



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Die Erfüllung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und Netzbetreiber

JÄHRLICHER SONDERBERICHT 2013

Erstellt in Anwendung des Artikels 44 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie in Anwendung des Artikels 43 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt



INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	—	4
1. Evaluierung der den Versorgern und Verteilnetzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter zugunsten von Haushaltskunden	—	6
1.1. Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB	—	6
1.2. Geschützte Kunden und Sozialtarif	—	8
1.2.1. Geschützte Kunden	—	8
1.2.2. Sozialtarif	—	11
1.3. Das Verfahren bei Nichtzahlung	—	13
1.3.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben	—	13
1.3.2. Die Erklärung der Nichtzahlung	—	15
1.3.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	—	18
1.4. Der Budgetzähler	—	19
1.4.1. Strom-Budgetzähler	—	20
1.4.2. Gas-Budgetzähler	—	23
1.4.3. Die Einbaufrist der Budgetzähler	—	25
1.4.4. Die Aufladevorgänge der Budgetzähler	—	25
1.4.5. Automatische Sperrungen	—	28
1.4.6. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler	—	30
1.5. Kunden mit Zahlungsverzug	—	31
1.6. Sperrungen der Strom-/Gasversorgung	—	32
1.6.1. Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers	—	33
1.6.2. Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs	—	35
1.6.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages	—	38
1.6.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	—	38
1.6.5. Sperrung infolge der Aberkennung des Status des geschützten Kunden	—	38
1.6.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2013	—	39
1.7. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorger“)	—	39
1.8. Die Zahlungspläne	—	42
1.9. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)	—	45
1.9.1. CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestlieferungsmenge	—	46
1.9.2. CLE-Befassung zur Gewährung einer Gasversorgungskarte in der Winterzeit	—	48
1.9.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	—	50
1.9.4. CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	—	51
1.10. Entwicklungsperspektiven der VöD mit sozialem Charakter	—	51
2. Die Leistungsindikatoren der Versorger	—	53
2.1 Rechnungsstellungsdienste	—	53
2.2 Informationsdienste	—	55
3. Die Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes	—	57
Schlussbemerkung	—	59

EINFÜHRUNG

Der Zugang zu Energie wird als Grundrecht angesehen, das für die Würde des Menschen unverzichtbar ist, so dass der Gesetzgeber Maßnahmen oder „Verpflichtungen öffentlichen Dienstes“ zur Sicherstellung der Energieversorgung der Haushaltskunden festgelegt hat. Diese Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (nachstehend als „VöD“ bezeichnet) obliegen den Versorgern und den Verteilnetzbetreibern.

Die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Energiemarkt sind verschiedener Art und betreffen insbesondere:

- den Schutz der Haushaltskunden und insbesondere der am stärksten gefährdeten Kunden durch die so genannten VöD mit sozialem Charakter (geschützte Kunden, Verfahren zur Erklärung der Nichtzahlung, Einbau von Budgetzählern ...);
- die Verwaltung von besonderen Situationen wie problematische Umzüge und/oder auslaufende Verträge durch VöD betreffend die Funktionsweise des Marktes;
- die Information und Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie und für erneuerbare Energien (Verteilung von Dokumenten, Gewährung von Prämien, Verarbeitung von Akten zu photovoltaischen Anlagen);
- die Dienstleistungen für Nutzer und/oder Kunden anhand von VöD, die die Gewährleistung eines effizienten Dienstes zur Verwaltung der Beschwerden vorschreiben, aber auch die Einhaltung der Leistungszielsetzungen, die von der CWaPE in Absprache mit den Marktteilnehmern festgelegt wurden;
- die Instandhaltung und Verbesserung der Energieeffizienz der kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Eine der Missionen, mit denen die CWaPE von der wallonischen Regierung betraut worden ist, besteht darin, darüber zu wachen, dass die Marktteilnehmer (Versorger und VNB) diese VöD, wie sie in den Erlassen der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gas- und Elektrizitätsmarkt festgelegt sind (nachstehend als „EWR VöD“ bezeichnet), ausführen und einhalten. Für diese Aufsicht ist innerhalb der CWaPE die Sozioökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen zuständig. Diese Aufgabenstellung ermöglicht es auch, gegebenenfalls die wallonische Regierung darüber zu informieren, ob diese Verpflichtungen den angestrebten Zielen und den Sachverhalten vor Ort entsprechen.

In den EWR VöD ist ebenfalls vorgesehen, dass die CWaPE alljährlich einen detaillierten Bericht über die Ausführung der den Versorgern und Verteilnetzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes erstellt. Bei der Erstellung dieses Berichts berücksichtigt die CWaPE die folgenden Elemente:

- Eine Analyse der von den Versorgern und Verteilnetzbetreibern übermittelten statistischen Daten zu den von ihnen belieferten Haushaltskunden;
- Die Kontrolle der Einhaltung der verschiedenen VöD bei den betroffenen Akteuren;
- Elemente, die der CWaPE im Laufe des Jahres zur Kenntnis gebracht werden, insbesondere durch den Austausch und die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren der Branche (Versorger, VNB, aber auch soziale Vereinigungen und Verbraucherschutzverbände, ÖSHZ);
- Die Analyse der Kosten, um die Verhältnismäßigkeit der Beträge, die einer bestimmten VöD zugewiesen wurden, und dem durch die Maßnahme verfolgten Ziel zu prüfen;
- Die Entwicklung von Leistungsindikatoren betreffend bestimmte VöD.

Aufgrund der Analyse der im Laufe des Jahres 2013 übermittelten und gesammelten Daten konnte der vorliegende Bericht erstellt werden, in dem Feststellungen getroffen, Trends und/oder Entwicklungen identifiziert und Vergleiche sowohl zwischen den Akteuren als auch zu den vorausgegangenen Jahren angestellt werden. Außerdem hebt der Bericht eine oder mehrere Fehlfunktion(en) oder Mängel auf, die im Laufe des Jahres bei einem Akteur oder auf dem gesamten Gas- und Strommarkt festgestellt wurden.

