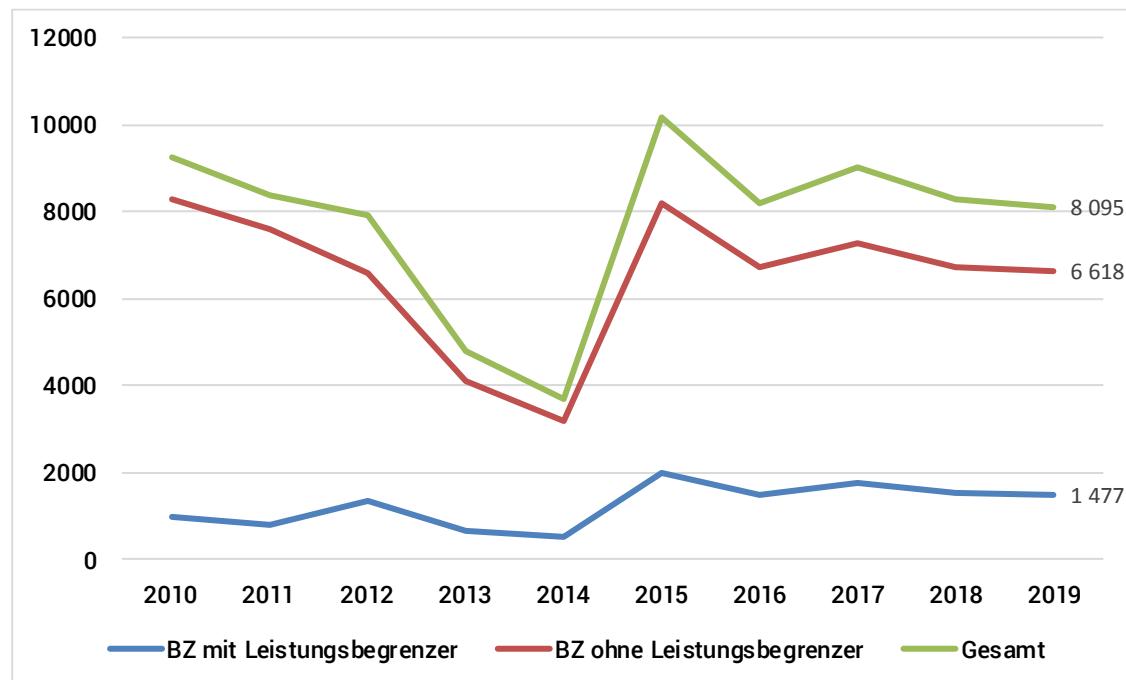
Die Überlegungen zum Rückgang der Anzahl der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers sind im Kapitel zum Strom dargelegt und sind auch auf Gas anzuwenden.

Die Zahl der Gas-Budgetzähler, die im Laufe des Jahres 2019 tatsächlich eingebaut wurden, nimmt um 2,6 % im Vergleich zum Vorjahr auf insgesamt 8.095 eingebaute Gas-Budgetzähler ab. Davon wurden 6.618 bei nicht geschützten Kunden und 1.477 bei geschützten Kunden eingebaut. Die Abnahme der Anzahl im Jahr 2019 eingebauter Gas-Budgetzähler ist bei den geschützten Kunden (-5,2 %) größer als bei nicht geschützten Kunden (-2 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler in den vergangenen zehn Jahren. Erinnern wir uns daran, dass der starke Anstieg der Anzahl der Einbauten von Gas-Budgetzählern, welcher 2015 festgestellt wurde, die Konsequenz der Verzögerung des Einbaus der Gas-Budgetzähler in den Jahren 2013 und 2014 sowie der Erfordernis des Aufholens der Verzögerung dieser Jahre im Jahr 2015 war.

²⁹ Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

DIAGRAMM 25 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GAS-BUDGETZÄHLER



Wie im Stromsegment lässt sich die Differenz zwischen der Anzahl jährlich bearbeiteter Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler im Jahr anhand mehrerer Elemente erklären:

- So wurden **58,7 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers 2019 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell des Abschlusses eines Zahlungsplans **annulliert**;
 - In 18,9 % der Fälle führen die Anträge zu einem effektiven Einbau von Budgetzählern
 - In 16,6 % der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers storniert wird.
 - Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers **nicht anwesend** sein oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch unbewohnt sein, wenn der VNB vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annulierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt.
- Schließlich haben 2019 rund 5,7 % aller Anträge auf Einbau eines Budgetzählers in einer Abschaltung der Versorgung des Kunden resultiert.**³⁰

1.7.2.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau eines Gas-Budgetzählers** für sämtliche Haushaltskunden stieg zwischen 2018 und 2019 um 10,4 % an und beträgt für das Jahr 2019 **378,8 EUR**. Dieser Betrag beläuft sich auf 392 EUR bei den Versorgern. Dies entspricht einer Zunahme um 10,1 % im Vergleich zum Jahr 2018. Bei den VNB beträgt er 209 EUR, was einer Zunahme um 20,1 % im Vergleich zum Jahr 2018 entspricht.

³⁰ Ausführlichere Informationen über die Abschaltung der Versorgung des Kunden werden im Kapitel über Abschaltungen angegeben.

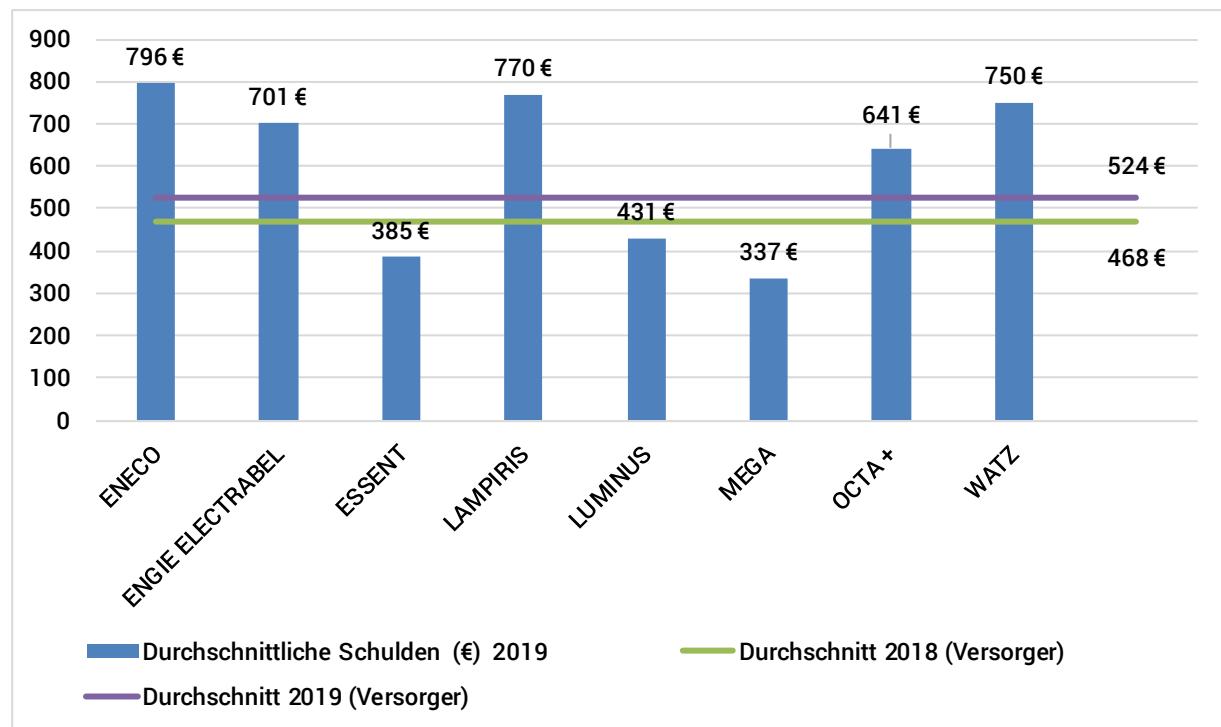
Der für gesamten Haushaltskunden 2019 zum Zeitpunkt des **Einbaus des Budgetzählers** vorliegende Schuldenbetrag – nämlich **505,9 EUR** – ist im Vergleich zu 2018 um 9,8 % gestiegen. Dieser durchschnittliche Betrag ist bei den kommerziellen Versorgern (524 EUR) wesentlich höher als bei den VNB (300 EUR).

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Budgetzählers bis zum tatsächlichen Einbau des Gas-Budgetzählers stieg der durchschnittliche Schuldenbetrag für die gesamten Haushaltskunden um 33,5 %. Wie beim Strom ist dieser Anstieg bei den geschützten Kunden, die von den VNB versorgt werden (+43,5 %), höher als bei den Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert werden (+33,76 %).

Die Überlegungen zur Entwicklung der Schulden im Moment des Antrags und beim Einbau des Budgetzählers, welche im Kapitel zu Strom enthalten sind, scheinen für Gas nicht so ausgeprägt zu sein, auch wenn ein Anstieg der durchschnittlichen Verschuldung des Kunden ebenfalls festzustellen ist. Jedoch ist im Gegensatz zum Strom festzustellen, dass die Frist für den Einbau eines Budgetzählers für Gas im Jahr 2019 im Vergleich zu 2018 stark abgenommen hat (siehe oben). Diese Tatsache verringert andererseits jedoch den durchschnittlichen Betrag der Schulden im Moment des Einbaus des Budgetzählers.

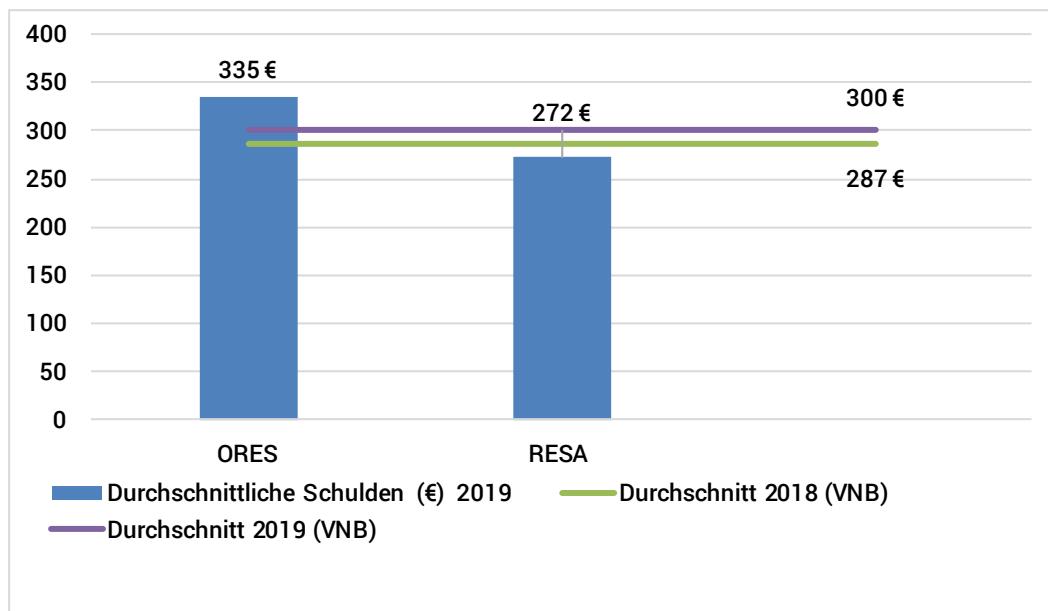
Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Informationen und heben die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern hervor. Bei den kleineren Versorgern mit sehr geringer Zahl von Kunden, bei denen im Laufe des Jahres 2019 ein Budgetzähler eingebaut wurde, kann der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers stark von dieser sehr geringen Zahl von Fällen abhängig sein.

DIAGRAMM 26 BETRAG DER DURCHSCHNITTLLICHEN SCHULDEN (EUR) ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS BEI DEN KOMMERZIELLEN VERSORGERN.³¹



³¹ Bei ANTARGAZ gab es 2019 keinen Einbau eines Budgetzählers für Gas bei einem Kunden. Dieser Versorger wird in diesem Diagramm daher nicht angeführt.

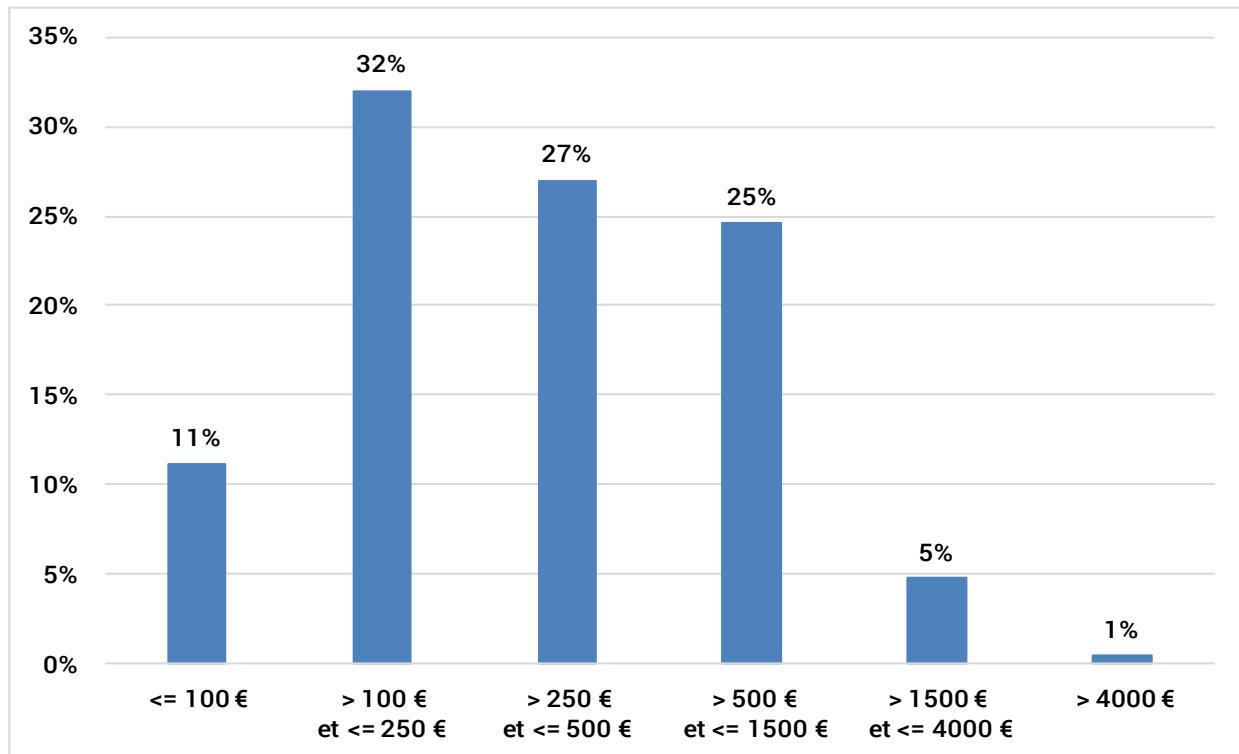
DIAGRAMM 27 BETRAG DER DURCHSCHNITTLLICHEN SCHULDEN (EUR) ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS BEI DEN VNB



Die Segmentierung der Kunden nach der Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers entspricht weitestgehend jener, die für das Stromsegment berechnet wurde, und wird im nachstehenden Diagramm dargestellt:

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

DIAGRAMM 28 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZahl DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2019 EIN BUDGETZÄHLER EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN IM MOMENT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS.



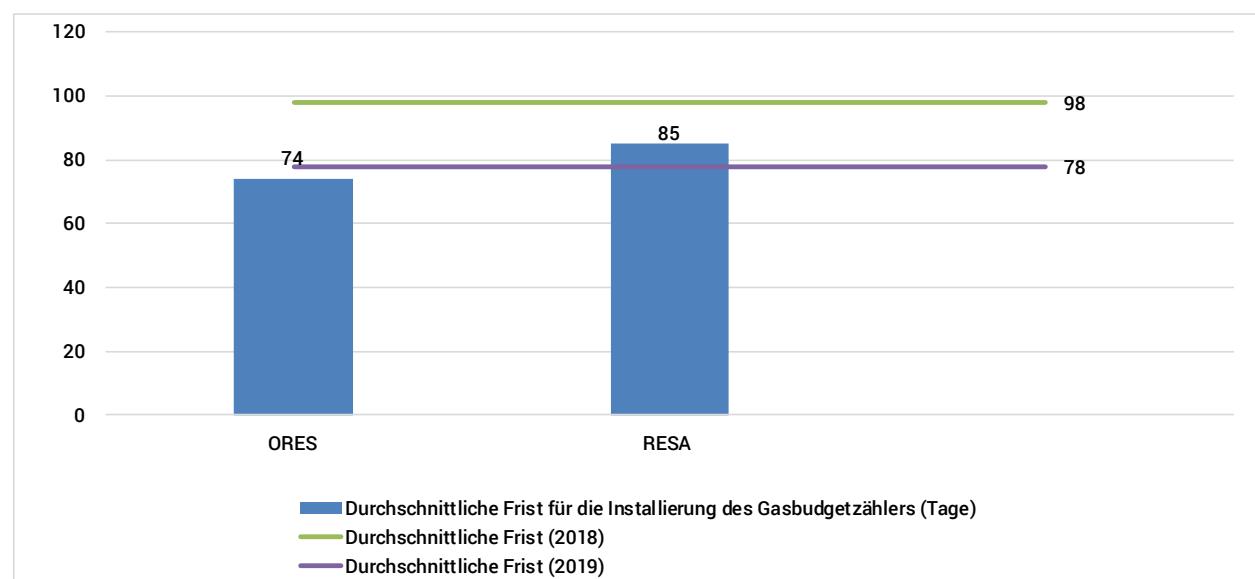
1.7.2.3. Die Frist für den Einbau der Gas-Budgetzähler

2019 wurden von den 8.095 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 23,1 % innerhalb einer Frist von vierzig Tagen eingebaut, gegenüber 17,5 % im Jahr 2018.

Die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gas-Budgetzählern nahm im Jahr 2019 ab und betrug 78,4 Tage im Vergleich zu 98 Tagen im Jahr 2018. Insbesondere bei RESA ist die Verkürzung der durchschnittlichen Frist zwischen 2018 (136 Tage) und 2019 (85 Tage) zu beobachten. RESA erklärt diese Abnahme durch eine intensivere Bearbeitung der Anträge, um sich dem Einbau innerhalb von 40 Tagen anzunähern.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gas-Budgetzählern je VNB im Jahr 2019.