In diesem Bericht werden darüber hinaus die Entwicklungsperspektiven der VöD im Lichte des neuen Dekrets zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, das vom wallonischen Parlament im April 2014 gebilligt wurde, aufgezeigt. Dieses neue Dekret enthält eine Reihe von Anpassungen der sozialen Maßnahmen, um die Verfahren zum Schutz der Kunden in prekärer Lage zu verbessern und zu stärken und um das Nichtzahlungsverfahren zu verbessern.

Der Bericht behandelt vorrangig die Evaluierung der VöD mit sozialem Charakter und deren Anwendung durch die Versorger und VNB im Jahr 2013.

Sodann werden die Qualität der verschiedenen Dienstleistungen der Versorger, die im Segment der Haushaltskunden aktiv sind, sowie die anhand der Leistungsindikatoren erhaltenen Messdaten vorgestellt.

Abschließend werden die mit diesen VöD verfolgten Ziele mit einer Evaluierung der Kosten, die die VöD bei den Versorgern und insbesondere bei den VNB verursachen, in Zusammenhang gesetzt.

Um die in diesem Bericht vorgestellten statistischen Angaben und Informationen korrekt auslegen zu können, ist es erforderlich, die den Versorgern und VNB vorgeschriebenen gesetzlichen Verfahren in Bezug auf die VöD zu kennen. Aus diesem Grund wird gegebenenfalls in den verschiedenen Kapiteln eine kurze Übersicht dieser Verfahren gegeben.

1. EVALUIERUNG DER DEN VERSORGERN UND VERTEILNETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES ZUGUNSTEN VON HAUSHALTSKUNDEN

Gemäß Artikel 43 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt sowie Artikel 42 des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt sind die Versorger und Netzbetreiber verpflichtet, der CWaPE jährlich eine Reihe von statistischen Daten zu übermitteln, die sich auf die VöD und deren Anwendung beziehen.

Bevor wir auf die Analyse dieser Daten eingehen, scheint es uns nützlich, die wallonische Energielandschaft einerseits in Bezug auf die Versorger, die auf dem Elektrizitäts- und Gasmarkt für Haushaltskunden tätig sind, und andererseits in Bezug auf die VNB, die auf dem Gebiet der Wallonischen Region tätig sind, darzustellen.

1.1. Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB

Die Elektrizitäts- und Gasversorgung der Haushaltskunden in der Wallonie verteilt sich auf die kommerziellen Versorgungsunternehmen und die Verteilnetzbetreiber. Die Letztgenannten können zur Versorgung von Haushaltskunden mit Strom und/oder Gas herangezogen werden, entweder als sozialer Versorger (Versorgung der geschützten Kunden) oder als X-Versorger (Lieferung an Kunden in spezifischen Fällen, die in der wallonischen Gesetzgebung vorgesehen sind). Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie weiter unten in diesem Bericht.

Ende 2013 lieferten 10 kommerzielle Versorger Elektrizität an Haushaltskunden und waren 9 Versorger im Gassegment aktiv.

Im Strombereich versorgen die folgenden kommerziellen Versorger die Haushaltskunden: BELPOWER, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF LUMINUS, ELEXYS¹, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+.

Im Gasbereich versorgen die folgenden kommerziellen Versorger die Haushaltskunden: ANTARGAZ, ECS, EDF LUMINUS, ELEXYS², ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+.

Die VNB können weiter aufgeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder beide betreiben:

1. die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, IEH, INTEROST, INTERMOSANE, PBE und die Régie de Wavre,
2. die ausschließlich auf dem Gasmarkt aktiven VNB: IGH,
3. die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, IDEG, INTERLUX, SEDILEC, SIMOGEL und RESA TECTEO.

Sie können auch als „gemischte VNB“ oder „reine VNB“ bezeichnet werden.

Die folgenden VNB gehören zu den „gemischten VNB“: GASELWEST, IDEG, IEH, IGH, INTEROST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC und SIMOGEL³.

AIEG, AIESH, PBE, RESA TECTEO und die Régie de Wavre gehören zu den „reinen VNB“.

1 Da die Anzahl der Ende 2013 in der Wallonie von ELEXYS versorgten Kunden sowohl im Strom- als auch im Gassegment sehr gering war, wurden die diesen Versorger betreffenden Daten in diesem Bericht nicht weiter berücksichtigt.

2 Idem

3 Seit dem 31. Dezember 2013 ist ORES offiziell zum Verteilnetzbetreiber der 197 Gemeinden geworden, die bis dahin in den alten gemischten wallonischen Interkommunalen zusammengefasst waren. Im Rahmen einer Fusion haben sich 8 gemischte VNB (IDEG, IEH, IGH, INTEROST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC und SIMOGEL) zusammengeschlossen, um die ORES ASSETS scrl zu bilden, die unter der Markenbezeichnung ORES firmiert. Im Rahmen dieser Fusion wurden diese Interkommunalen aufgelöst und bestehen nicht mehr seit dem 31. Dezember 2013.

Es sei ebenfalls darauf hingewiesen, dass Tecteo durch den Erlass der wallonischen Regierung vom 20. Juni 2013 zum Stromverteilnetzbetreiber für das Gebiet der Stadt Lüttich ernannt worden ist, dessen Netzwerk bis dahin von der Interkommunalen Intermosane verwaltet worden war. Selbst wenn die Lütticher Kundschaft von Intermosane im Laufe des Jahres 2013 von Tecteo übernommen wurde, wurden die statistischen Daten zu dieser Kundschaft der Klarheit und der Einfachheit halber für das ganze Jahr 2013 in die Zahlen von Intermosane aufgenommen.

Ende 2013 gab es in der Wallonie insgesamt 1.566.481 Haushaltskunden für Strom und 612.272 Haushaltskunden für Gas.