DIAGRAMM 29 DURCHSCHNITTTLICHE FRIST (IN TAGEN) FÜR DEN EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS



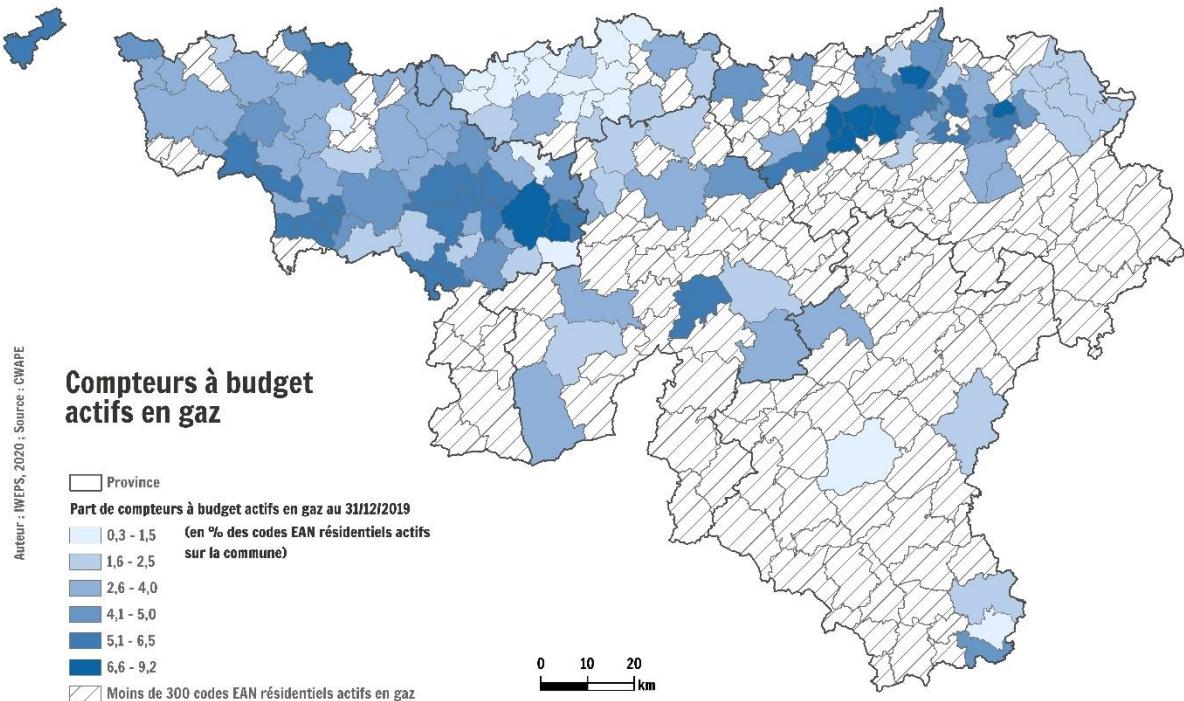
Von den 2019 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden 59 % beim ersten Besuch und 41 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut.

1.7.2.4. Anzahl der eingebauten Budgetzähler für Gas in der Wallonie

Ende 2019 belief sich somit die Zahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 70.872. Von ihnen waren 45,5 % aktiv.

Nur 4,8 % der gesamten wallonischen Haushaltskunden verfügen über einen aktiven Gas-Budgetzähler. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, liegt 2019 bei 8,8 % – im Vergleich zu 7,7 % im Jahr 2018.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und nach Gemeinde – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Budgetzähler und der Anzahl aktiver EANs im Gassegment für Haushaltskunden dar.



1.8. AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER

1.8.1. Aufladungsorte

Für die Verwendung eines Budgetzählers muss eine Karte aufgeladen werden, um den Verbrauch im Voraus zu bezahlen. Erst wenn die Karte des Budgetzählers wieder aufgeladen wurde, kann der Kunde den Strom oder das Gas, den bzw. das er benötigt, verbrauchen. Das Aufladen eines Budgetzähler ist ein völlig kostenloser Service.

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2019 über mehrere Möglichkeiten:

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

An den Xenta-Terminals in Geschäften, das heißt vorwiegend in Buchhandlungen, Tante-Emma-Läden und Supermärkten, kann die Aufladung nur mit Unterstützung erfolgen. Der Geschäftsinhaber muss im Voraus einen Vorgang am Terminal einleiten, bevor der Kunde seine Karte aufladen kann.

In den Auskunftsstellen der VNB und den ÖSHZ kann die Wiederaufladung der Karte des Budgetzählers jedoch autonom am Terminal mittels einer Bankkarte erfolgen.

Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Entwicklung der Anzahl der Aufladevorgänge der Strom- und Gas-Budgetzähler an den verschiedenen Aufladeorten in den letzten fünf Jahren.

DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER AUFLADEVORGÄNGE DER **STROM**-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT IN % DER ANZAHL DER PRO JAHR DURCHGEFÜHRTE LADEVORGÄNGE)

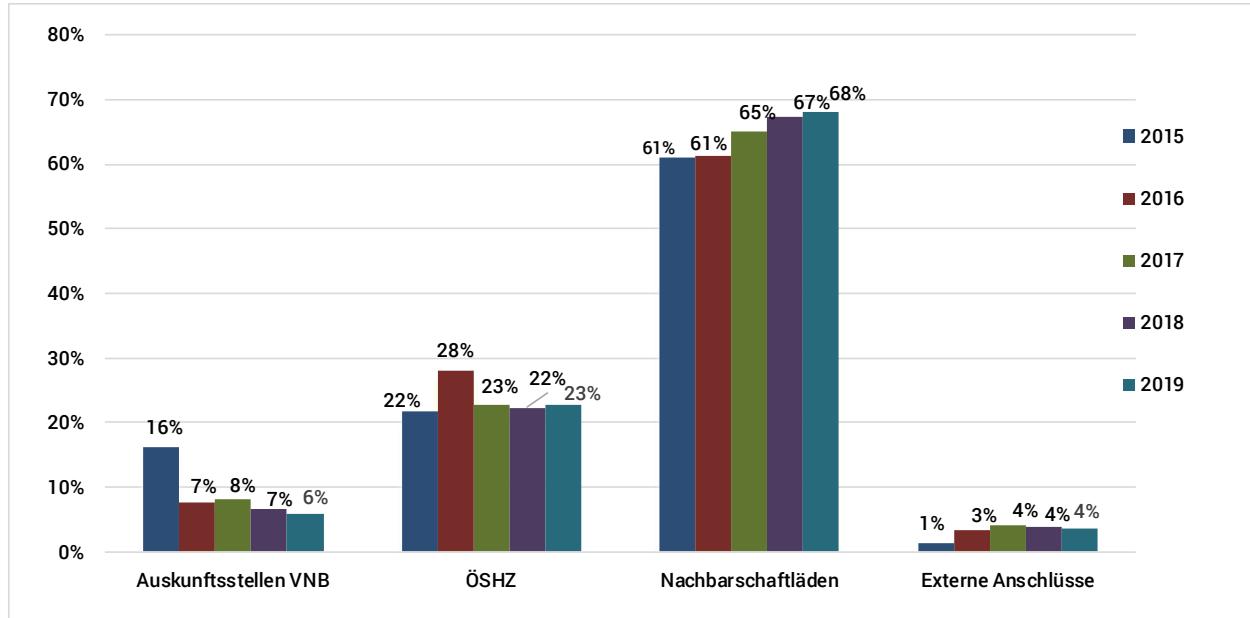
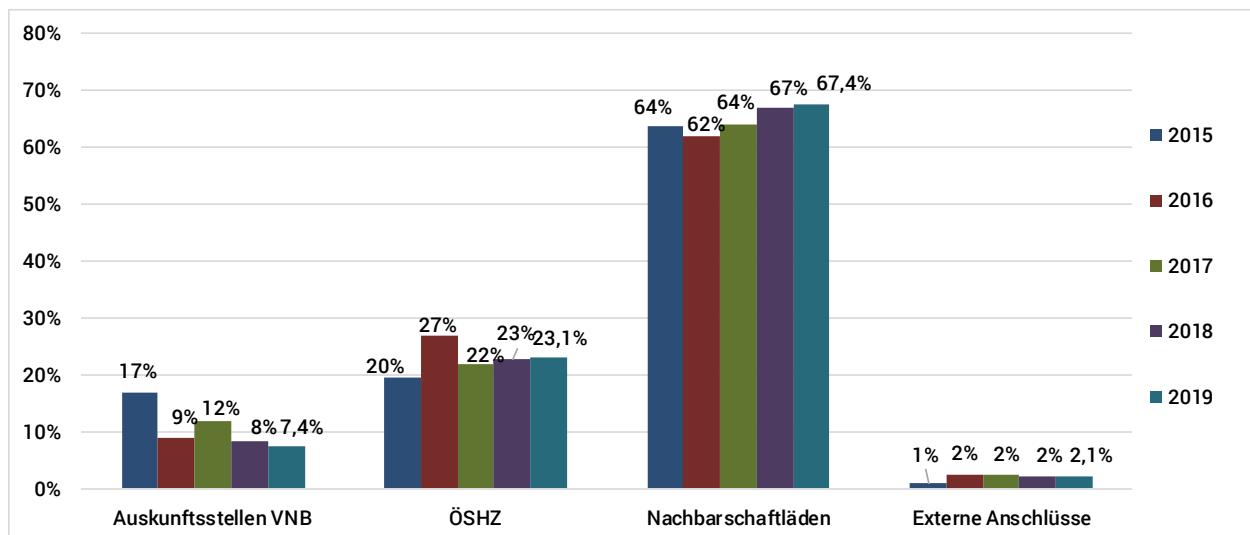


DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER AUFLADEVORGÄNGE DER **GAS**-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT IN % DER ANZAHL DER PRO JAHR DURCHGEFÜHRTE LADEVORGÄNGE)



Sowohl für Strom als auch für Gas ist der Xenta-Terminal in den kleineren Geschäften zweifellos die Auflademöglichkeit, die von der Kundschaft seit 2015 am meisten genutzt wird.

Eine weitere bemerkenswerte Feststellung betrifft den Anteil der Aufladevorgänge, die in den hierfür ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt werden. Dieser Prozentsatz ist in einem solchen Maße angestiegen, dass die ÖSHZ seit 2015 zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Budgetzähler geworden sind. Im Jahr 2019 erreicht dieser Prozentsatz 23 %.

Aufgrund der geringen Zahl der externen Stationen ist die Anzahl der an diesen Vorrichtungen durchgeföhrten Aufladungen weiterhin sehr gering.

1.8.2. Die durchschnittlichen auf der Karte des Budgetzählers aufgeladenen Beträge

Im **Stromsegment** beläuft sich die durchschnittliche Aufladung auf der Karte für alle Haushaltskunden mit im Jahr 2019 aktivem Budgetzähler auf **41,1 EUR**. Dieser durchschnittliche Aufladebetrag liegt leicht über jenem **für Gas**, welcher sich auf **42,8 EUR** beläuft. Diese Beträge sind im Vergleich zum Jahr 2018 leicht gestiegen.

1.9. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN

Eine automatische Sperrung der Strom- oder Gasversorgung kann einen Kunden mit Budgetzähler betreffen, wenn es diesem Kunden zeitweilig nicht möglich ist, seine Karte aufzuladen.

Wenn das auf der Karte des Budgetzählers gespeicherte Guthaben vollständig aufgebraucht ist, wird die Energieversorgung unterbrochen. Allerdings hat der Kunde zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit, den Notkredit zu aktivieren, indem er die hierfür vorgesehene Taste des Zählers betätigt. Durch das Auslösen des Notkredits wird der Kunde zeitweilig mit Energie versorgt und hat die Zeit, die er materiell benötigt, um seine Karte wieder aufzuladen. Sobald der Notkredit aufgebraucht ist, sieht der Kunde sich mit einer automatischen Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung konfrontiert, wenn er die Karte des Budgetzählers nicht wieder aufgeladen hat.

Das zurzeit eingerichtete System verhindert, dass eine Sperrung der Versorgung wegen mangelnden Guthabens an Wochentagen abends oder nachts oder am Wochenende zwischen Freitagabend und Montagmorgen eintritt (sofern noch ein positives Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns des sperrungsfreien Zeitraums vorhanden ist).

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

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

Bei der Analyse und Deutung dieser Daten muss man sich Folgendes vor Augen halten:

- mit dem System ist es nicht möglich zu messen, wie lange eine Sperrung dauert;
- es können keine monatlichen Daten für alle Kunden bereitgestellt werden, da eine Aufladung je Kunde nötig ist, damit die auf der Karte gespeicherten Informationen – einschließlich des Eintretens automatischer Abschaltungen – den VNB zugehen.

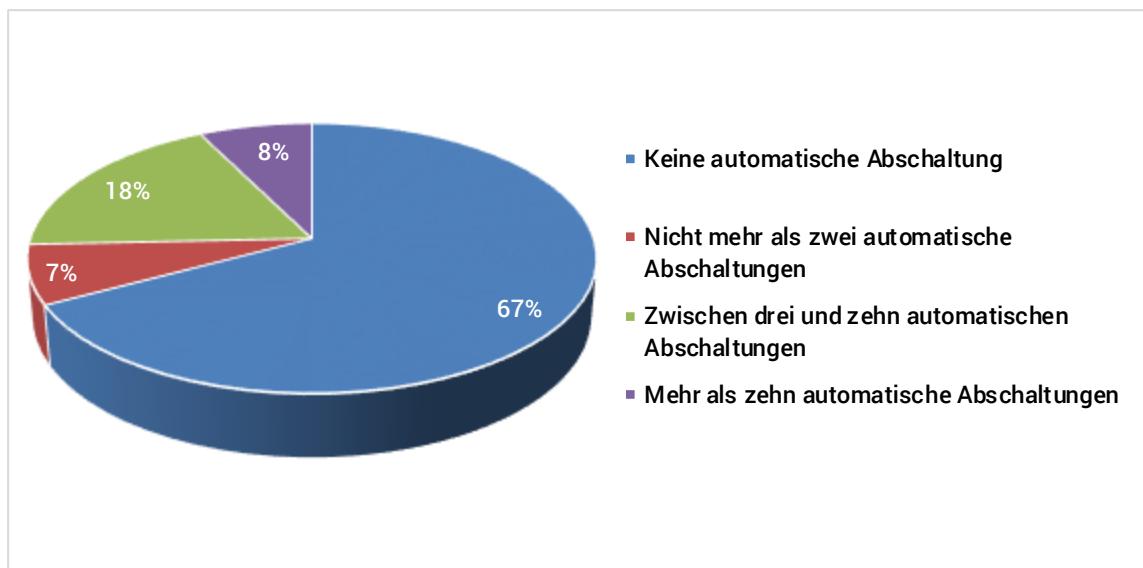
Die das Jahr 2019 betreffende Analyse bezog sich auf **die Strom-Budgetzähler**, die in den von sämtlichen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- bei fast 67 % der Kunden mit aktivem Budgetzähler wurde im Laufe des Jahres 2019 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz ähnelt jenem, der für das Jahr 2018 festgestellt wurde.
- bei einem Teil der anderen Kunden (7 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet,
- für 18 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen von drei bis zehn;
- für 8 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

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



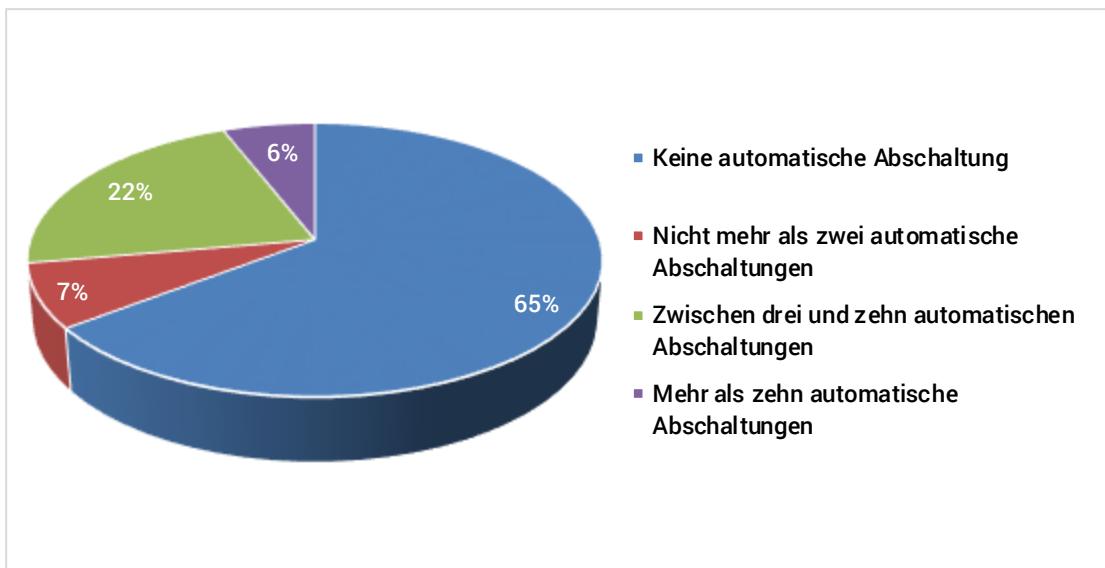
Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die **Gas-Budgetzähler** durchgeführt.

Im Gassegment verbucht der interne Zähler des Budgetzählers die Anzahl der Schließ- und Öffnungsvorgänge des Ventils. Nach der Analyse der Daten konnten folgende Resultate zusammengestellt werden:

- bei 65 % der Kunden mit aktivem Budgetzähler wurde im Laufe des Jahres 2018 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt leicht über jenem des Jahres 2018, wo er bei 64 % lag,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7%) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet,
- für 22 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen von drei bis zehn,
- für 6 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 33 PROZENTSATZ DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN VON KUNDEN, DIE MIT EINEM AKTIVEN BUDGETZÄHLER FÜR GAS AUSGESTATTET SIND



Es sei zudem daran erinnert, dass die geschützten Kunden mit Budgetzähler die Möglichkeit haben, eine Winterhilfe für Gas sowie die garantierte Mindestliefermenge für Strom zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden. Erinnern wir uns daran, dass die Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge seit dem 1. April 2019 unter der Bedingung eines von einem ÖSHZ eingereichten Antrags steht³².

Es ist anzumerken, dass es durch das kommende Eintreffen der kommunizierenden Zähler möglich wird, eine bessere Verständlichkeit der automatischen Sperrungen und somit der kritischen Situationen in Hinblick auf den Energie-Zugriff zu haben.

1.10. DEAKTIVIERUNGEN DER BUDGETZÄHLER

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

Faktisch können auch andere Situationen zur Deaktivierung eines Budgetzählers führen, beispielsweise der Wechsel des Versorgers oder der Umzug eines Kunden zu einem Anschluss, der mit einem aktiven Budgetzähler ausgestattet ist.

1.10.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2019 haben die VNB 16.146 Budgetzähler deaktiviert. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2018 zurückgegangen (- 3,3 %). Es scheint, dass der größte Teil der Deaktivierungen (88,5 %)³³ nach einem Wechsel des Versorgers oder des Kunden an einem . Versorgungsanschluss eingereicht wurde.

Die im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zuvor für eine durchschnittliche Dauer von 745 Tagen aktiv gewesen, was etwas mehr als zwei Jahren entspricht. Diese Zahl ist etwas höher als jene des Jahres 2018, in dem die Budgetzähler für eine durchschnittliche Dauer von 731 Tagen aktiv gewesen waren.

³² Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über garantierte Mindestliefermenge CLE FMG und die CLE Winterhilfe.

³³ Da RESA nicht in der Lage war, uns Informationen zu diesen Daten zukommen zu lassen, wurden die Berechnungen auf Basis der von den anderen VNB übermittelten Daten durchgeführt.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2019 folgendes Bild:

- 19,1 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren weniger als 1 Monat aktiv;
- 20,4 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 13,8 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 14,1 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 32,6 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Es ist anzumerken, dass der Anteil der nach weniger als einem Monat deaktivierten Budgetzähler im Vergleich zu 2018 angestiegen ist.