Zwischen den verschiedenen kommerziellen Versorgern und den VNB teilen sich die Marktanteile bei wallonischen Haushaltskunden wie folgt auf:

Diagramm Nr. 1: Verteilung der Kunden-Marktanteile
Haushaltskunden - Strom

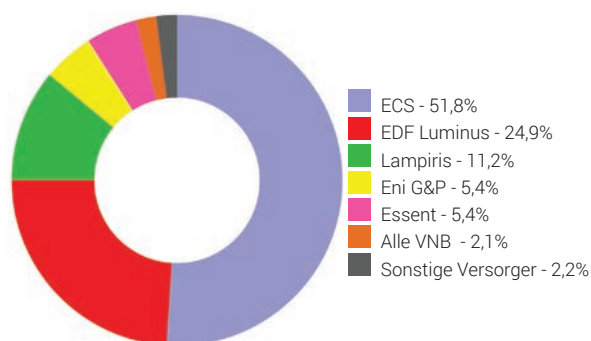
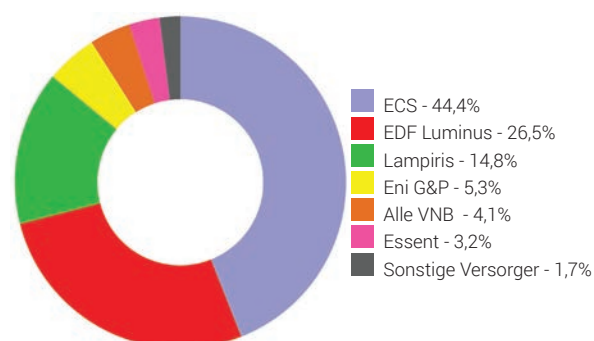


Diagramm Nr. 2: Verteilung der Kunden-Marktanteile
Haushaltskunden - Gas



Der Anteil der Haushaltskunden, die Ende 2013 von den VNB mit Strom versorgt werden (2,09 % oder 32.000 Kunden), ist im Vergleich zu den beiden Vorjahren relativ stabil geblieben. Der Anteil der Haushaltskunden, die von den VNB mit Gas versorgt werden (4,11 % oder 25.140 Kunden), ist hingegen im Vergleich zu 2012 um 15,50 % angestiegen, so dass die VNB Ende 2013 der fünftgrößte Gasversorger in der Wallonie waren. Dieser Zuwachs der Kundschaft, die Ende 2013 von den VNB mit Gas versorgt wird, ist insbesondere die Folge des beträchtlichen Anstiegs der Anzahl Kunden, die infolge der Verschiebung des Einbaus von Budgetzählern ab Juli 2013 vom X-Versorger beliefert wurden. Auf diesen Punkt wird weiter unten in diesem Bericht näher eingegangen.

Unter den Ende 2013 von ihrem VNB mit Strom versorgten Kunden werden über 81 % als geschützte Kunden und 19 % von ihrem VNB als X-Versorger beliefert. In Bezug auf die Versorgung der Kunden, die von ihrem VNB mit Gas beliefert werden, gestaltet sich die Verteilung wie folgt: 64 % der von den VNB versorgten Kunden werden als geschützte Kunden und 36 % der Kunden werden vom X-Versorger beliefert.

Es ist ebenfalls festzustellen, dass der Anteil der Kunden, die von den Versorgern beliefert werden, die in den oben stehenden Diagrammen mit „Sonstige“ gekennzeichnet sind, 2013 weiter ansteigt. Es handelt sich insbesondere um die folgenden Versorger:

- im Elektrizitätssegment: BELPOWER, ENECO, ENERGIE 2030 und OCTA+,
- im Gassegment: ANTARGAZ, ENECO und OCTA+.

1.2. Geschützte Kunden und Sozialtarif

1.2.1. Die geschützten Kunden

Sowohl von den föderalen als auch von den regionalen Behörden wurden Kategorien geschützter Kunden festgelegt, um jenen Kunden, die sich in einer prekären Lage befinden oder die als gefährdete Kunden angesehen werden, einen besonderen Schutz zu bieten.

Der wichtigste Vorteil, der dem geschützten Kunden gewährt wird, besteht darin, dass er zum Sozialtarif mit Strom und/oder Gas versorgt wird (siehe Erklärung im folgenden Punkt dieses Berichts).

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

- Geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden;
- Die Aufstellung des Budgetzählers ist für geschützte Kunden im Zahlungsverzug kostenlos;
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine garantierte Mindestversorgung erhalten (begrenzt auf 10 Ampere), falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen. 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, aufrechtzuerhalten. In beiden Fällen (Strom und Gas) ist die Energie zulasten des geschützten Kunden und muss bezahlt werden. In bestimmten Fällen, die der Gesetzgeber festgelegt hat, kann die Lokale Kommission für Energie (CLE) jedoch die Akte des Kunden prüfen und über eventuelle Modalitäten zur Übernahme der mit diesen Beihilfen verbundenen Kosten entscheiden. (Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.)

Ein Haushaltskunde kann in der wallonischen Region als geschützter Kunde angesehen werden, wenn er zu einer der folgenden Kategorien gehört:

Die **erste Kategorie** betrifft die Personen oder Familien, von denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen eines ÖSHZ genießt:

- 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 Personen oder Familien, von denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit (ehemals „Vierge Noire“) genießt:

- 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 Personen oder Familien, von 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 Apartments, 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** betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

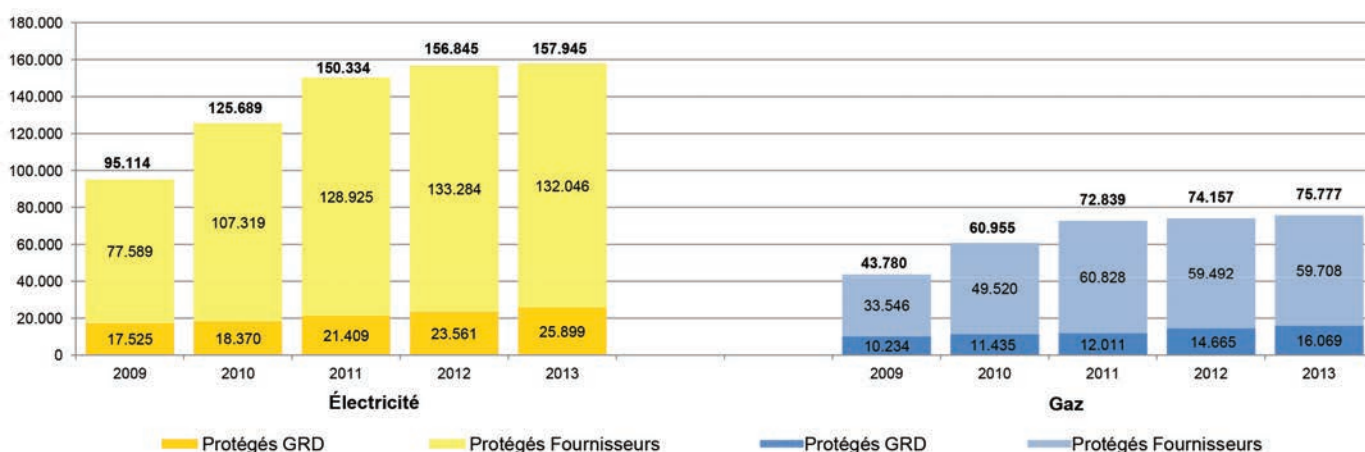
- einer Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung,
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum,
- einer kollektiven Schuldenregelung.

Die vier erstgenannten Kategorien sind sowohl in den föderalen als auch in den regionalen Texten genannt. Man bezeichnet sie daher als föderale Kategorien geschützter Kunden oder als „föderal geschützte Kunden“. 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.

Im Dekretentwurf zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, im April 2014 vom wallonischen Parlament gebilligt (nachstehend als das „neue Dekret“ bezeichnet), ist die Ausweitung der Kategorien der ausschließlich regional geschützten Kunden auf die Nutznießer des „fakturierbaren Höchstbetrags“ (maximum à facturer, MAF) vorgesehen. Dieser „fakturierbare Höchstbetrag“ (MAF) ist eine finanzielle Beihilfe im Gesundheitswesen. Sie greift, sobald die Ausgaben eines Haushalts für gesundheitliche Belange einen bestimmten Höchstbetrag erreichen. Das Verfahren sieht vor, dass in diesem Fall bestimmte Kosten vollständig von der Krankenkasse erstattet werden.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl geschützter (föderaler und regionaler) Kunden, die von den Versorgern und den VNB mit Strom und Gas versorgt werden.

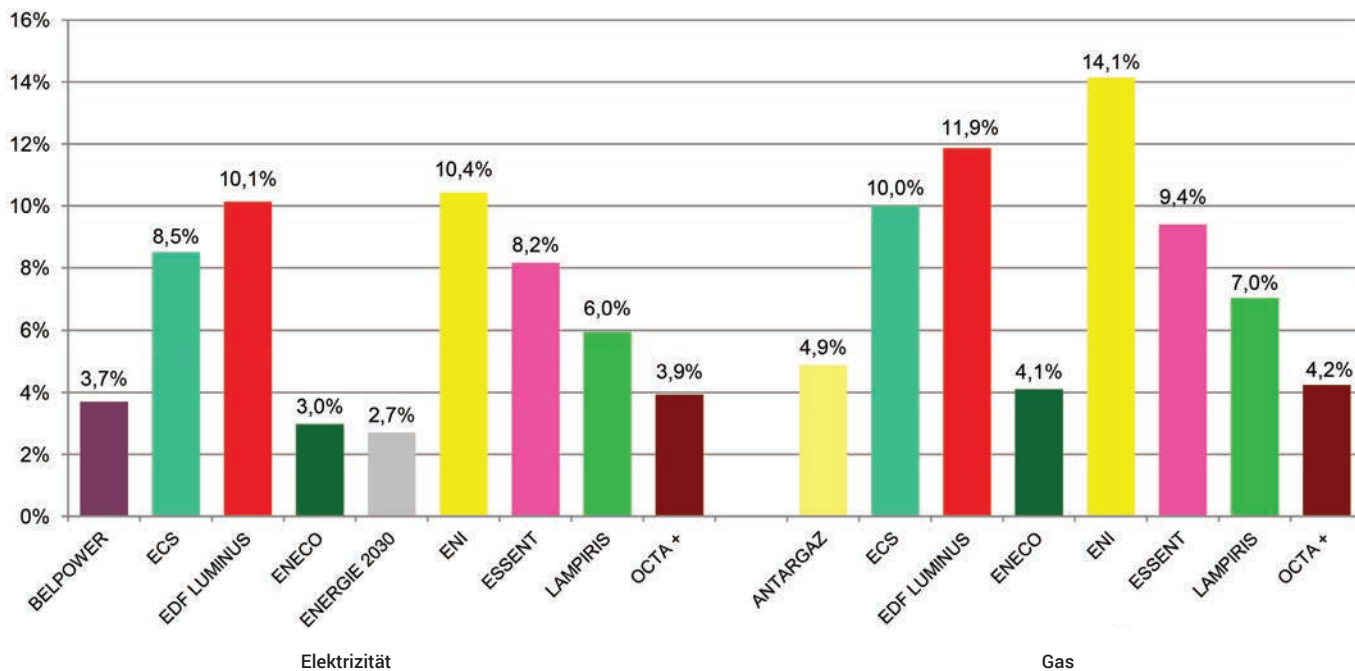
Diagramm Nr. 3: Entwicklung der Anzahl geschützter Kunden



Die Anzahl der Ende 2013 geschützten Kunden (föderal und regional) bleibt im Stromsegment relativ stabil und steigt im Gassegment weiterhin an (+2,2 % gegenüber Ende 2012). Der Anteil der geschützten Haushaltskunden beläuft sich Ende 2013 im Stromsegment auf 10,08 % und im Gassegment auf 12,38 %.