1.10.2. Im Gassegment

Die VNB haben im Verlauf des Jahres 2019 7.254 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Wie beim Strom lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Deaktivierungen (90 %)³⁴ nach einem Wechsel des Versorgers oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurde.

Die im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 592 Tagen aktiv. Der Durchschnitt lag leicht über jenem des Jahres 2018, wo der Wert 569 Tage betrug.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2019 folgendes Bild:

- 14,8 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren weniger als 1 Monat aktiv;
- 24,2 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 17 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 16,7 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 27,3 % der im Laufe des Jahres 2019 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Es ist anzumerken, dass wie beim Strom der Anteil der nach weniger als einem Monat deaktivierten Budgetzähler im Vergleich zu 2018 angestiegen ist.

1.11. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energirechnungen zu kämpfen haben. Dabei gilt: Jeder Kunde, der am 31. Dezember 2019 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, wird berücksichtigt, und zwar unabhängig vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

³⁴ Da RESA nicht in der Lage war, uns Informationen zu diesen Daten zukommen zu lassen, wurden die Berechnungen auf Basis der von ORES übermittelten Daten durchgeführt.

Die CWaPE analysiert die Situation „aktiver Kunden“, also jener, die zum Dienstag, 31. Dezember 2019 noch vom Versorger oder VNB beliefert wurden, bei dem sie einen Zahlungsverzug haben, separat von der Situation „inaktiver Kunden“, also jener, die nicht mehr von diesem Versorger oder VNB beliefert werden, aber noch einen Zahlungsverzug haben.

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

1.11.1. Aktive Kunden

Ende 2019 wiesen 162.641 aktive Stromkunden, also 9,9 % sämtlicher Haushaltskunden, sowie 72.766 aktive Gaskunden, also 10,7 % sämtlicher Haushaltskunden, einen Zahlungsverzug bei ihrer Rechnung/bei ihren Rechnungen auf. Der Gesamtanteil der Kunden in Zahlungsverzug liegt beim Strom leicht höher und beim Gas niedriger als jene Werte, die 2018 festgestellt wurden. Damals betrugen diese 9,7 % für Strom bzw. 11,2 % für Gas. Der Gesamtbetrag der Außenstände beläuft sich auf 36.294.700 EUR im Stromsegment und auf 17.071.350 EUR im Gassegment.

Wie in der nachstehenden Tabelle veranschaulicht, sind dennoch erhebliche Unterschiede zwischen den von einem kommerziellen Versorger belieferten Kunden festzustellen, bei denen sich im Durchschnitt und für sämtliche Versorger 9 bis 10 % der Kunden in Zahlungsverzug befinden, und den von einem VNB als Sozialversorger belieferten Kunden, bei denen sich 33,7 % der Stromkunden und 19,3 % der Gaskunden in Zahlungsverzug befinden. Hingegen ist der durchschnittliche Schuldenbetrag gegenüber den VNB deutlich niedriger.

Der erhebliche Rückgang des Prozentsatzes der aktiven Kunden in Zahlungsverzug bei den VNB, welcher 2019 festgestellt wurde, ist vor allem die Konsequenz der Übernahme aller geschützten Kunden mit Budgetzähler mit 1. April 2019. Diese Kunden weisen gegenüber dem Sozialversorger keinerlei Schulden auf und es können ihnen auch keine entstehen, da sie ihren Verbrauch zum Sozialtarif vorab bezahlen. Diese beiden Elemente ermöglichen es, die gemeldeten Prozentsätze erheblich zu reduzieren. Die spürbare Abweichung der durchschnittlichen Schulden für die aktiven Kunden bei einem VNB sowohl für Strom als auch für Gas ist jedoch etwas überraschend. Die CWaPE konnte allerdings keine schlüssigen Erklärungen einholen, um diese Entwicklung zu begründen, deren Ursprung in den von ORES übermittelten Zahlen zu suchen ist.

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZÖGERUNG DER AKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung	% Kunden
Versorger	2016	224 €	9,0 %	220 €	10,0 %
	2017	240 €	8,0 %	227 €	10,0 %
	2018	219 €	8,9 %	233 €	10,0 %
	2019	238 €	9,3 %	239 €	10,4 %
VNB	2016	134 €	41,0 %	170 €	41,0 %
	2017	132 €	43,0 %	139 €	42,0 %
	2018	128 €	42,4 %	117 €	41,0 %
	2019	76 €	33,7 %	172 €	19,3 %
Ingesamt	2016	216 €	9,0 %	214 €	11,0 %
	2017	229 €	9,0 %	217 €	11,0 %
	2018	210 €	9,7 %	220 €	11,2 %
	2019	223 €	9,9 %	235 €	10,7 %

Die Segmentierung der aktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2019 stellt sich wie folgt dar:

- 57,4 % (Elek.), 49,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 22,9 % (Elek.), 27,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 9,8 % (Elek.), 12 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 7,6 % (Elek.), 8,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 2 % (Elek.), 2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1500 und 4.000 EUR;
- 0,4 % (Elek.), 0,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR;

1.11.2. Die inaktiven Kunden

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

Im Jahr 2019 sinkt der Gesamtbetrag der Schulden der inaktiven Kunden im Stromsegment um 1,7 % gegenüber dem Jahr 2018 und erreicht einen Betrag von 78.045.335 EUR (68.843.368 EUR den kommerziellen Versorgern und 9.201.697 EUR bei den VNB). Im Gassegment steigt der Gesamtbetrag der Schulden im Vergleich zum Jahr 2018 geringfügig (+2,6 %) und beläuft sich 2019 auf 45.902.914 EUR (38.806.705 EUR den kommerziellen Versorgern und 7.096.839 EUR bei den VNB). Sowohl beim Strom wie beim Gas steigt die Anzahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsverzögerung 2019 an.

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

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

TABELLE 3 ZAHLUNGSVERZÖGERUNG DER INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

NICHT AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung	% Kunden
Versorger	2016	505 €	141 574	515 €	78 622
	2017	503 €	138 704	490 €	77 543
	2018	473 €	149 070	452 €	83 290
	2019	413 €	166 525	420 €	92.328
VNB	2016	300 €	23 490	458 €	14 691
	2017	292 €	26 625	405 €	16 839
	2018	246 €	36 058	338 €	21 039
	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
Ingesamt	2016	476 €	165 064	506 €	93 313
	2017	469 €	165 330	475 €	94 382
	2018	429 €	185 128	429 €	104 329
	2019	386 €	202 379	400 €	114 846

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

Die Segmentierung der inaktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2019 stellt sich wie folgt dar:

- 44,6 % (Elek.), 41,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 18,6 % (Elek.), 18,8 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 15,2 % (Elek.), 16 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 16,1 % (Elek.), 18,2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 4,5 % (Elek.), 4,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1500 und 4.000 EUR;
- 1 % (Elek.), 0,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR

1.12. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2019 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN

Um den realen gesamten Verlust im Zusammenhang mit ausstehenden Zahlungen von Kunden zu evaluieren, übermittelten die kommerziellen Versorger und die Verteilnetzbetreiber die Beträge der uneinbringlichen Forderungen (oder der Ausfälle bei der Geltendmachung von Forderungen), welche für das Jahr 2019 verbucht wurden.

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

Im Jahr 2019 wird festgestellt, dass sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt bei den kommerziellen Versorgern auf durchschnittlich 14 EUR belaufen. Diese allgemein beobachteten durchschnittlichen Kosten weichen je nach Versorger ab. Bei den VNB, die als Sozialversorger agieren, belaufen sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt auf durchschnittlich 63 EUR.

2019		
GAS + STROM	Wertminderung bei der Realisierung von kommerziellen Forderung (Konto 642)	pro EAN
VNB	€ 5 072 323	€ 63,30
Versorger	€ 30 919 143	€ 13,80
GESAMTSUMME	€ 35 991 465	€ 15,50

1.13. ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

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

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

- die Sperrung infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler,
- Sperrung infolge eines so genannten "problematischen" Umzugs,
- Sperrung nach Beendigung des Vertrages,
- Sperrung nach einem nachgewiesenen Betrug,
- Sperrung nach der Aberkennung des Status als geschützter Kunde.

Diese verschiedenen Sperrungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

1.13.1. Die Sperrungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler

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

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

Vereinfacht gesagt, können diese wie folgt erklärt werden:

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

Es ist festzuhalten, dass bestimmte VNB auf Wunsch des Kunden den Einbau des Budgetzählers bei einem zweiten Besuch beim Kunden anstelle einer Sperrung des Anschlusses akzeptieren.

Zudem muss betont werden, dass eine Sperrung wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder der Abwesenheit des Kunden auch im Winter sogar für einen geschützten Kunden vorgenommen werden kann.

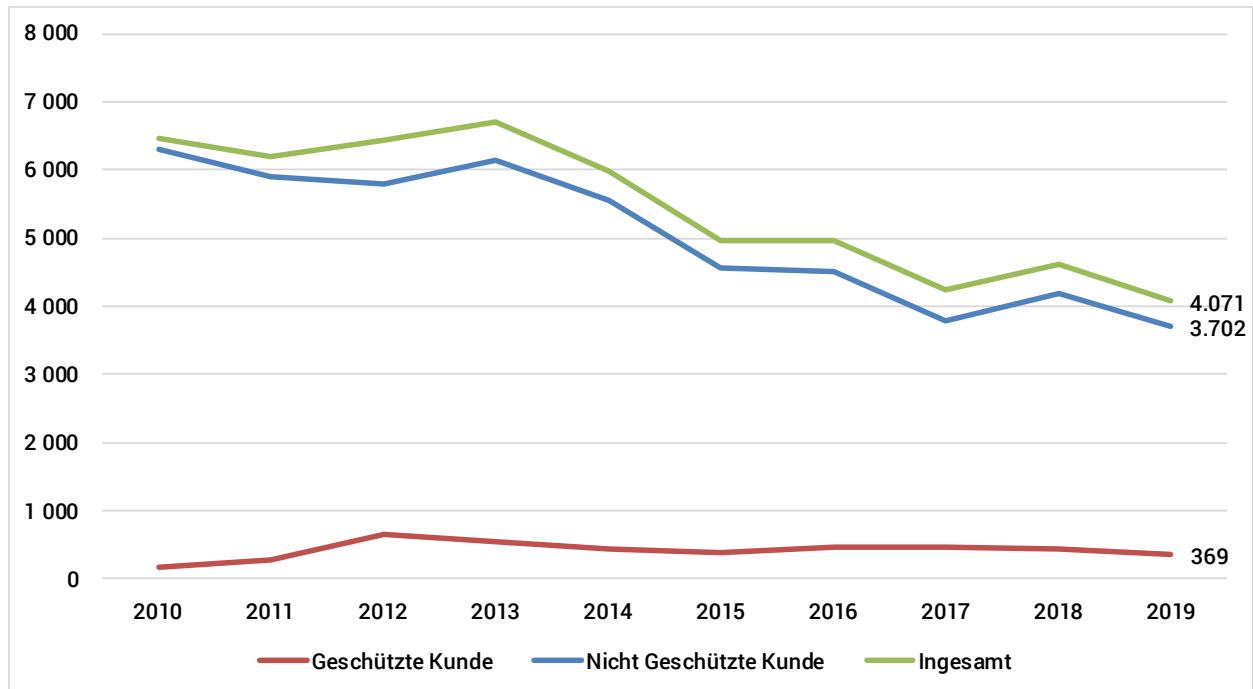
Die in Bezug auf die Sperrungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die Sperrungen wegen einer ausdrücklichen Verweigerung als auch die wegen der Abwesenheit des Kunden.

1.13.1.1. Im Elektrizitätssegment

2019 haben die VNB insgesamt 4.071 Sperrungen der Versorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer erheblichen Verringerung (-12 %) gegenüber 2018 entspricht. Der Rückgang der Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen ist sowohl bei den geschützten Kunden (-17,6 %) als auch bei den nicht geschützten Kunden festzustellen. Von diesen Aussetzungen fanden 63 % außerhalb der Winterperiode und 37% während der Winterperiode statt.

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

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER ABSCHALTUNGEN VON **STROM** AUFGRUND VON VERWEIGERUNG ODER ABWESENHEIT DES KUNDEN BEIM BESUCH DES VNB FÜR DEN EINBAU DES BUDGETZÄHLERS



Es ist ebenfalls festzuhalten, dass von den aufgrund einer Verweigerung des Einbaus abgeschalteten Versorgungspunkten 2019 nur 54,6 % innerhalb eines Monats wieder entsperrt wurden. Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 44,7 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 9,9 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

Von der CWaPE befragt, schätzen die VNB, dass ein Großteil der gesperrten Versorgungspunkte, die nicht wieder entsperrt wurden, auf leere oder kaum bewohnte Wohnungen zurückgeht.

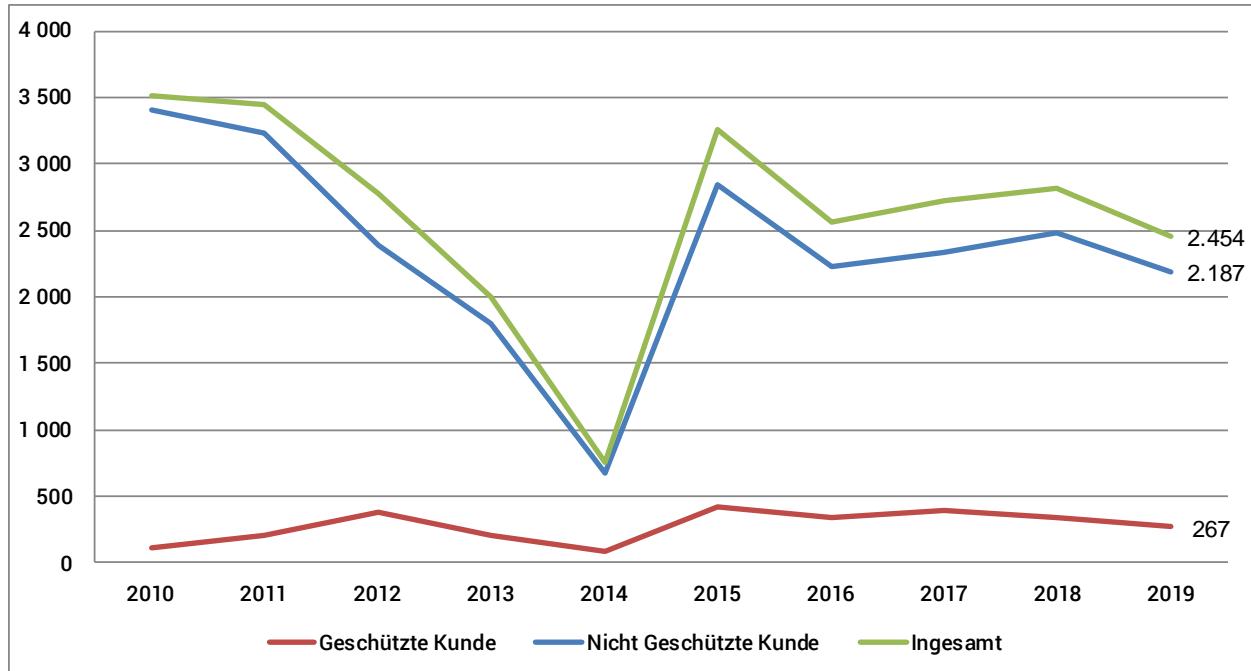
1.13.1.2. Im Gassegment

2019 erfolgten rund 2.454 Gas-Abschaltungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2018 erheblich gesunken (-13 %). Wie im Stromsegment ist der Rückgang der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang hauptsächlich bei den geschützten Kunden festzustellen (-21,2 %), während die Zahl der Abschaltungen bei nicht geschützten Kunden in geringem Maß ebenfalls zurückgeht (-11,9 %).

Von diesen Aussetzungen fanden 64 % außerhalb der Winterperiode und 36 % während der Winterperiode statt.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Gasabschaltungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung der Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers. Der deutliche Rückgang der Anzahl der 2013 und 2014 festgestellten Abschaltungen war die Folge der Verschiebung des Einbaus von Gas-Budgetzählern während dieser beiden Jahre. Im Jahr 2015 haben die VNB beträchtliche Ressourcen darauf verwendet, den Rückstand beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen. Die Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen wurde also ebenfalls beeinflusst.

DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER ABSCHALTUNGEN VON GAS AUFGRUND VON VERWEIGERUNG ODER ABWESENHEIT DES KUNDEN BEIM BESUCH DES VNB FÜR DEN EINBAU DES BUDGETZÄHLERS



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

Im Laufe des Jahres 2019 wurden 44,1 % der Kunden, deren Anschluss in diesem Zusammenhang abgeschaltet worden war, vom VNB innerhalb eines Monats wieder entsperrt.

Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 35,5 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 8,6 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

1.13.2. Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung³⁵ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird³⁶.

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

³⁵ Artikel 3a der EWR VöD

³⁶ Diese Fortsetzung der Versorgung gilt nicht in den folgenden 4 Fällen:

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

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

In den EWR-VöD sowie im ministeriellen Erlass vom 3. März 2008 sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine in diesem Zusammenhang aufgetretene Situation zu bereinigen. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet³⁷.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

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

Die untenstehenden Daten zeigen die Sperrungen, die in diesem Rahmen stattgefunden haben.

1.13.2.1 Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2019 haben die Versorger insgesamt 48.924 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 47.220 Anträgen im Jahr 2018). Diese Anträge haben in 5% der Fälle zu einer Sperrung der Stromversorgung des Kunden infolge des Scheiterns des Verfahrens geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Zusammenhang im Laufe des Jahres 2019 vorgenommenen Abschaltungen (nämlich 2.465) steigt um 28,6 % im Vergleich zu 2018. Betont sei, dass das Jahr 2018 von einem merklichen Rückgang der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang geprägt war³⁸. Die Zahlen des Jahres 2019 nähern sich jenen für das Jahr 2017 an.

³⁷ MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

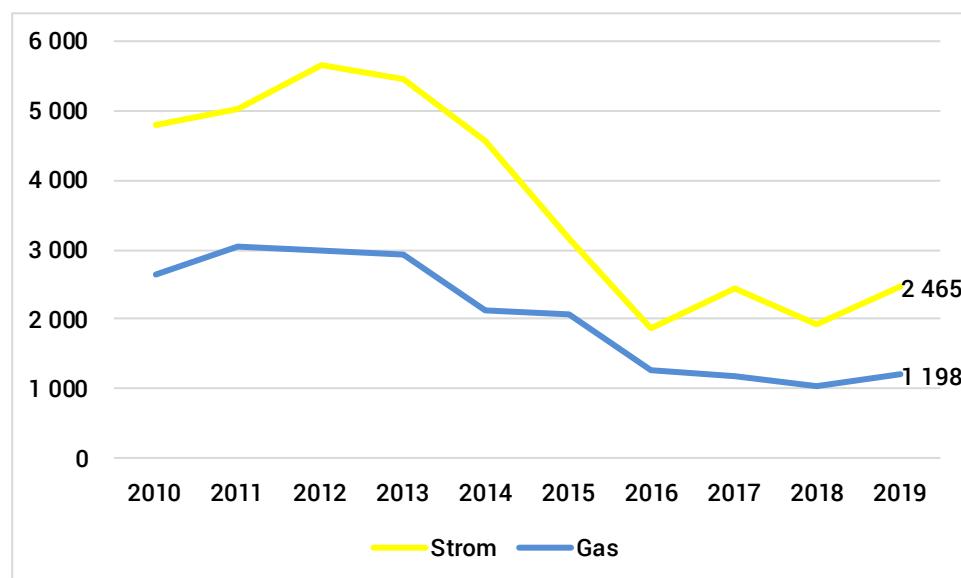
³⁸ Es ist anzumerken, dass infolge der Analyse der Zahlen zum Jahr 2019 uns AIEG mitteilte, dass es die Zahlen für die Abschaltungen aufgrund von MOZA 2018 stark unterschätzt hat. Die CWaPE hat die modifizierten Daten berücksichtigt, um die in diesem Bericht enthaltenen Analysen zu erstellen.