Bei einem Vergleich der von den Versorgern bereitgestellten Zahlen werden spürbare Unterschiede in Bezug auf den Anteil der geschützten Kundschaft der Versorger an ihrer gesamten Haushaltskundschaft deutlich. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Feststellung.

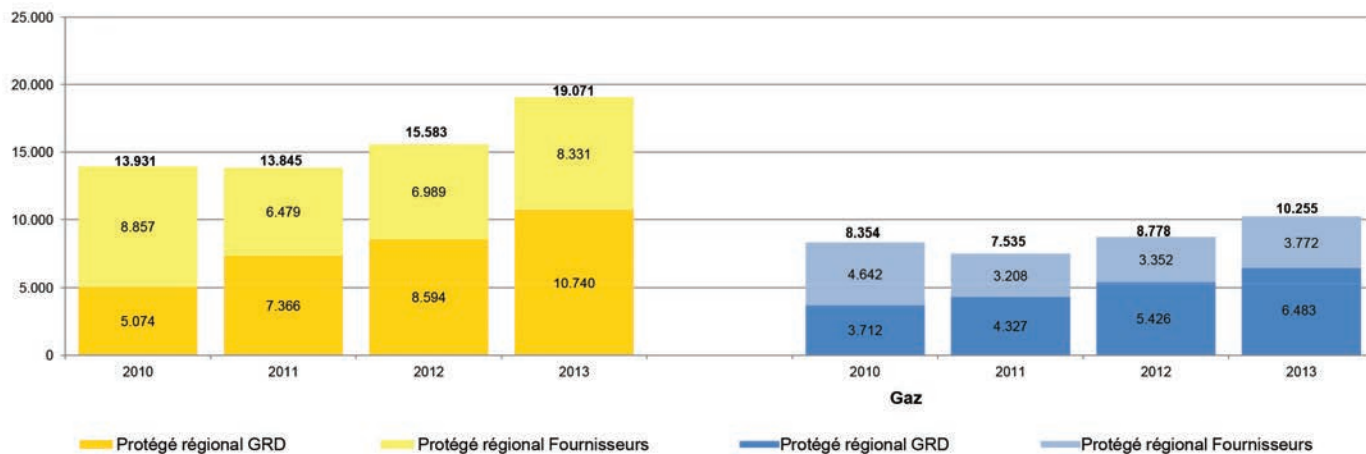
Diagramm Nr. 4: Prozentsatz der geschützten Kundschaft im Strom- und im Gassegment (ausgedrückt als Prozentsatz der Haushaltskunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden)



Parallel zu der globalen Entwicklung der oben angeführten Gesamtanzahl geschützter Kunden sei darauf hingewiesen, dass 2013 die Anzahl der „ausschließlich regional geschützten Kunden“ angestiegen ist. So steigt diese Anzahl 2013 im Vergleich zu 2012 im Stromsegment um 22,4 % und im Gassegment um 16,5 %.

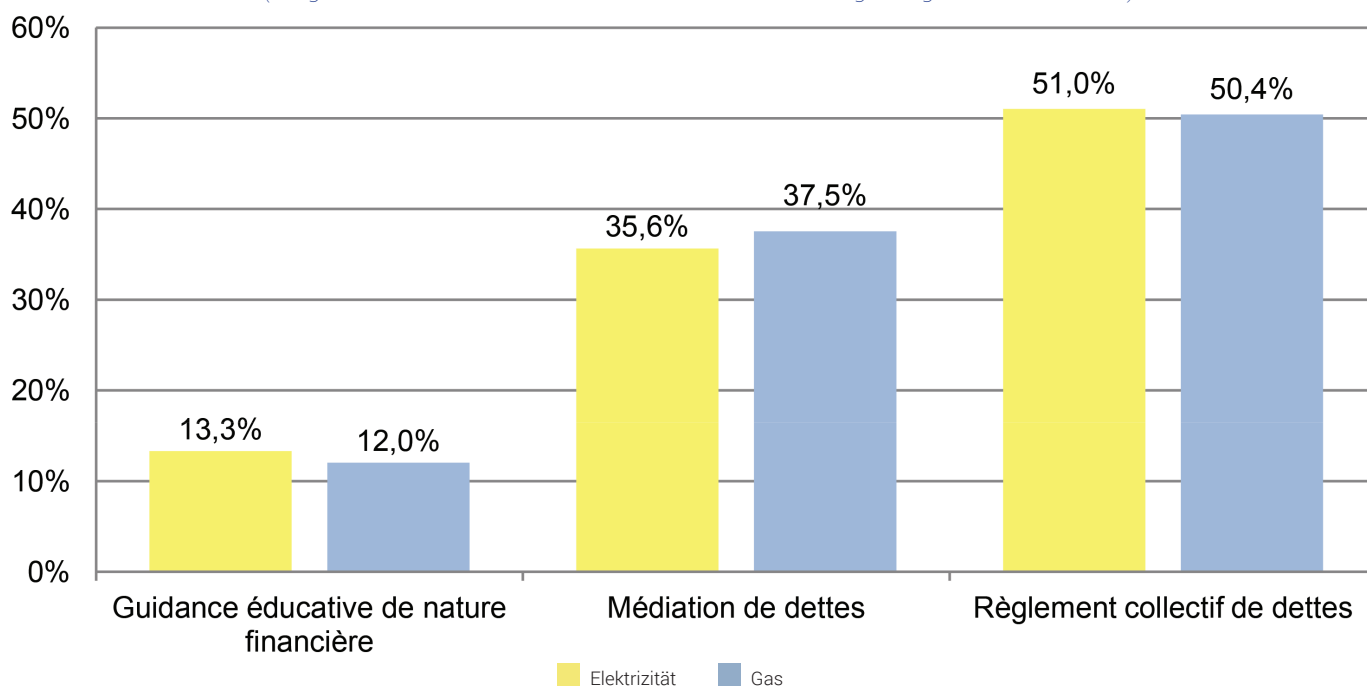
Diese Entwicklung ist umso bedenklicher, als die Anzahl dieser Kunde auch 2012 bereits beträchtlich angestiegen war. Im Bewusstsein, dass der Status des „ausschließlich regional geschützten Kunden“ mit einer finanziell prekären Lage verknüpft ist, kann man vernünftigerweise davon ausgehen, dass die aktuelle ungünstige Konjunktur einer der Faktoren ist, die zu diesem Anstieg beigetragen haben.

Diagramm Nr. 5: Entwicklung der Anzahl ausschließlich regional geschützter Kunden (Versorger und VNB)



Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Aufteilung der ausschließlich regional geschützten Kunden auf die verschiedenen betroffenen Kategorien gemäß den Zahlen, die von den VNB und den Versorgern, die über diese Informationen verfügen (d. h. EDF LUMINUS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS und OCTA+), mitgeteilt wurden. Wie schon in den drei zurückliegenden Jahren sind die Kunden mit kollektiver Schuldenregelung am stärksten vertreten.

Diagramm Nr. 6: Aufteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft
(ausgedrückt als Prozentsatz der Anzahl ausschließlich regional geschützter Kunden)



1.2.2. Der Sozialtarif

Wie zuvor bereits erwähnt, liegt der Hauptvorteil des Status eines geschützten Kunden in der Gewährung des Sozialtarifs. Der Sozialtarif für Erdgas und/oder Elektrizität besteht seit 2004 und ermöglicht es den geschützten Kunden, diese Energieformen zu vergünstigten Tarifen zu beziehen. Dieser Tarif wird halbjährlich von der Regulierungskommission für Strom und Gas (CREG) festgelegt.

Der Sozialtarif ist bei allen Energielieferanten und VNB derselbe. Im Stromsegment gibt es einen Sozialtarif für den Einzeltarif, den Doppeltarif und den Nachttarif. Im Gassegment gibt es nur einen einheitlichen Sozialtarif.

Seit 2009 wird der Sozialtarif in den meisten Fällen automatisch auf föderal geschützte Kunden angewendet (das heißt auf die Kunden, die zu den ersten vier der oben genannten Kategorien gehören), unabhängig davon, ob diese Kunden von einem kommerziellen Versorger oder einem VNB versorgt werden. Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine „gedruckte Bescheinigung“ zukommen zu lassen.

Der FÖD Wirtschaft ist mit diesem Automatisierungsprozess beauftragt. Er teilt den Versorgern alle drei Monate anhand einer Datei namens „Fichier SOCTAR“ die Liste der Kunden mit, auf die sie den Sozialtarif anwenden müssen, für welche Anschlusspunkte und für welchen Zeitraum. In bestimmten Fällen konnte diese Automatisierung jedoch nicht stattfinden; in diesem Fall muss der Kunde bei der zuständigen Stelle (ÖSHZ, FÖD Soziale Sicherheit, LPA) eine Bescheinigung beantragen und diese an seinen Energielieferanten übermitteln.

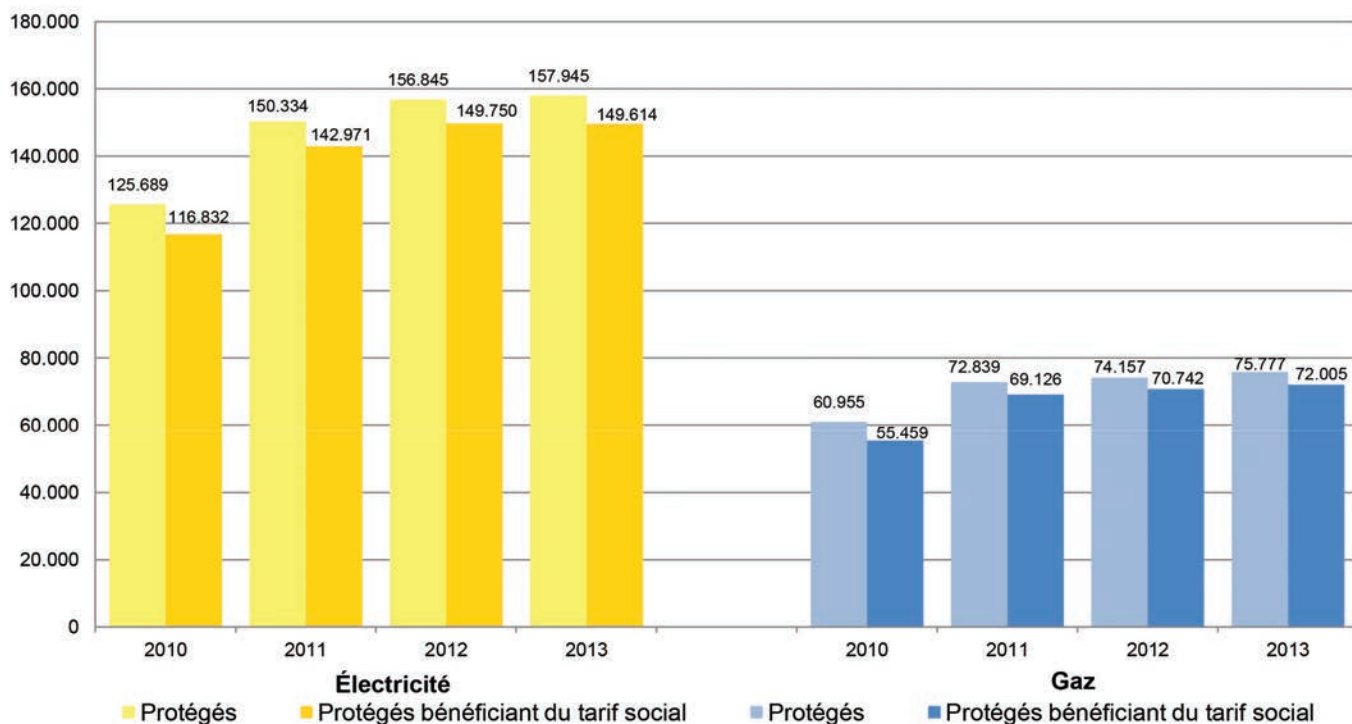
Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die ausschließlich regional geschützten Kunden (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt.