1.13.2.2. Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2019 insgesamt fast 22.351 MOZA-Anträge eingereicht (2018: 22.081), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 1.198 Anschlusspunkten geführt haben. Die CWaPE stellt fest, dass der Anstieg der Anzahl der Abschaltungen infolge eines Scheiterns des MOZA-Verfahrens beim Gas 2019 (+16,4 %) einen Bruch mit dem Rückgang der Anzahl der Abschaltungen, der in diesem Rahmen seit 2013 festgestellt wird, darstellt.

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

DIAGRAMM 36 ANZAHL VON ABSCHALTUNGEN BEI STROM UND GAS INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES MOZA



1.13.3. Abschaltung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kund oder ein Versorger kann den Energieversorgungsvertrag beenden.

Die Beendigungen von Verträgen auf Initiative des Kunden können auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den allermeisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden in Hinblick auf den Wechsel des Versorgers sind. Eine andere Situation liegt vor, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des Vertrags vom Versorger ausgeht. Für diesen Fall ist in den EWR-VöD³⁹ vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen Haushaltkunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird.

Um zu vermeiden, dass Haushaltkunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltkunden vorübergehend versorgt⁴⁰. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens sechzig Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

³⁹ Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas

⁴⁰ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

Die Anzahl der Sperrungen, die infolge einer Vertragsbeendigung vorgenommen wurden, bleibt in der Wallonischen Region hinsichtlich der Gesamtanzahl der – aus sämtlichen Gründen – während des Jahres durchgeföhrten Sperrungen sehr gering und geht im Verhältnis zum Jahr 2018 stark zurück. 2019 wurden in diesem Rahmen 151 Sperrungen im Elektrizitätssegment (2018: 255) und 49 im Gassegment (2018: 133) vorgenommen. Betont sei, dass das Jahr 2018 von einer erheblichen Entwicklung der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang geprägt war. Die Zahlen 2019 nähern sich den Daten für das Jahr 2017 an.

1.13.4. Abschaltung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD⁴¹ ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuföhrenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Sperrung, auch wenn 2019 im Vergleich zum Jahr 2018 ein erheblicher Anstieg der Anzahl der Abschaltungen in diesem Zusammenhang festzustellen ist. So wurden im Laufe des Jahres 2019 im Stromsegment 203 und im Gassegment 102 Abschaltungen infolge eines Betrugs durchgeföhr. Die CWaPE merkt an, dass – wie in den vergangenen Jahren – der Großteil der Abschaltungen infolge eines Betrugs durch RESA durchgeföhr wurde. ORES verzeichnet in diesem Zusammenhang keine Abschaltung.

1.13.5. Abschaltungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde

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

Für diese Situation ist in den EWR-VöD⁴² vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Falls der Kunde nach Verstreichen dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Kommission für Energie (CLE) einen Antrag einreichen, um die Energieversorgung dieses Kunden einzustellen⁴³.

Wir unterstreichen, dass mit dem 1. April 2019 der EWR VöD eine Bestimmung eingeföhr hat, welche vorsieht, dass diese Abschaltung nicht im Winter stattfinden darf und dass der EWR CLE⁴⁴ ein Verfahren zur weiteren Bearbeitung eingeföhr hat, wenn die CLE eine positive Stellungnahme bezüglich der Aussetzung der Versorgung vorlegt. Dieses Verfahren, welches dem im MOZA-Fall vorgesehenen Verfahren ähnelt, umfasst folgende Etappen:

- Die CLE übermittelt dem Kunden per Einschreiben innerhalb von sieben Arbeitstagen nach dem Treffen die Entscheidung der CLE sowie die Information über die Aussetzung seiner Energieversorgung, falls er seine Situation nicht regularisiert.
- Innerhalb von 15 Tagen nach dem Versand des Einschreibens begibt sich der VNB zum Wohnsitz des Kunden, um zu versuchen, die Situation zu regularisieren. Insbesondere übermittelt er ihm ein Regularisierungsformular.

⁴¹ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Elektrizität.

⁴² Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

⁴³ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

⁴⁴ Erlass der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Kommission für Energie

- Falls der Kunde während des Besuchs des VNB abwesend ist, hinterlässt dieser ihm eine Zustellungsmitsellung, welche ihn über das Datum und die Uhrzeit des erneuten Besuchs des VNB informiert. Diese Zustellungsmitsellung informiert den Kunden darüber, dass bei einer fehlenden Regularisierung seiner Situation eine Abschaltung erfolgen kann.
- Falls sich der Kunde weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen oder nicht auf die Zustellungsmitsellung reagiert, gilt das Regularisierungsverfahren als fehlgeschlagen und der VNB kann die Aussetzung der Versorgung des Kunden vornehmen.

2019 haben die VNB in diesem Rahmen die Abschaltung der Stromversorgung von 173 Anschlusspunkten und 89 der Gasversorgung vorgenommen. Diese Zahlen sind im Vergleich zu 2018 gesunken, als die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen bei jeweils 262 für Strom und 164 für Gas lag.

1.13.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2019

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2019 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

	ELEKTRIZITÄT	% GESAMT ELEK.	Entwicklung im Vergleich zu 2018	GAS	% GESAMT GAS	Entwicklung im Vergleich zu 2018
Kein Vertrag geschlossen	151	2,1 %	-40,8 %	49	1,3 %	-63,2 %
Nachgewiesener Betrug	203	2,9%	78,1 %	102	2,6 %	96,2 %
Aberkennung des Status des geschü	173	2,4%	-34,0 %	89	2,3 %	-45,7 %
Scheitern des MOZA - Verfahrens	2 465	34,9%	28,6 %	1 198	30,8 %	16,4 %
Abwesenheit des Kunden oder Verweigerung des Einbaus von	4 071	57,6%	-12,0 %	2 454	63,1 %	-13,0 %
TOTAL	7 063		-1,6%	3 892		-7,3%

Die Gesamtzahl aller Sperrungen ist 2019 im Elektrizitätssegment im Vergleich zu 2018 um 1,6 % und im Gassegment um 7,3 % zurückgegangen. Die Abschaltungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder infolge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen von MOZA machen sowohl im Strom- als auch im Gassegment mehr als 90 % der Fälle im Jahr 2019 aus.

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

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

Ende 2019 versorgten die VNB 7.940 Kunden als X-Versorger mit Strom. Dies entspricht 0,5 % aller Strom-Haushaltkunden und 15,6 % aller Kunden, die von den VNB versorgt werden.

Beim Gas versorgten die VNB Ende 2019 5.225 Kunden als X-Versorger. Dies entspricht 0,8 % aller Gas-Haushaltkunden und 17,9 % aller Kunden, die von den VNB versorgt werden.

Es wird ein erheblicher Rückgang der Gesamtzahl der Kunden mit X-Versorgung zwischen dem Jahr 2018 und dem Jahr 2019 beobachtet (-8,7 % bei Strom und -4,5 % bei Gas). Dieser ist grundsätzlich die Konsequenz der erheblichen Abnahme der Anzahl an Kunden mit X-Versorgung beim VNB RESA, welcher im Jahr 2019 darauf achtete, diese Anzahl von Kunden in Erwartung des Einbaus eines Budgetzählers zu verringern.

1.14.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger

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

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, und zwar entweder der Stornierung oder Abbruch des Verfahrens, als auch dem Einbau eines Budgetzählers oder der Sperrung der Versorgung⁴⁵.

Diese Situation betraf am Dienstag, 31. Dezember 2019:

- 5.278 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 66,6 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Abnahme um 16 % im Vergleich zu 2018,
- 3.158 Kunden im Gassegment, d. h. 60,4 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 10,7 % im Vergleich zu 2018.

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

⁴⁵ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Budgetzählers.

Es sei daran erinnert, dass das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets zu den Bestimmungen, deren Ziel die Verbesserung des Verfahrens bei Nichtzahlung und des Einbaus des Budgetzählers ist, diverse Maßnahmen einführen, darunter insbesondere die Stornierung der X-Versorgung im Falle des verzögerten Einbaus eines Budgetzählers. In diesem Fall würde der Kunde weiterhin von seinem Versorger beliefert, und wenn der Verteilnetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau überschreitet, würde er dem Versorger einen Pauschalzuschuss schulden. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht vor, dass diese Maßnahme zum Datum der Inbetriebsetzung des MIG6 in Kraft tritt.

Die CWaPE hat im Laufe der Jahre 2018 und 2019 in Rücksprache mit den VNB und den Versorgern an einer Methode zur Berechnung der Höhe des Pauschalzuschusses gearbeitet, den die VNB den Versorgern bei Überschreitung der Frist zum Einbau eines Budgetzählers aus Gründen schulden würden, die Ersteren anzulasten sind. Die Stellungnahme der CWaPE zu den praktischen Modalitäten der Einführung dieses Pauschalzuschusses (Stellungnahme CD-19b20-CWaPE-1843) wurde der Ministerin im Laufe des Monats Februar 2019 übermittelt.

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regularisierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung⁴⁶.

Diese Situation betraf am Dienstag, 31. Dezember 2019:

- 2.192 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 27,6 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Zunahme um 5,9 % im Vergleich zu 2018,
- 1.783 Kunden im Gassegment, d. h. 34,1 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 5,8 % im Vergleich zu 2018,

Wie zuvor erwähnt, haben bestimmte VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt, um es effizienter zu machen und Abschaltungen zu vermeiden. Das Hinzufügen dieser Etappen führt zu einer Verlängerung des MOZA-Verfahrens und infolgedessen zu einem Anstieg der Kunden, die in diesem Zusammenhang vom X-Versorger beliefert werden.

1.14.1.3. Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁴⁷ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am Dienstag, 31. Dezember 2019:

- 170 Kunden im Stromsegment, d. h. 2,1 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 8,3 % im Vergleich zu 2018
- 102 Kunden im Gassegment, d. h. 2,0 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 13,6 % im Vergleich zu 2018.

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

⁴⁶ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

⁴⁷ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

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

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

Diese Situation betraf am Dienstag, 31. Dezember 2019:

- 185 Kunden im Stromsegment, d. h. 2,3 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 7,6 % im Vergleich zu 2018,
- 140 Kunden im Gassegment, d. h. 2,7 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 44,3 % im Vergleich zu 2018,

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

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

Diese Situation betraf am Montag, 31. Dezember 2018:

- 113 Kunden im Stromsegment, d. h. 1,4 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment,
- 42 Kunden im Gassegment, d. h. 0,8 % der Kunden des X-Versorgers.

Nach Umfang geordnet, nimmt zweifellos der Verzug beim Einbau des Budgetzählers die erste Stelle bei den vorübergehenden Situationen der Versorgung durch den VNB ein. Der Rest sind im Wesentlichen problematische Umzüge, die dazu führen, dass der VNB vorübergehend die Versorgung übernimmt, in Erwartung einer Regularisierung dieser Situation.

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

1.14.2.1. Im Elektrizitätssegment

Ende 2019 wurden 7.940 Kunden vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 94,1 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau eines Budgetzählers oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Im Vergleich zu 2018 nahm die Zahl aller Kunden, die vom X-Versorger versorgt wurden, um 8,7 % ab. Wie bei der Analyse der übermittelten Zahlen im vorherigen Kapitel festgestellt wurde, ist die Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden zwischen 2018 und 2019 vor allem die Konsequenz der Verringerung der Anzahl von Kunden, die in Erwartung des Einbaus eines Budgetzählers versorgt werden. Es ist jedoch hervorzuheben, dass die Anzahl der unter X im Rahmen eines MOZA versorgten Kunden weiterhin ansteigt, wobei es im Jahr 2018 bereits einen erheblichen Anstieg der Anzahl von Kunden gab, die in diesem Rahmen vom X-Versorger versorgt wurden.

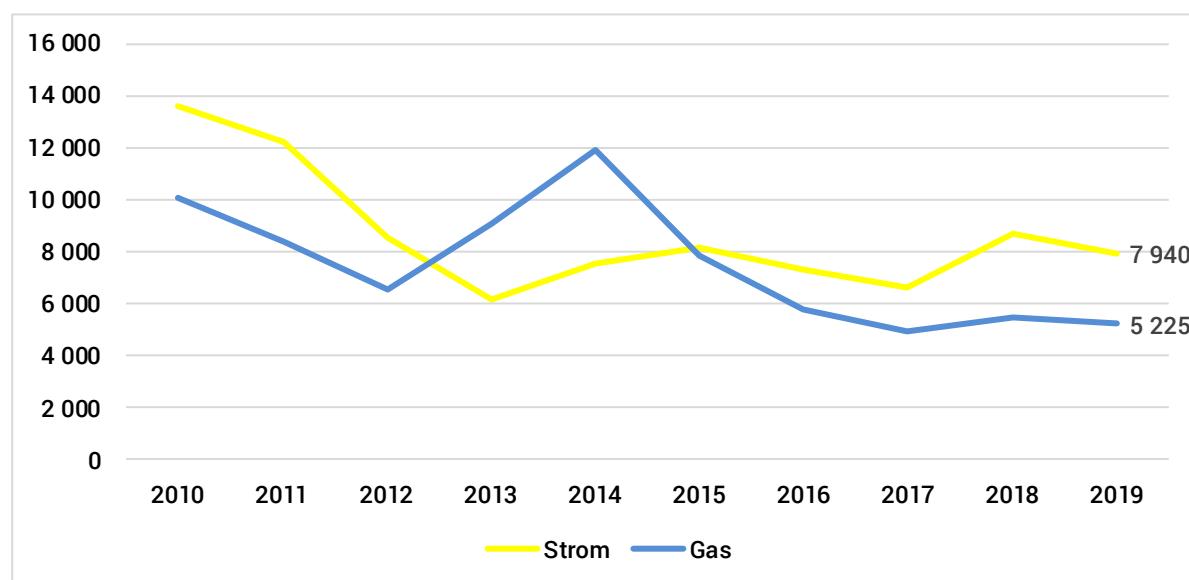
1.14.2.2. Im Gassegment

2019 waren 5.225 aller Haushaltskunden im Gassegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 94,6 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen mit Einbau eines Budgetzählers oder Regelung eines MOZA-Verfahrens. Im Gegensatz zum Jahr 2018, in welchem die Zahl der vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden anstieg, ging diese Zahl 2019 um 4,5 % zurück. Dieser Rückgang ist weniger stark als im Stromsegment.

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

Es ist interessant festzustellen, dass zwischen den Verteilnetzbetreibern bezüglich der Anzahl der Kunden, die vom X-Versorger versorgt werden, erhebliche Unterschiede bestehen. AIESH und REW weisen keine Fälle der X-Versorgung auf und bei AIEG gibt es nur eine sehr eingeschränkte Anzahl.

DIAGRAMM 37 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



1.14.3. Dauer der X-Versorgung

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

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

1.14.3.1. Im Stromsegment

Im Stromsegment beträgt der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, für alle Gründe gemeinsam und für alle VNB gemeinsam 2019 154 Tage – zum Vergleich: 2018 betrug dieser Wert 89 Tage. Dieser durchschnittliche Zeitraum betrug sieben Tage bei AIEG, 87 Tage bei ORES und 322 Tage bei RESA.

Diese Abweichung der durchschnittlichen Dauer zwischen 2018 und 2019 ist das Ergebnis des erheblichen Anstiegs der durchschnittlichen Dauer der X-Kunden bei RESA, die von 105 Tagen im Jahr 2018 auf 322 Tage 2019 angestiegen ist. Auf Anfrage der CWaPE erklärte RESA diese Zunahme mit mehreren Faktoren:

- Ein Fehler im Bereich der für X-Kunden aufgrund von MOZA 2018 mitgeteilten Informationen. Die Daten für 2018 hätten höher ausfallen sollen.
- Ein vorübergehendes Problem mit der Belegschaft für die Weiterführung der MOZA im Jahr 2019. Dieses Problem wurde Ende 2019 gelöst.
- RESA ist mit Schwierigkeiten beim Zugang zu bestimmten Zählern konfrontiert, was bedeutet, dass die Dauer mit X-Versorgung manchmal sehr lang ist.

Die Verteilung der Ende 2019 vom X-Versorger belieferten Kunden entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

- 7,7 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 25 % der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 35,7 % der Kunden wurden zwischen 1 bis 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 12,5 % der Kunden wurden zwischen 3 bis 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 8,0 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate bis 1 Jahr vom X-Versorger beliefert,
- 11,1 % wurden seit über 1 Jahr beliefert.

1.14.3.2. Im Gassegment

Im Gassegment ist der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, länger als beim Strom und beläuft sich auf 238 Tage im Jahr 2019 im Vergleich zu 123 Tagen im Jahr 2018. Dieser Zeitraum beträgt bei ORES 80 Tage und bei RESA 388 Tage. Die Gründe für die Entwicklung des Zeitraums durch den X-Versorger sind mit jenen identisch, die im Kapitel zu Strom angeführt sind.

Der durchschnittliche Zeitraum der Belieferung sämtlicher Haushaltskunden durch den X-Versorger im Rahmen des Einbaus eines Budgetzählers beträgt 205 Tage. Es sei angemerkt, dass dieser durchschnittliche Zeitraum bei RESA fünfmal so lang (368 Tage) wie bei ORES (69 Tage) ist. Und schließlich wird ein Kunde im Rahmen des MOZA-Verfahrens im Durchschnitt 213 Tage lang vom X-Versorger beliefert.

Die Verteilung der Ende 2019 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden entsprechend dem Zeitraum der X-Versorgung durch den VNB ergibt folgende Resultate:

- 6,2 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 20,3 % der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 30,1 % der Kunden wurden zwischen 1 und 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 14,3 % der Kunden wurden zwischen 3 bis 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 11,7 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate bis 1 Jahr vom X-Versorger beliefert,
- 17,5 % wurden seit über 1 Jahr beliefert.

1.14.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird halbjährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zweier ministerieller Erlasse festgelegt⁴⁸. Er wird in cEUR/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil.

Die Bezeichnung „Höchsttarif“ könnte daran denken lassen, dass dieser Tarif wesentlich über jenem Tarif liegt, der von den kommerziellen Versorgern angeboten wird. Das ist jedoch nicht der Fall: Wenn man die durchschnittliche gewichtete Jahresrechnung von 2019 mit dem durchschnittlichen Höchstpreis 2019 vergleicht, stellt man fest, dass der Höchstpreis um fast 2 % beim Strom und um etwas mehr als 4 % beim Gas über dem Betrag der Jahresrechnung liegt. Der Höchstpreis ähnelt daher dem Durchschnittspreis des Marktes bei Gas oder Strom sehr.

Die CWaPE möchte den Leser auf die Tatsache hinweisen, dass die Daten des VNB RESA besonders hoch und mitunter inkohärent scheinen. Da man keine überzeugenden Informationen erhalten konnte, um diese Zahlen zu untermauern, bittet die CWaPE den Leser, die vorgelegten Daten in den beiden folgenden Punkten mit Vorsicht zu betrachten.

1.14.4.1. Aktive Kunden

Zum 31. Dezember 2019 wiesen 4.442 Kunden im **Stromsegment**, die vom X-Versorger beliefert wurden, bzw. 55,9 % sämtlicher Kunden des X-Versorgers, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 436 EUR. Es lässt sich eine deutliche Differenz des durchschnittlichen Betrags des Zahlungsverzugs gegenüber dem X-Versorger zwischen den von ORES versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 321 EUR) und RESA (durchschnittlicher Betrag 525 EUR) feststellen.

Im **Gassegment** wiesen 3.039 Haushaltskunden bzw. 58,2 % sämtlicher beim X-Versorger aktiven Kunden, einen Zahlungsverzug gegenüber den X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 569 EUR. Wie im Stromsegment beläuft sich der durchschnittliche ausstehende Betrag der vom X-Versorger belieferten Kunden bei ORES auf nur ein Drittel (durchschnittlicher Betrag 223,5 EUR) des Betrags bei RESA (durchschnittlicher Betrag 696 EUR).

1.14.4.2. Die inaktiven Kunden

Eine Vielzahl an Kunden, die schon einmal vom X-Versorger beliefert wurden, haben noch Schulden bei diesem Versorger.

Im **Stromsegment** weisen 153.086 Kunden, die beim X-Versorger inaktiv sind, noch Schulden mit einem durchschnittlichen Betrag von 199 EUR bei diesem Versorger auf.

Im **Gassegment** weisen 102.524 Kunden beim X-Versorger noch Schulden mit einem durchschnittlichen Betrag von 325,5 EUR auf.

Wie bei den Ergebnissen für die aktiven Kunden ist auch die durchschnittliche Verschuldung inaktiver Kunden bei ORES halb so hoch wie bei RESA.

⁴⁸ Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

1.15. ZAHLUNGSPLÄNE

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

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

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

Sämtliche dieser Maßnahmen sind am 1. April 2019 in Kraft getreten.

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

1.15.1. Im Stromsegment

1.15.1.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Laufe des Jahres 2019 haben die VNB 81.326 Kunden bzw. knapp 5 % sämtlicher Haushaltskunden mindestens einen Zahlungsplan gewährt. Dieser Prozentsatz hat sich im Vergleich zu 2018 erhöht – damals betrug er 4,8 %. Der durchschnittliche Prozentsatz der Kunden der Sozialversorger, die mindestens einen Zahlungsplan erhalten haben, nämlich 8,6 %, liegt über dem durchschnittlichen Prozentsatz der Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert wurden, nämlich 4,9 %.

Die nachstehenden Diagramme zeigen einen Überblick der Prozentsätze der Kunden, denen im Laufe des Jahres 2019 im Stromsegment mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde, einerseits nach kommerziellem Versorger und andererseits nach VNB als Sozialversorger. Zwischen den Marktteilnehmern, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

DIAGRAMM 38 PROZENTSATZ VON KUNDEN, DENEN 2019 MINDESTENS EIN ZAHLUNGSPLAN FÜR STROM GENEHMIGT WURDE (AUSGEDRÜCKT NACH KOMMERZIELLEM VERSORGER UND IN PROZENT DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MIT 31.12.2019 VERSORGT WURDEN)

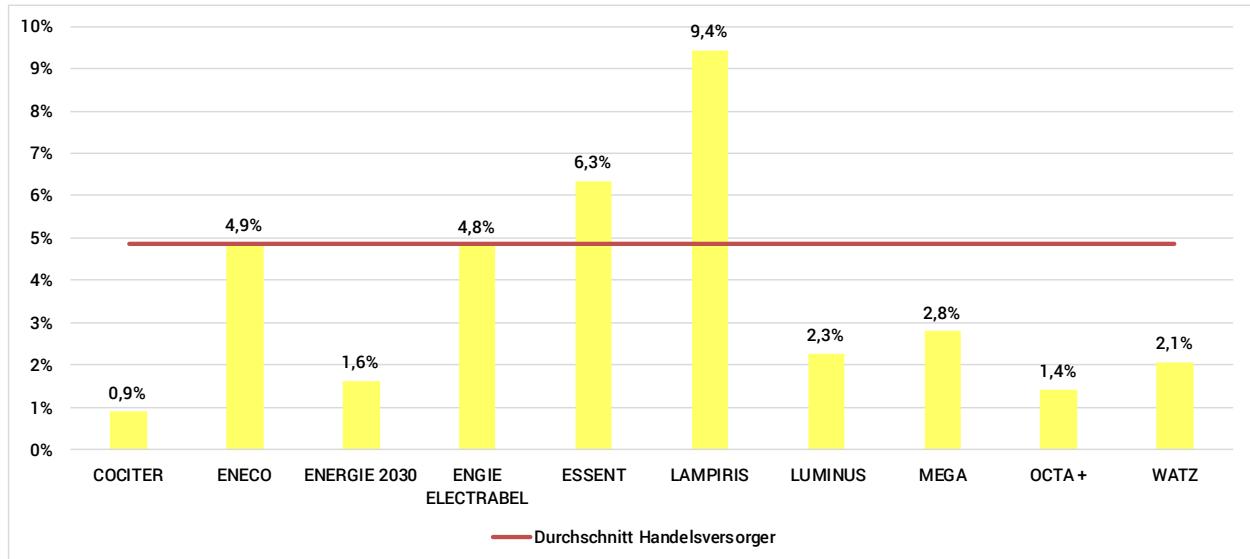
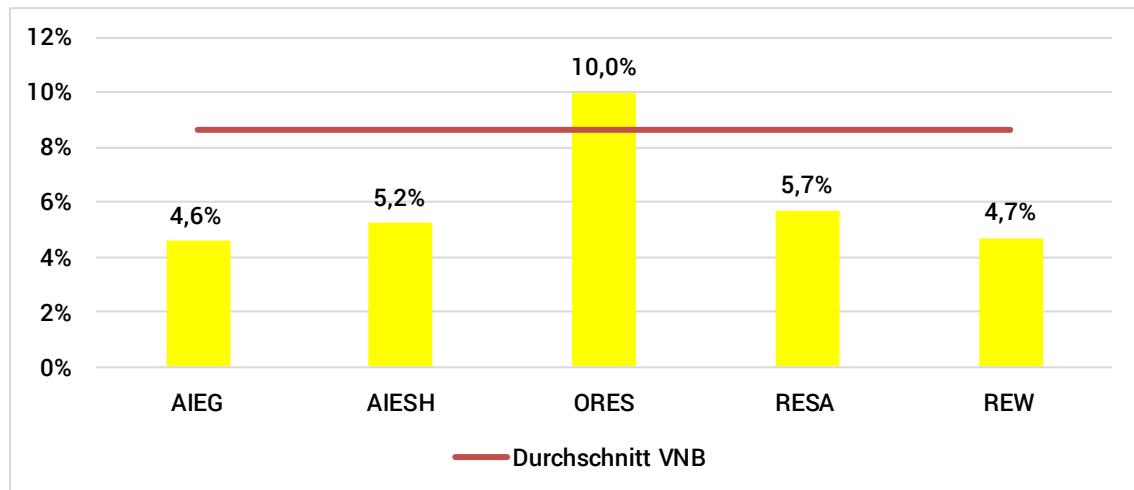


DIAGRAMM 39 PROZENTSATZ VON KUNDEN, DENEN 2019 MINDESTENS EIN ZAHLUNGSPLAN FÜR STROM GENEHMIGT WURDE (AUSGEDRÜCKT NACH VNB UND IN PROZENT DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MIT 31.12.2019 VERSORGT WURDEN)



1.15.1.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

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

Die 2019 von den kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 6,4 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen von 92 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7,6 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 48,8 EUR.

Sowohl bei den kommerziellen Versorgern als auch bei den VNB ist festzustellen, dass sich der durchschnittliche Zeitraum der Zahlungspläne im Vergleich zum Jahr 2018 leicht erhöht hat und dass die monatlichen Beträge abnehmen.

DIAGRAMM 40 DURCHSCHNITTLLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND MONATLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE FÜR STROM IM JAHR 2019 VON DEN KOMMERZIELLEN VERSORGERN GENEHMIGT WURDEN

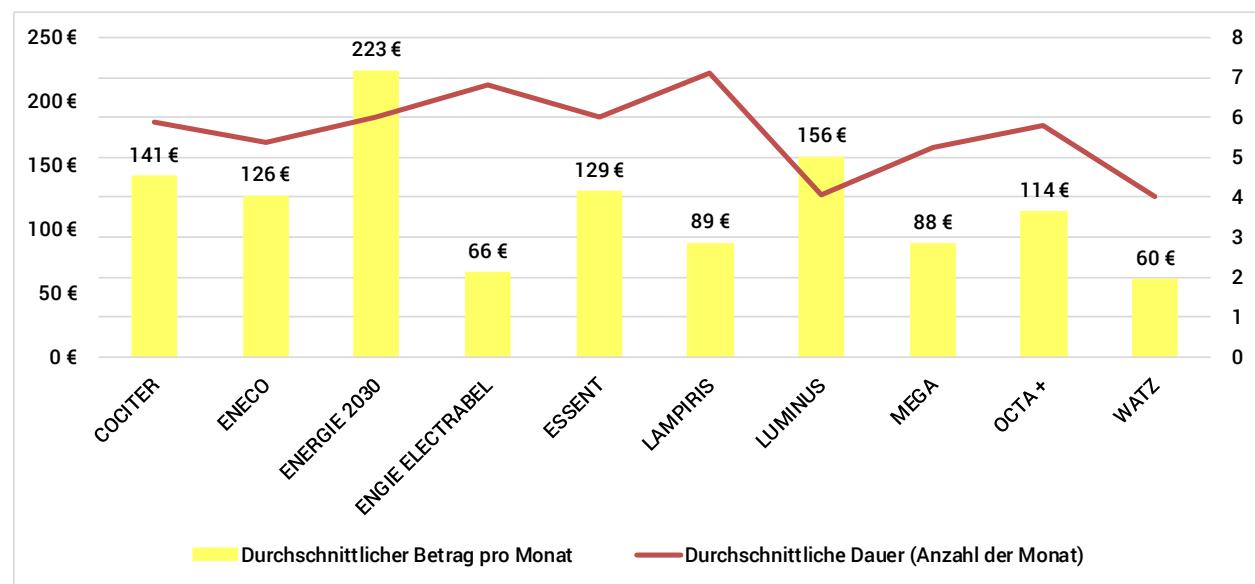
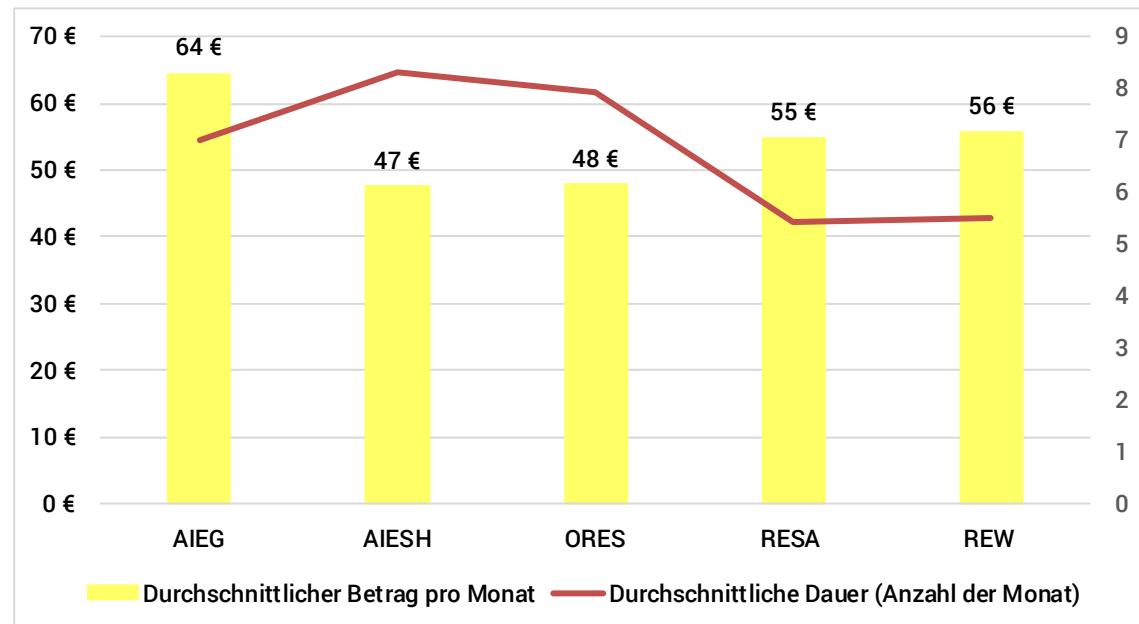


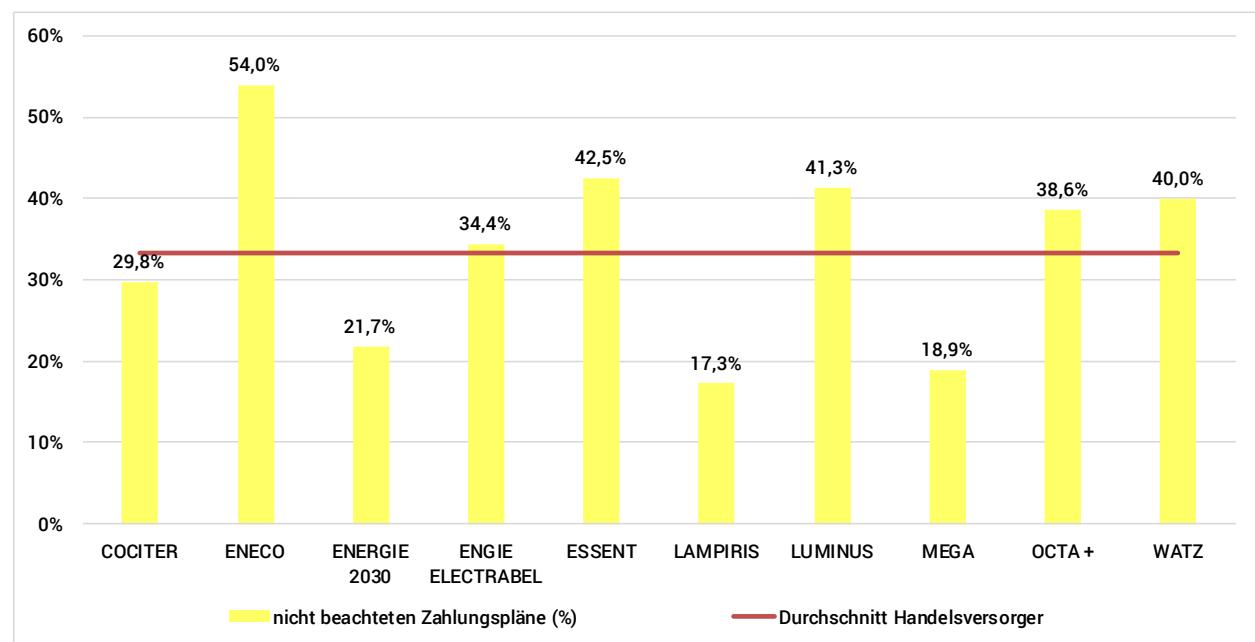
DIAGRAMM 41 DURCHSCHNITTLLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE FÜR STROM IM JAHR 2019 VON DEN VNB ALS SOZIALVERSORGERN GENEHMIGT WURDEN



1.15.1.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁴⁹

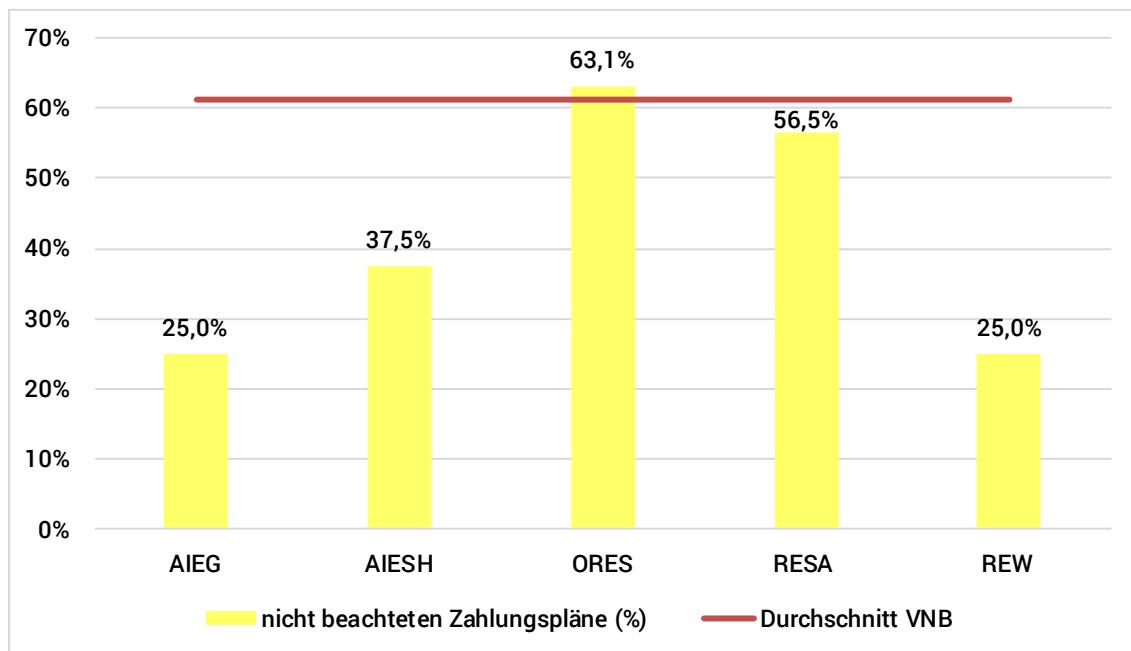
Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne unter sämtlichen Zahlungsplänen für Strom, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2019 fällt, belief sich auf 34 %. Dieser Prozentsatz liegt deutlich unter dem, der im Jahr 2018 ermittelt wurde (47,7 %). Vor allem bei den kommerziellen Versorgern nimmt der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne ab: 2018 betrug er 47,1 %, während er sich im Jahr 2019 auf 33,3 % beläuft. Bei den VNB nimmt dieser Prozentsatz ebenfalls ab – jedoch in geringem Ausmaß (63,2 % 2018 und 61,2 % 2019). Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Stromsegment, einerseits je kommerziellem Versorger und andererseits je VNB als Sozialversorger. Bei der Betrachtung der beiden nachstehenden Diagramme ist festzustellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne bei den VNB deutlich über dem bei den kommerziellen Versorgern liegt.