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

- Sie müssen von ihrem Verteilernetzbetreiber (VNB) versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren, da das Verfahren zum Ausgleich der Differenz zwischen dem kommerziellen Tarif des Vertrags, durch den sie mit dem Haushaltskunden verbunden sind, und dem Sozialtarif nur für die föderal geschützten Kunden greift;
- Sie müssen ihrem VNB alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte Bescheinigung übermitteln.

Dadurch, dass sich die Kategorien der geschützten Kunden auf föderaler Ebene und auf regionaler Ebene unterscheiden, erklärt sich die Tatsache, dass die Zahl der geschützten Kunden und die der Sozialtarifkunden unterschiedlich hoch sind, da ein nur regional geschützter Kunde, der von einem kommerziellen Versorger beliefert wird, nicht in den Genuss des Sozialtarifs kommt. Diese Abweichung wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht

Diagramm Nr. 7: Entwicklung der Zahl der geschützten Kunden und der Zahl der Sozialtarifkunden.



Es stellt sich heraus, dass Ende 2013 fast 95 % der geschützten Kunden sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment den Sozialtarif erhalten. Dieser Prozentsatz ist vergleichbar zu dem der beiden Vorjahre.

Es gibt jedoch eine gewisse Anzahl Kunden, die nicht wissen, dass ihnen aufgrund ihres Status eigentlich der Sozialtarif zustünde, sofern sie von ihrem VNB beliefert werden.

Im neuen Elektrizitätsdekret ist jedoch vorgesehen, dass die ausschließlich regional geschützten Kunden automatisch an die Netzbetreiber übertragen werden, um in den Genuss des spezifischen Sozialtarifs zu gelangen. Auf diese Weise sollte die oben erwähnte Differenz zwischen der Anzahl geschützter Kunden und der Anzahl Kunden, die den Sozialtarif erhalten, demnächst stark schrumpfen oder gar verschwinden, zumindest im Stromsegment, sobald die im neuen Elektrizitätsdekret vorgesehenen Maßnahmen in Kraft treten.

1.3. Das Verfahren bei Nichtzahlung

Wenn ein Haushaltskunde mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- und/oder Gasrechnungen konfrontiert ist, muss sein Versorger oder sein VNB, wenn dieser als Versorger des Kunden fungiert, bestimmte Verfahren sowie die in der Sozialgesetzgebung vorgeschriebenen und in Artikel 29 ff. (Elektrizität) und 32 ff. (Gas) der EWR VÖD festgelegten Mindestfristen beachten. Diese Verfahren sind jedoch nur dann anwendbar, wenn der Kunde immer vom betreffenden Akteur versorgt wird (Begriff des „aktiven Kunden“).

Vereinfacht dargestellt, handelt es sich um die folgenden Etappen:

- In Ermangelung einer Zahlung bei Fälligkeit der Rechnung versendet der Versorger ein Erinnerungsschreiben, dessen Fälligkeit nicht weniger als 10 Tage betragen darf;
- Falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten Frist weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat, noch den Einbau eines Budgetzählers beantragt oder einen Zahlungsplan mit seinem Versorger abgeschlossen hat, sendet der Letztgenannte ihm per Einschreiben eine Mahnung, durch die ihm eine letzte Frist von 15 Tagen zur Bereinigung seiner Situation gewährt wird;
- Falls der Kunde nach Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung nicht in der Lage gewesen ist, die Rechnung zu bezahlen, kann der Versorger den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen und beim VNB den Einbau eines Budgetzählers beantragen. Es wird jedoch dazwischen unterschieden, ob es sich um einen geschützten Kunden oder nicht handelt. (Nähere Informationen hierzu werden in dem Kapitel über die Erklärung der Nichtzahlung und über den Einbau eines Budgetzählers gegeben.);
- Falls der Kunde noch immer nicht in der Lage gewesen ist, alle seine Schulden zu begleichen, bringt der VNB bei ihm einen Budgetzähler an. Bei Abwesenheit des Kunden oder bei einer ausdrücklichen Weigerung des Kunden kann der VNB auf Anfrage des Versorgers die Energieversorgung des Kunden aussetzen. Auf jeden Fall muss der VNB vor der Aussetzung der Versorgung ein Einschreiben an den Kunden richten, in dem dieser über das Datum der Abschaltung seiner Energieversorgung informiert wird und dem Kunden eine Frist von 5 Arbeitstagen gesetzt wird, um seine Schulden zu begleichen und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zu übermitteln, um die Einstellung des Verfahrens beantragen zu können.

Die Versorger haben die Möglichkeit, zusätzliche Etappen einzuführen, die häufig die Form eines telefonischen Kontakts mit dem Kunden, des Versands eines zusätzlichen Mahnschreibens oder einer Verlängerung der für die Zahlung gewährten Frist unter Berücksichtigung der Situation des Kunden annehmen.

Es sei darauf hingewiesen, dass das „neue Dekret“ den Stromversorger dazu verpflichtet, einem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten gemahnt worden ist, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Dieser Punkt wird im Kapitel über den Zahlungsplan näher erläutert

Wir machen ebenfalls darauf aufmerksam, dass die statistischen Angaben in den folgenden Abschnitten sowohl auf Daten, die von den kommerziellen Versorgern bereitgestellt wurden, als auch auf Daten von den VNB, die als Sozialversorger (für die von ihnen belieferten geschützten Kunden) fungieren, beruhen.