DIAGRAMM 42 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE FÜR STROM (AUSGEDRÜCKT NACH KOMMERZIELLEM VERSORGER UND NACH PROZENTSATZ DER GESAMTANZAHL DER ZAHLUNGSPLÄNE, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2019 EINTRAT)



⁴⁹ Bis einschließlich 2017 berechnete die CWaPE den Prozentsatz der Anzahl der im betreffenden Jahr nicht befolgten Zahlungspläne im Verhältnis zur Anzahl der im Laufe des untersuchten Jahres gewährten Zahlungspläne. Um diese Anfrage zu präzisieren, wird der Prozentsatz ab 2018 auf Basis der Anzahl der nicht befolgten Zahlungspläne berechnet, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt.

DIAGRAMM 43 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE FÜR STROM (AUSGEDRÜCKT NACH VNB ALS SOZIALVERSORGER UND NACH PROZENTSATZ DER GESAMTANZAHL DER ZAHLUNGSPLÄNE, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2019 EINTRAT)



1.15.2. Im Gassegment

1.15.2.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Gassegment wurde rund 46.774 Kunden von den Versorgern und VNB im Laufe des Jahres 2019 mindestens ein Zahlungsplan gewährt. Das entspricht 6,9 % aller Gaskunden. Dieser Prozentsatz entspricht dem für das Jahr 2018 ermittelten.

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

Die nachstehenden Diagramme geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2019 gewährten Zahlungspläne für Gas je kommerziellem Versorger sowie je VNB als sozialem Versorger.

DIAGRAMM 44 PROZENTSATZ VON KUNDEN, DENEN 2019 MINDESTENS EIN ZAHLUNGSPLAN FÜR GAS GENEHMIGT WURDE (AUSGEDRÜCKT NACH KOMMERZIELLEM VERSORGER UND IN PROZENT DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MIT 31.12.2019 VERSORGT WURDEN)

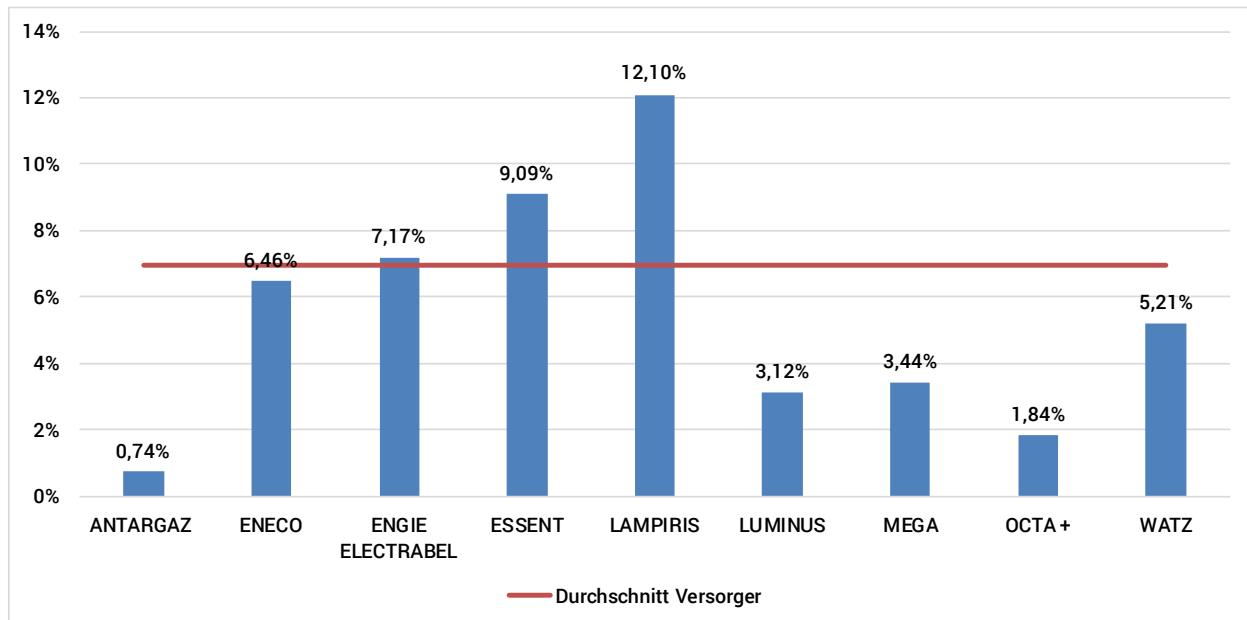
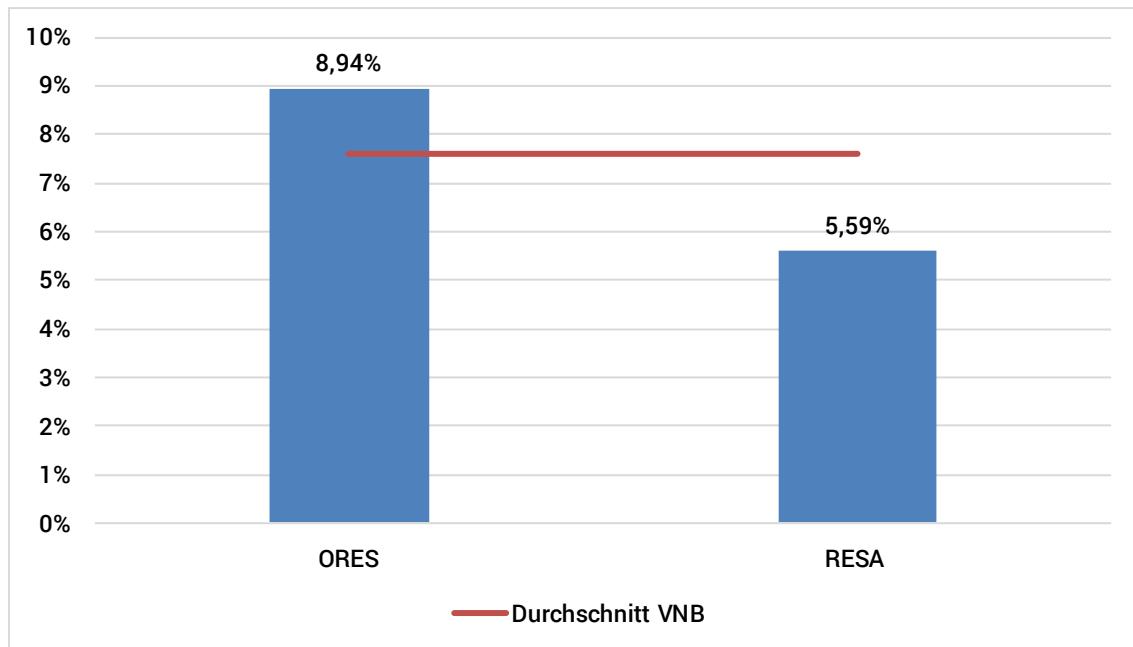


DIAGRAMM 45 PROZENTSATZ VON KUNDEN, DENEN 2019 MINDESTENS EIN ZAHLUNGSPLAN FÜR GAS GENEHMIGT WURDE (AUSGEDRÜCKT NACH VNB UND IN PROZENT DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MIT 31.12.2019 VERSORGT WURDEN)



1.15.2.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die 2019 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 6,5 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 84,1 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7 Monaten und der durchschnittliche monatliche Betrag lag bei 41,5 EUR. Wie im Stromsegment stellt die CWaPE fest, dass der durchschnittliche Zeitraum der Zahlungspläne 2019 etwas höher liegt als jener, der 2018 festgestellt wurde und dass der durchschnittliche monatliche Betrag etwas niedriger ist.

DIAGRAMM 46 DURCHSCHNITTLLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE FÜR GAS VON DEN KOMMERZIELLEN VERSORGERN GEWÄHRT WURDEN

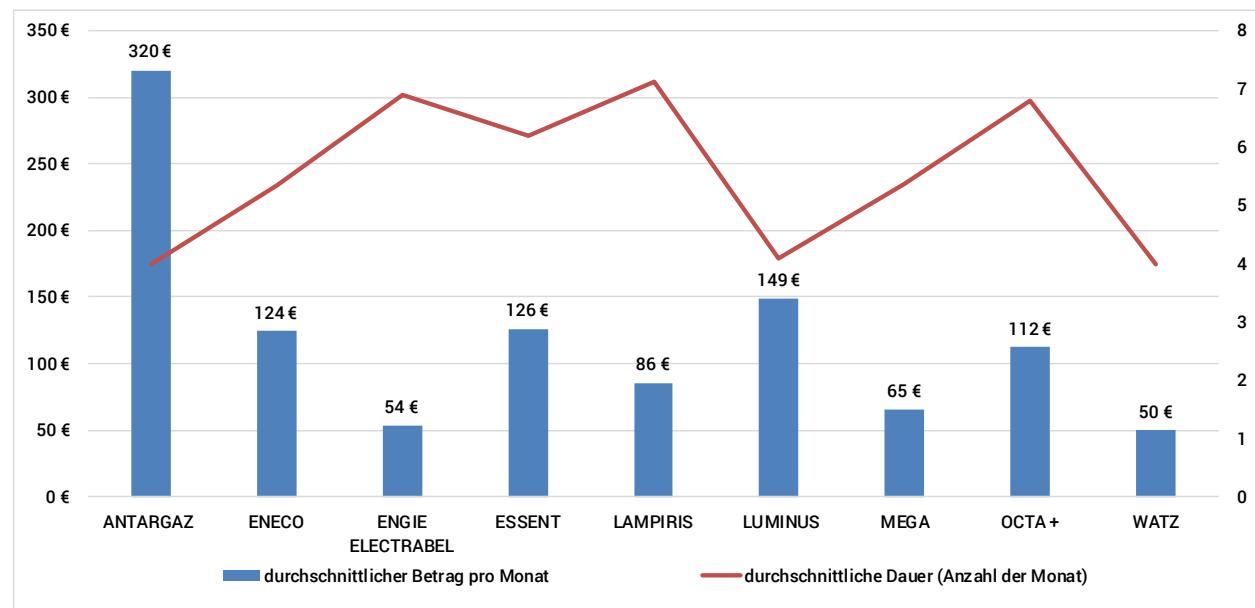
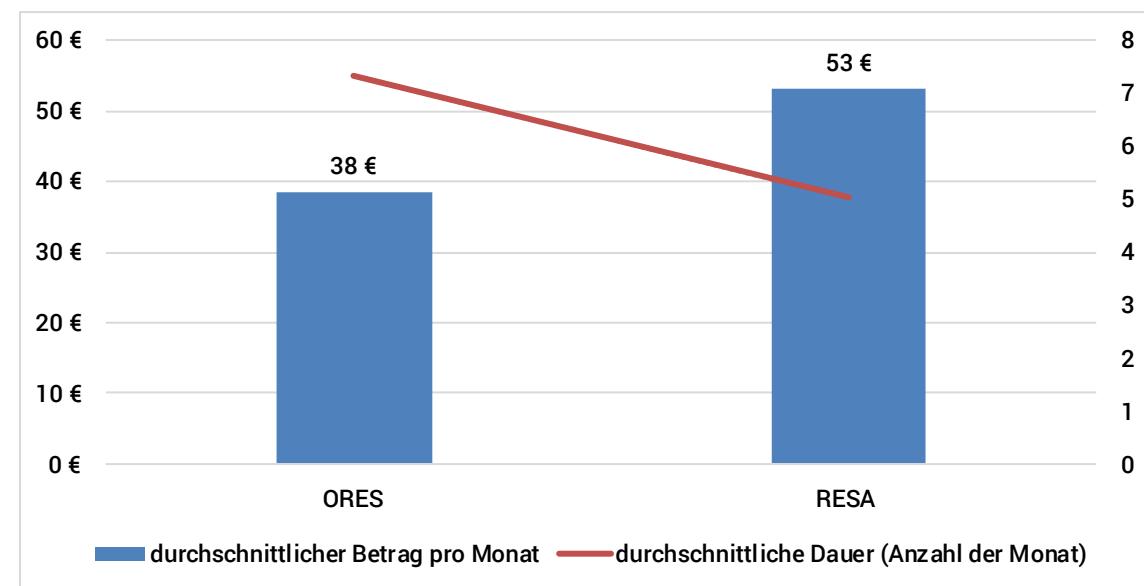


DIAGRAMM 47 DURCHSCHNITTLLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLLICHE DAUER (IN MONATEN) DER 2019 VON DEN VNB ALS SOZIALVERSORGERN FÜR GAS GENEHMIGTEN ZAHLUNGSPLÄNE



1.15.2.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne

Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne unter sämtlichen Zahlungsplänen, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2019 fällt, belief sich im Gassegment auf 36,3 %. Wie im Stromsegment stellt die CWaPE einen erheblichen Rückgang des Prozentsatzes der nicht befolgten Zahlungspläne im Vergleich zum Jahr 2018 fest, in welchem dieser Prozentsatz 48,1 % betrug. Die folgenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Stromsegment, einerseits je kommerziellem Versorger sowie andererseits je VNB als Sozialversorger. Bei der Betrachtung der beiden nachstehenden Diagramme ist festzustellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne bei den VNB (68,6 %) deutlich über dem bei den kommerziellen Versorgern (35,6 %) liegt.

DIAGRAMM 48 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE FÜR GAS (AUSGEDRÜCKT NACH KOMMERZIELLEM VERSORGER UND NACH PROZENTSATZ DER GESAMTANZAHL DER ZAHLUNGSPLÄNE, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2019 EINTRAT)

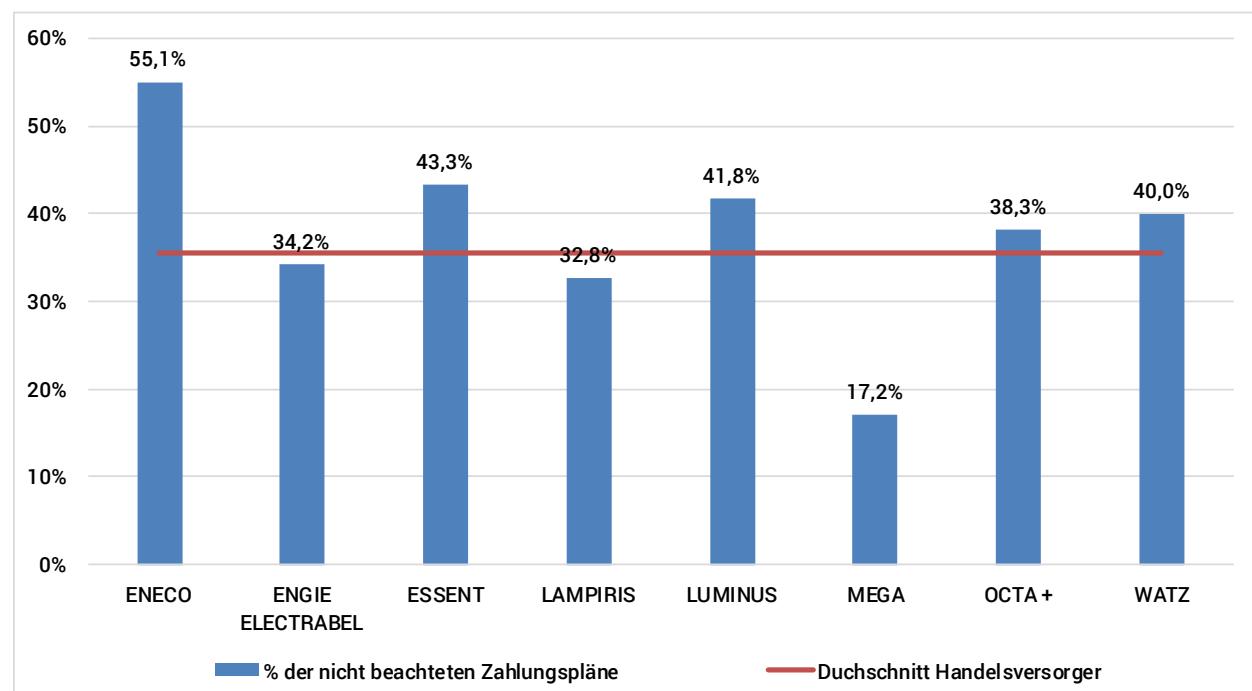
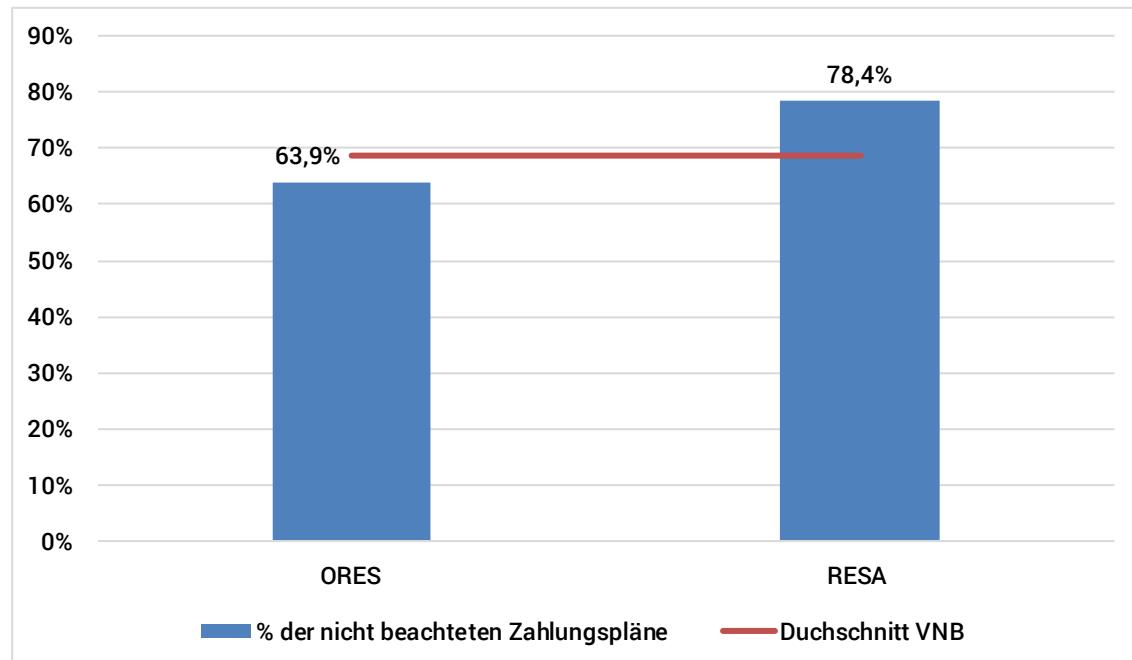


DIAGRAMM 49 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE FÜR GAS (AUSGEDRÜCKT NACH VNB ALS SOZIALVERSORGER UND NACH PROZENTSATZ DER GESAMTANZAHL DER ZAHLUNGSPLÄNE, BEI DENEN MINDESTENS EINE FÄLLIGKEIT IM JAHR 2019 EINTRAT)



1.16. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)

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

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

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

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

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

- **Im Stromsegment:** wenn der geschützte Kunde, der wiederholt zahlungssäumig ist, ununterbrochen während mehr als sechs Monaten die garantierte Mindestliefermenge erhält;
- **Im Gassegment:** Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen;
- **Im Strom- oder im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde, der vom VNB beliefert wird, seinen Status als geschützter Kunde verliert und innerhalb der erforderlichen Frist keinen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl oder am Datum der Erneuerung keine neue Bescheinigung übermittelt;
- **Im Strom- oder im Gassegment:** wenn ein Kunde, der Gegenstand einer positiven Entscheidung der CLE zur Sperrung seiner Versorgung ist, der Ansicht ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist.

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

Unter den verschiedenen Abänderungen und neuen Bestimmungen bezüglich der CLE, welche am 1. April 2019 in Kraft getreten sind, heben wir Folgende hervor:

- Die Versammlungen der CLE können künftig in Form einer Telefonkonferenz stattfinden, wenn die VNB und ÖSHZ einverstanden sind. Diese Bestimmung wurde eingeführt, damit die VNB keine weiten Reisen auf sich nehmen müssen, wenn beispielsweise die Zahl der in der CLE analysierten Dossiers sehr gering ist, oder die physische Anwesenheit eines Vertreters des VNB bei der CLE nicht erforderlich ist.
- Die Beobachtung der CLE, der „Statusverlust“, welcher die Möglichkeit vorsieht, dass die CLE über die Abschaltung eines Versorgungspunktes entscheidet, umfasst nun zusätzliche Etappen, um den Kunden noch mehr für die Notwendigkeit/das Interesse zur Regularisierung seiner Situation zu sensibilisieren und damit eine Abschaltung zu vermeiden.
- Das Verfahren zur Nachverfolgung von Kunden, welche die garantierte Mindestliefermenge erhalten, wurde abgeändert, um Bestimmungen, die in der Leitlinie der CWaPE bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden vorgesehen sind, die die garantierte Mindestliefermenge erhalten haben, und den eventuellen Rückgriff auf die CLE (CD-12I03-CWaPE) zu integrieren. Dieses Verfahren sieht die Betreuung der geschützten Kunden mit Budgetzähler vor, deren FMG aktiviert ist, um zu vermeiden, dass die Schulden des Kunden mit FMG zu große Ausmaße annehmen und es schließlich zu einer Anrufung der CLE kommt. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht des Weiteren vor, dass der VNB den Kunden über die Maßnahmen informiert, welche die garantierte Mindestliefermenge regeln. Es soll zudem daran erinnert werden, dass seit dem 1. April 2019 die garantierte Mindestliefermenge nur noch auf Antrag der ÖSHZ aktiviert werden kann.

Es sei zudem angemerkt, dass die CWaPE – in Absprache mit den ÖSHZ und den VNB – und gemäß Artikel 2 des EWR vom 17. Juli 2003 über die CLE die Ministerin der Energie im Mai 2019 angerufen hat, die Berichtsmodelle der CLE, die im ministeriellen Erlass von 21. Mai 2008 definiert sind, zu überarbeiten, damit diese an die gesetzlichen Änderungen angepasst werden und auch den aktuellen Marktpraktiken entsprechen.

In Zusammenarbeit mit den ÖSHZ und den VNB fanden im Verlauf des ersten Quartals 2019 mehrere Versammlungen zur Abstimmung statt, um diese Dokumente zu aktualisieren. Die CWaPE hat dem Energieminister vier neue Modelle für Berichte zu den CLE-Versammlungen übermittelt.

Auf Grundlage dieser Vorschläge beschloss der Energieminister am 5. Juli 2019 einen Ministerialerlass zur Festlegung der vier neuen Modelle für Berichte zu Versammlungen der lokalen Kommission für Energie (LKE) und hob den Ministerialerlass vom 21. Mai 2008 auf.

1.16.1. CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom

Wir bitten den Leser, für ausführlichere Informationen über die garantierte Mindestliefermenge für Strom (FMG) das Kapitel zum Einbau von Budgetzählern für Strom zu beachten.

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

Zu beachten ist, dass, wenn die CLE beschließt, die garantierte Mindestliefermenge auszusetzen, der Kunde dennoch nach wie vor die Möglichkeit behält, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er die Karte seines Budgetzählers auflädt. Zudem darf die Aussetzung der FMG nicht im Winter stattfinden.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 658 Dossiers zur FMG in einer CLE geprüft (gegenüber 756 im Jahr 2018). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 220,4 EUR (gegenüber 222,1 EUR im Jahr 2018) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 8,6 Monaten. Diese Daten haben sich in den letzten drei Jahren kaum geändert.

Die CLE hat in 98,9 % der 658 Dossiers, die 2019 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem Wert von 2018, wo er bei 96,7 % lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur FMG wiedergegeben. Es ist festzustellen, dass die CLE seit den letzten vier Jahren, wenn sie im Rahmen der Analyse eines Dossiers zur FMG zusammenkommt, in fast 95 % der Fälle über den Entzug der FMG entscheidet und dass dieser Prozentsatz von Jahr zu Jahr ansteigt. Anzumerken ist auch, dass AIEG und REW im Laufe des Jahres 2019 keine CLE bezüglich einer FMG angerufen haben.

TABELLE 5 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BEZÜGLICH FMG – DABEI GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2015	2016	2017	2018	2019
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	602	699	782	756	658
Aufrechterhaltung der FMG	66	40	32	25	7
Entzug der FMG	536	659	750	731	651
% Entzug der FMG	89,0%	94,3%	95,9%	96,7%	98,9%

Die Versammlung der CLE bietet allen anwesenden Parteien die Gelegenheit, von der Situation des Kunden Bilanz zu ziehen, sowohl aus finanzieller Sicht, als auch in Hinblick auf die begleitenden Maßnahmen, die ihm vorgeschlagen werden könnten. So hat die CLE bei 80 der 658 untersuchten Dossiers beschlossen, eine Intervention des Energiefonds zur Unterstützung der Schuldenbegleichung des Kunden zu beantragen.

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

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

Diese Anfrage unterliegt drei Bedingungen:

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

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

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

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

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

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

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

Insgesamt haben 1.145 geschützte Kunden mit Gas-Budgetzähler bzw. 13,9 % sämtlicher geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler im Jahr 2019 einen Antrag auf Winterhilfe eingereicht. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem, der für das Jahr 2018 festgestellt wurde – dieser belief sich auf 18,5 %. Das sind 1204 Akten, welche 2019 in CLE geprüft wurden. Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Winterhilfe und der Anzahl der in einer CLE geprüften Dossiers kann insbesondere durch die Tatsache erklärt werden, dass der Kunde zwischen dem Zeitpunkt des Antrags und dem Tag der Versammlung der CLE seinen Status als geschützter Kunde verloren hat, umgezogen ist etc. oder auch, dass die Anträge in einem Jahr eingebracht, aber erst im Folgejahr bearbeitet werden.

Von den im Jahr 2019 geprüften Dossiers wurden in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe 66,5 % von der CLE positiv beschieden.

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

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

TABELLE 6 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BEZÜGLICH WINTERHILFE – DABEI GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2015	2016	2017	2018	2019
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	899	1 095	1 114	1 233	1 204
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	17,3%	19,6%	18,5%	18,5%	13,9%
Gewährung Winterhilfe	583	677	735	800	801
Verweigerung Winterhilfe	316	418	379	433	403
% Gewährung Winterhilfe	64,8%	61,8%	66,0%	64,9%	66,5%

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

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

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

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

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

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

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

Es sei zudem angemerkt, dass der EWR vom 19. Juli 2018 zur Abänderung insbesondere des EWR über die CLE die Nachverfolgung einer Entscheidung der CLE anpasste, mit welcher die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt wird, und welche die Aussetzung der Versorgung des Kunden vorsieht. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht eine Nachverfolgung in diesem Fall vor, die jenem für das MOZA-Verfahren ähnelt. Ziel ist es, den Kunden noch intensiver zu betreuen, um ihn dazu zu bewegen, tätig zu werden und einen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger seiner Wahl zu schließen, um zu verhindern, dass es zu einer Abschaltung kommt. Der EWR sieht folgende zusätzliche Etappen vor:

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

- Weigert sich der Kunde, das Regularisierungsformular zu unterschreiben, oder bleibt eine Reaktion des Kunden innerhalb von zehn Tagen nach dem Besuch des VNB aus, so gilt das Regularisierungsverfahren als gescheitert, und der VNB nimmt die Abschaltung der Versorgung vor.

Diese Maßnahmen sind am 1. April 2019 in Kraft getreten.

2019 ist die CLE zusammengetreten, um 2.834 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 1.363 im Gassegment zu prüfen. Diese Zahlen liegen unter jenen, die für das Jahr 2018 ermittelt wurden, wo sie 3.080 im Stromsegment und 1.567 im Gassegment betrugen. Es muss jedoch präzisiert werden, dass bei Kunden, die mit zwei Energiearten beliefert werden, eventuell ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen wurde.

Bei knapp 79 % der im Jahr 2019 geprüften Dossiers wurde der Status aberkannt und auf Aussetzung der Stromversorgung entschieden. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Fall der Entscheidung zur Abschaltung infolge der Statusaberkennung durch die CLE die Abschaltung der Versorgung des Kunden 2019 nur in etwa 7,7 % der Fälle beim Strom und in 8,3 % der Fälle beim Gas tatsächlich erfolgte. Die anderen Situationen konnten im Vorfeld behoben werden. Der Prozentsatz der effektiven Abschaltungen infolge einer Entscheidung der CLE ist im Vergleich zum Jahr 2018 zurückgegangen. Er lag damals bei 12 % für Strom bzw. bei 14 % für Gas. Der Rückgang dieser Zahlen ist vor allem durch die Änderungen des EWR CLE – welche oben erklärt sind – bezüglich der Weiterverfolgung der Entscheidungen zu Abschaltungen, die am 1. April 2019 in Kraft getreten sind, zu erklären.

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

TABELLE 7 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE FÜR GAS UND STROM BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE – DABEI GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN⁵⁰

	2015	2016	2017	2018	2019
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurde	3 732	3 351	3 360	4 647	4 197
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	428	333	270	363	499
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	853	657	729	946	352
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	2 451	2 361	750	3 358	3 337
% Aberkennung des geschützten Status	66%	70%	22%	72%	80%

⁵⁰ Die Tabelle unten zählt die Informationen zu Gas und Strom zusammen. Erinnern wir uns jedoch daran, dass bei Kunden, die mit zwei Energiearten beliefert werden, eventuell ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen wurde

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

Die CLE tritt schließlich auch zusammen, wenn dem Kunden die Gas- oder Stromversorgung nach einem Beschluss der CLE gesperrt wurde und er diese Sperrung nicht mehr für gerechtfertigt hält.

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

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

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

2. DIE LEISTUNGSDINDIKATOREN DER VERSORGER

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

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

Im Laufe des Jahres 2019 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden zudem punktuelle Aktionen durchgeführt, um entweder neue Versorger aufzunehmen, die den wallonischen Markt jüngst betreten haben, oder um die Qualität der Informationen, die von den vorhandenen Versorgern übermittelt werden, zu kontrollieren.

Die Diagramme auf den folgenden Seiten verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2018 und 2019.

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

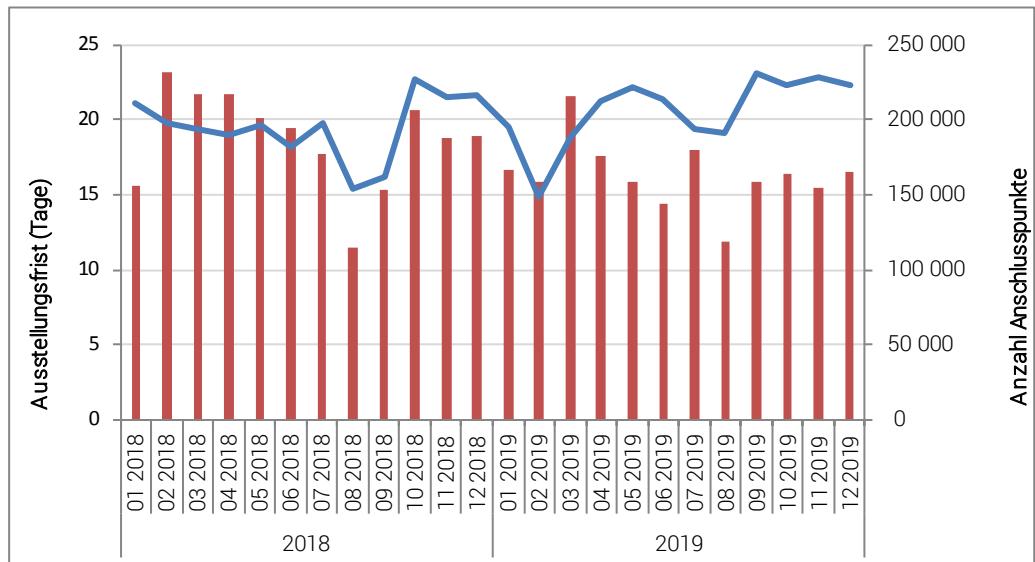
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2018 und 2019 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 163.000.

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

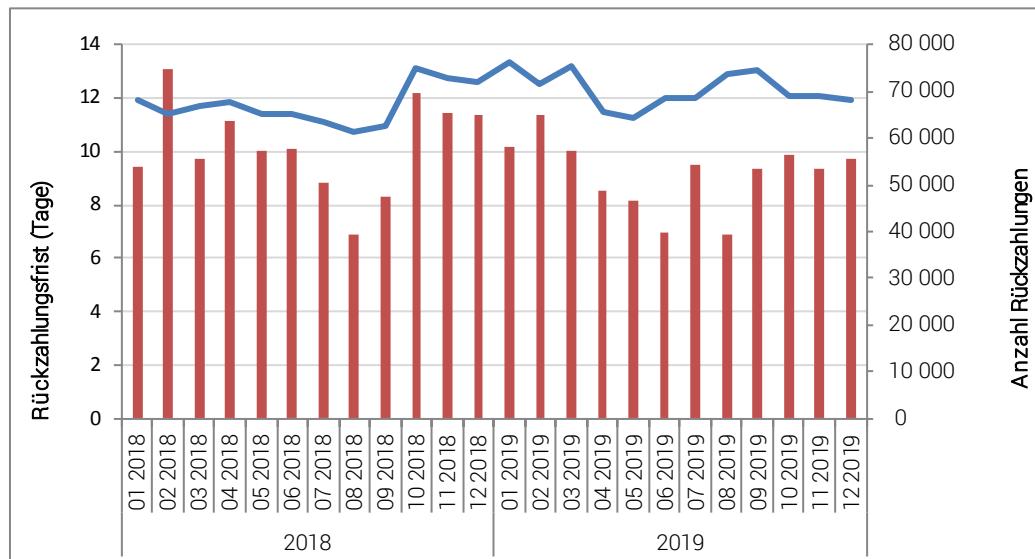
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

DIAGRAMM 50 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE ERSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2018-2019



Die Ausstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung, die gesetzlich auf dreißig Tage festgesetzt ist, entwickelt sich relativ stabil und liegt bei etwa zwölf Kalendertagen. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2019 geringfügig zurückgegangen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 58.000 Rückzahlungen im Jahr 2018 wurden 2019 im Schnitt nur 52.500 Rückzahlungen pro Monat vorgenommen.

DIAGRAMM 51 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2018-2019

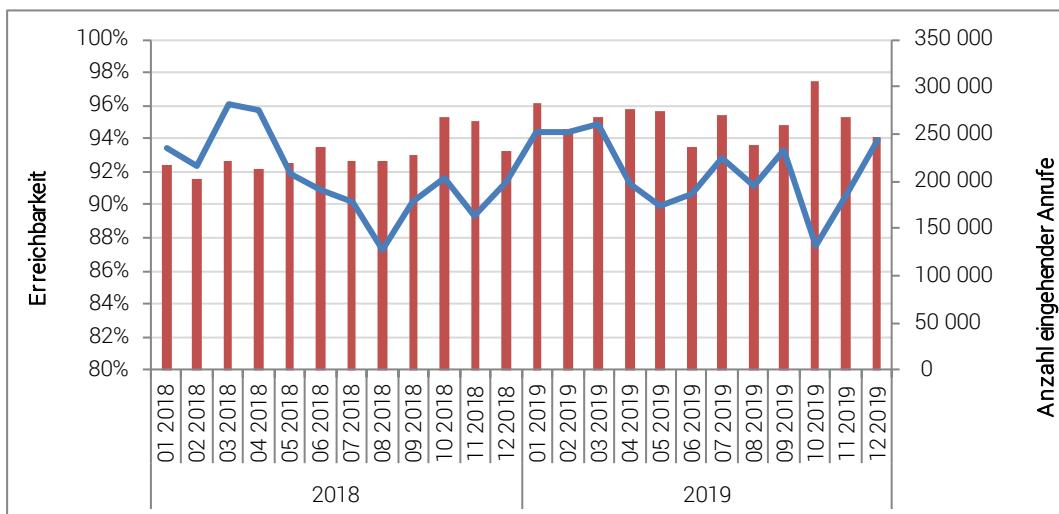


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit lag im Jahr 2019 in einer Spanne von 87 % bis 95 %.

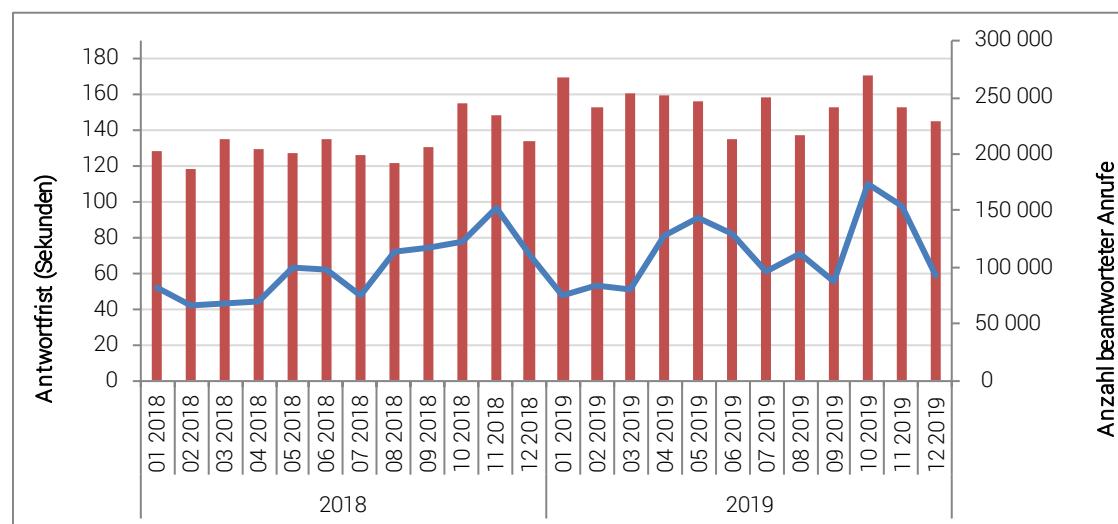
DIAGRAMM 52 ENTWICKLUNG DES ZUGANGSGRADS 2018-2019



Das letzte Diagramm veranschaulicht für die in der Wallonischen Region aktiven Versorger die durchschnittliche Wartefrist vor der Entgegennahme eines Anrufs.

Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zur Erreichbarkeit, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert.

DIAGRAMM 53 ENTWICKLUNG DER BEANTWORTUNGSRIST 2018-2019



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

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

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, so dass die Kosten für das Jahr 2018 zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts berücksichtigt werden konnten.

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

Aus dem nachstehenden Diagramm wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich im Jahr 2018 auf 69,4 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 52,2 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

TABELLE 8 KOSTEN 2018 DER VÖD ZULASTEN DER VNB

	VöD mit sozialm. Charakter	VöD Fakt des Marktes	VöD RNE	VöD Kostenlos Standardanschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2018
AIEG	€ 321 323	€ 4 581	€ 297 336		€ 211 040	€ 834 278
AIESH	€ 550 758	€ 75 769	€ 175 820		€ 243 022	€ 1 045 370
RESA ELEC	€ 8 065 747	€ 636 451	€ 3 549 056		€ 3 246 367	€ 15 497 621
REW	€ 308 746	€ 44 745	€ 141 831		€ 210 851	€ 706 174
ORES ELEC	€ 29 450 020	€ 1 401 597	€ 10 323 892		€ 10 192 123	€ 51 367 632
TOTAL	€ 38 696 594	€ 2 163 143	€ 14 487 935		€ 14 103 403	€ 69 451 076
RESA GAZ	€ 10 641 760	€ 35 491	€ 0	€ 8 544 792		€ 19 222 043
ORES GAZ	€ 18 977 112	€ 484 750	€ 0	€ 13 505 517		€ 32 967 380
TOTAL	€ 29 618 873	€ 520 241	€ 0	€ 22 050 309		€ 52 189 423
TOTAL ED + GD	€ 68 315 467	€ 2 683 384	€ 14 487 935	€ 22 050 309	€ 14 103 403	€ 121 640 499

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Stromsegment für den Kundentyp Dc (3.500 kWh) 2018 auf 37 EUR inkl. MwSt., d. h. 4,0 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 109 EUR inkl. MwSt., d. h. 7,1 % seiner jährlichen Rechnung.

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

2018		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durschn. Kosten VöD/MWh+Mw	Kosten VöD 2018 inkl. Mw St. 2018	Durschn. Jahresrechnung inkl. Mw St. 2018	% Jahres- Rechnung 2018
		Elektrizität	Dc	3,5	€ 8,66	€ 36,67	4,0%
		Gas	D3	23,26	€ 3,86	€ 108,57	7,1%

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2018 wie folgt aus:

DIAGRAMM 54 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2018 – STROM

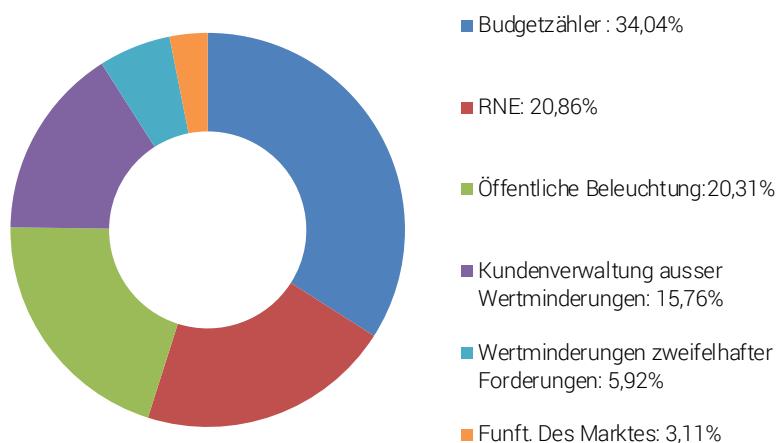
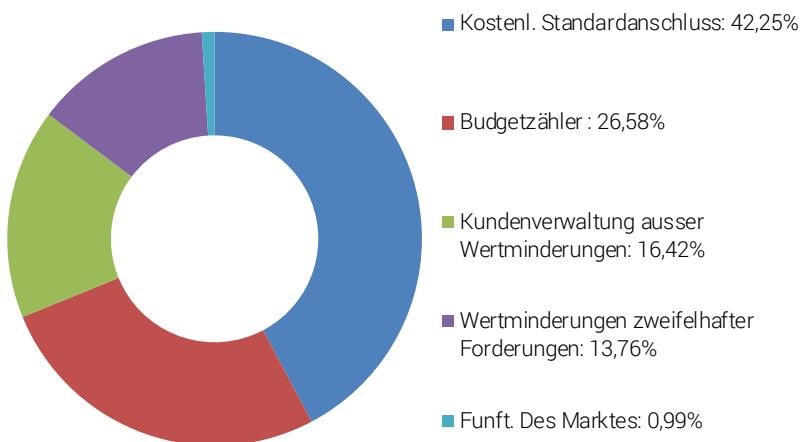


DIAGRAMM 55 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2018 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2020 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

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

Trotz des Anstiegs bestimmter wünschenswerter Kosten durch die Energiewende, an welcher sich unsere Gesellschaft beteiligt (Qualiwatt-Fördermechanismus, Wartung der öffentlichen Beleuchtung und die kostenlosen Standardanschlüsse für Gas), ist es wichtig festzustellen, dass sich die anderen VöD-Kosten der VNB 2018 allgemein tendenziell stabilisieren. Das ist umso bemerkenswerter, als dass die Anzahl der zugrunde liegenden Leistungen mit der wachsenden Prekarisierung unserer Bevölkerungsgruppen eher anstieg. Dies ist ein Zeichen sowohl einer Regelung, die gegenüber den VNB reizvoller erscheinen soll als auch eines freiwilligen Schrittes letzterer mit dem Ziel von mehr Effizienz bei ihren Leistungen für unsere Mitbürger.

DIAGRAMM 56 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD STROM

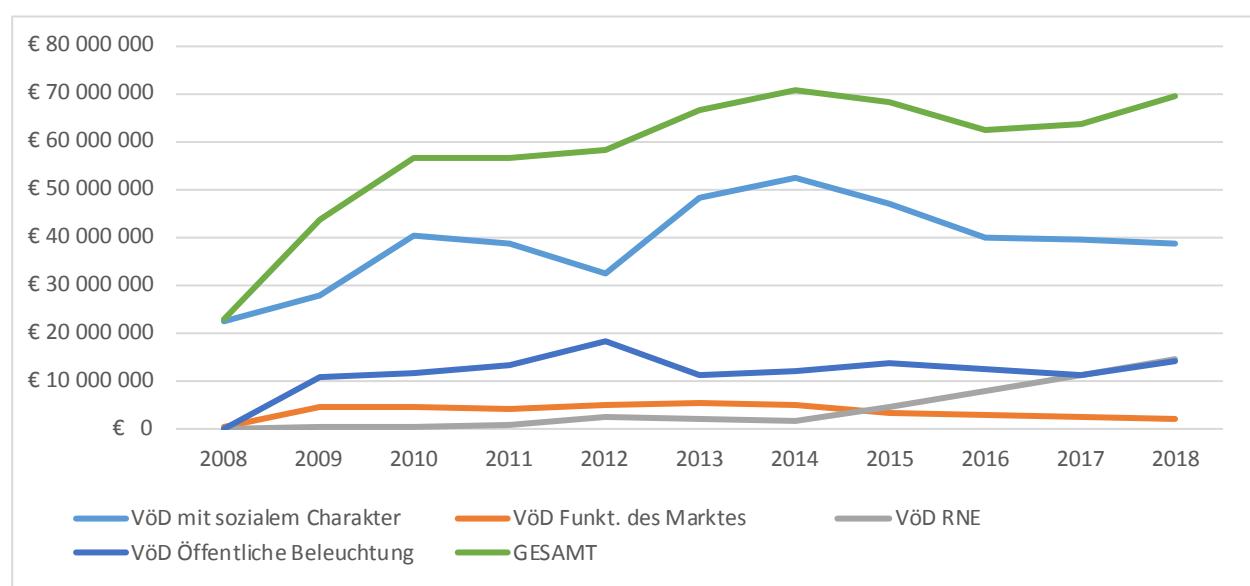


DIAGRAMM 57 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD GAS

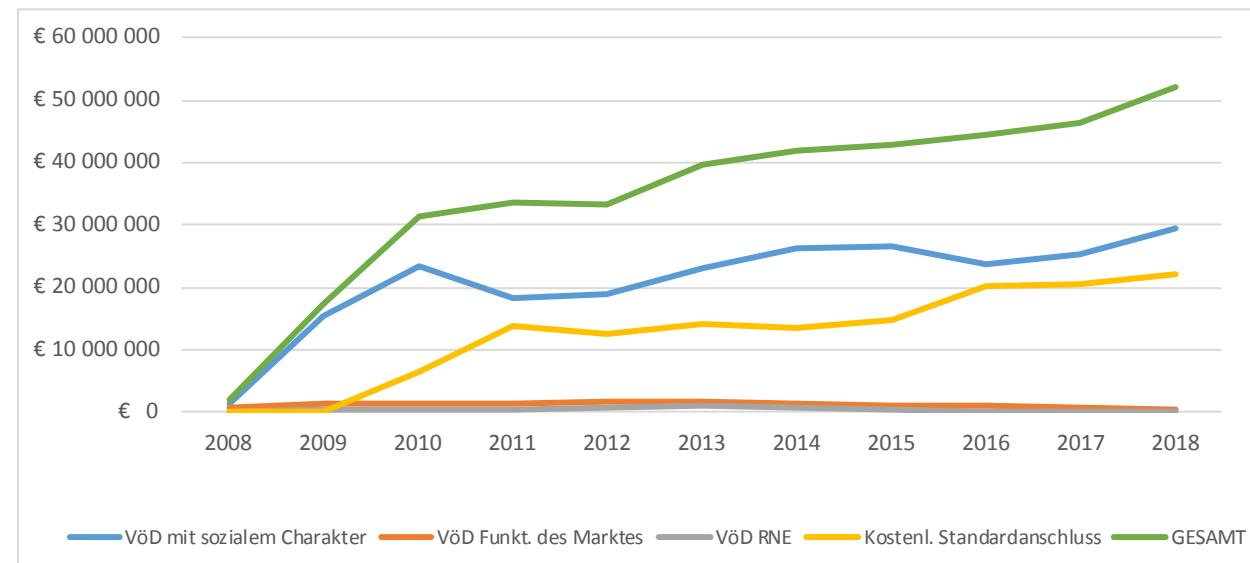
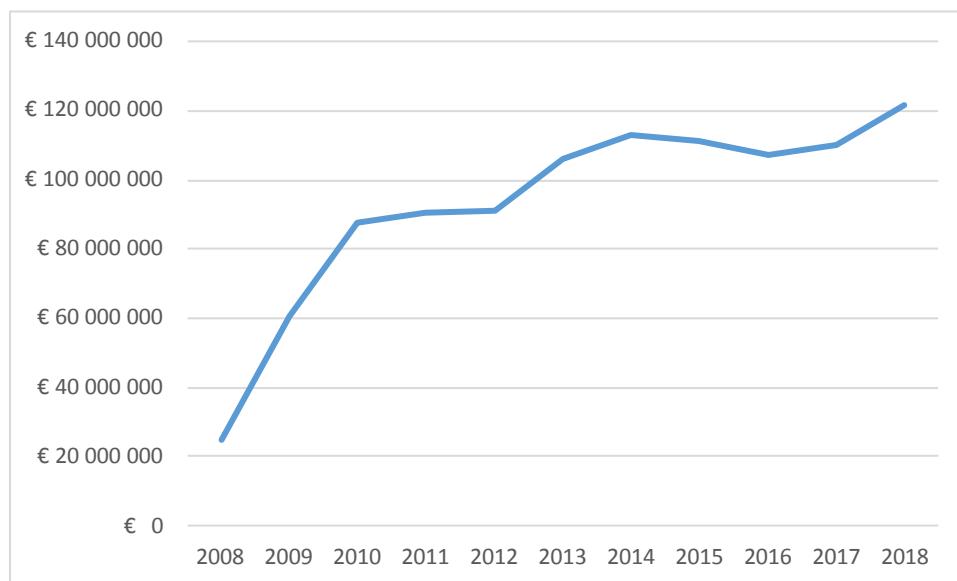


DIAGRAMM 58 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD GESAMT (STROM + GAS)



4. SCHLUSSFOLGERUNG

Der vorliegende Bericht hat die Ergebnisse der sozialen Maßnahmen und der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes an den Strom- und Gasmärkten in der Wallonischen Region für das Jahr 2019 herausgearbeitet.

Die Ergebnisse, die in diesem Bericht ausführlich kommentiert und veranschaulicht wurden, hoben die anhaltenden Schwierigkeiten gefährdeter Kunden, ihre Rechnungen für Strom und Gas zu begleichen, hervor.

Am 1. April 2019 traten mehrere Änderungen bei den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter in Kraft, welche die aktuellen Schutzmaßnahmen zugunsten der gefährdeten Kunden vervollständigen sollen. Für weitere Bestimmungen hinsichtlich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter müssen noch Modalitäten ausgearbeitet werden, bevor sie Früchte tragen können.

Diese – schon jetzt oder künftig geltenden – Bestimmungen beziehen sich vor allem auf folgende Bereiche: Streichung der X-Versorgung im Fall einer Verzögerung beim Einbau des Budgetzählers, Anfechtung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers, Regelung des Fälligkeitsdatums von Rechnungen, Beschränkung von Eintreibungskosten und Festsetzung eines Mindest-Schuldenbetrags, bevor der Versorger den Einbau eines Budgetzählers beantragen kann, Ausweitung der Situationen, in welchen der Einbau des Budgetzählers kostenlos ist, um es den geschützten Kunden auf ihren Wunsch oder auch den ÖSHZ zu ermöglichen, den Einbau eines Budgetzählers zu beantragen, bevor Schulden entstehen, Merkmale eines diesbezüglichen vernünftigen Zahlungsplans, um die Interessen beider Parteien zu berücksichtigen und es dem Kunden konkret zu ermöglichen, seine Schulden vollständig zu begleichen etc.

Auch wenn es noch zu früh ist, definitive Schlussfolgerungen über die Effektivität der mit 1. April 2019 in Kraft getretenen Maßnahmen zu ziehen, ist es unbestreitbar, dass letztere in der zweiten Hälfte des Jahres 2019 begonnen haben, Effekte zu zeigen. Das CWaPE weist hierfür auf die Entwicklung bestimmter Daten als Beweis hin – vor allem auf Folgende:

- Der Rückgang der Anzahl der als zahlungssäumig erklärten Kunden oder der Anzahl der Anträge auf Einbau von Budgetzählern infolge der Einführung der Mindestschulden von 100 oder 200 EUR;
- Der Anstieg der Anzahl der von den VNB versorgten geschützten Kunden infolge der Übertragung der geschützten Kunden mit von kommerziellen Versorgern versorgten Budgetzählern;
- Der Anstieg der durchschnittlichen Schulden im Moment des Einbaus des Budgetzählers infolge der Einführung der Mindestschulden von 100 oder 200 EUR;
- Der Anstieg der Zahl der genehmigten Zahlungspläne und ihrer durchschnittlichen Dauer, welcher einen leichten Rückgang der monatlich zu bezahlenden Beträge impliziert, Tendenzen, die wahrscheinlich mit der Verpflichtung zusammenhängen, den Kunden aufzufordern, seinen Versorger für den Abschluss eines angemessenen Zahlungsplans zu kontaktieren;
- Der Rückgang der Anzahl der Abschaltungen infolge einer Anerkennung des Status als geschützter Kunden infolge des Inkrafttretens des neuen Verfahrens zur Verfolgung von durch die CLE getroffenen Entscheidungen.

Es scheint des Weiteren, dass das Gesetzgebungsverfahren auf europäischer Ebene im Rahmen des „Clean Energy Package for all Europeans“ den Weg zu einer Entwicklung beim Monitoring der von Energiearmut betroffenen Kunden sowie bei den Maßnahmenplänen für die Bekämpfung dieses Missstandes eröffnen wird.

Zudem gilt: Die Einführung der neuen Tarif-Methode, die bei den in der Wallonischen Region aktiven Verteilnetzbetreibern im Zeitraum 2019–2023 angewendet wird, dürfte diese zu immer mehr Effizienz in der Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sowohl in finanzieller Hinsicht als auch hinsichtlich des Service für die Kundschaft bewegen.

Mit dem kommenden Eintreffen der kommunizierenden Zähler und dem geplanten Verschwinden der Budgetzähler, wie man sie heute kennt, müssten schließlich neue Regeln und Verfahren vorgesehen und bestimmte aktuell geltende Vorschriften überdacht werden, um die Vorschriften in Hinblick auf den Schutz des Konsumenten bei diesen neuen Technologien anzupassen und ihm dabei zu ermöglichen, noch mehr zum Akteur seiner Energie zu werden. Dies erfolgt zwangsläufig über eine zielgerichtete Mitteilung und eine Begleitung der am stärksten prekarisierten Bevölkerungsgruppen auf menschlicher Ebene.

Die Strom- und Gasrechnung verständlicher zu machen, wird ebenfalls zu diesen zukünftigen Herausforderungen gehören. So scheint es angesichts der Schwierigkeiten, mit denen die prekarisierte Kundschaft konfrontiert wird, dass eine einfachere Rechnung es ihnen ermöglichen würde, die Anwendung des Sozialtarifs zu überprüfen oder auch die Preise der verschiedenen Versorger zu vergleichen, was letztendlich zu einer Verringerung der Energiearmut führen würde. Zu diesem Zweck erfolgten gesetzliche Änderungen im EWR VÖD, welche am 1. Januar 2021 in Kraft treten.

All diese Entwicklungen, welche von den verschiedenen Marktteilnehmern erwartet werden, stellen Möglichkeiten dar, mehr Leistungen anzubieten, sind aber auch und vor allem ein effizienterer Schutz für Gas- und Stromkonsumenten und in erster Linie für den – wachsenden – Anteil jener, die von Prekarität betroffen sind.

Jedoch stellt sich die CWaPE zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts und in Anbetracht der Coronavirus-Pandemie und ihrer wirtschaftlichen Auswirkungen die Frage der Entwicklung der Energieknappheit in unserer Region für das Jahr 2020. Die Ungewissheit einiger der am stärksten Gefährdeten wird zwangsläufig anlässlich dieser Krise verstärkt, doch andere werden auch in eine plötzliche und unerwartete Gefährdungssituation geworfen. Zudem ist das Jahr 2020 von Notfallmaßnahmen geprägt, welche dazu dienen sollen, die sozialen Maßnahmen für die am stärksten gefährdeten oder erst seit kurzem geschwächten Kunden zu verstärken. Der Jahressonderbericht 2020 bezüglich der Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, welcher hier im Juni 2021 veröffentlicht werden soll, wird so die Gelegenheit für die CWaPE bieten, diese eingerichteten Notfallmaßnahmen zu analysieren und die Möglichkeit zu untersuchen, einige davon auf Dauer anzulegen, um den Kampf gegen die Energieknappheit fortzusetzen und gleichzeitig eine hochwertige Strom- und Gasversorgung für all unsere Mitbürger aufrechtzuerhalten.