1.3.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

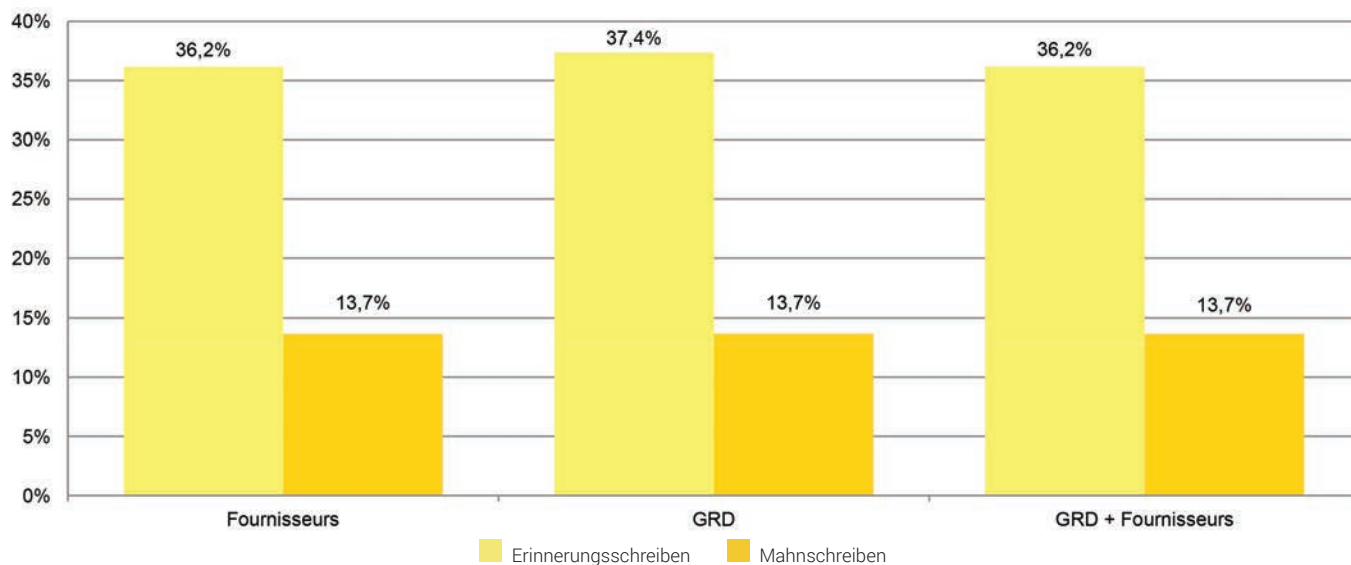
Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2013 haben 567.000 Kunden, das heißt 36,2 % der Haushaltskunden, mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Dieser Prozentsatz ist vergleichbar (obwohl etwas niedriger) mit dem Prozentsatz im Jahr 2012 (36,8 %) und im Jahr 2011 (37,51 %). Allerdings ist der Prozentsatz der Kunden, die von einem VNB versorgt werden und die 2013 mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten haben (37,4 %) geringfügig höher als der Wert bei Kunden, die von einem kommerziellen Versorger versorgt werden (36,2 %).

Im Laufe des Jahres 2012 haben 214.000 Kunden, das heißt 13,7 % der Haushaltskunden, mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Dieser Prozentsatz ist ebenfalls etwas niedriger als der Prozentsatz im Jahr 2012 (14,20 %) und im Jahr 2011 (14,52 %). An dieser Stelle sei auch darauf hingewiesen, dass der Prozentsatz der geschützten Kunden, die von ihrem VNB beliefert werden und die im Jahr 2013 mindestens ein Mahnschreiben im Elektrizitätssegment erhalten haben (das heißt 13,7 %), deutlich unter dem Prozentsatz im Jahr 2012 (31,7 %) liegt.

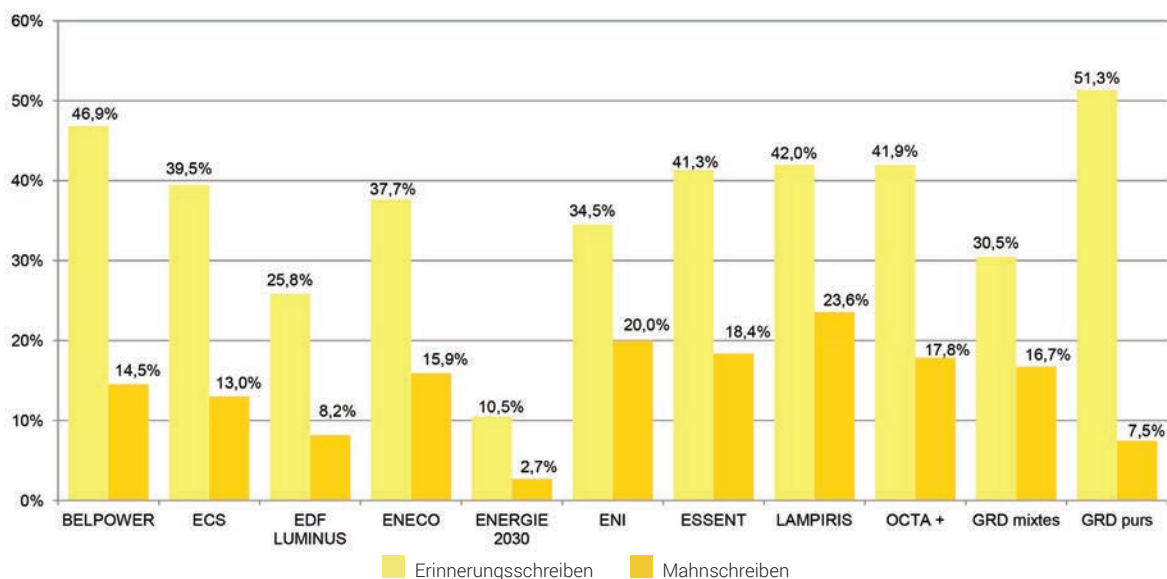
Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

Diagramm Nr. 8: Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben



Zwischen den Versorgern und den (gemischten oder reinen) VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der versorgten Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben/eine Mahnung geschickt worden ist. In Abbildung 10 wird nach Versorger und VNB der Prozentsatz der Kunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2013 mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben erhalten haben. Es sei angemerkt, dass RESA TECTEO mitgeteilt hat, dass das Mahnverfahren bei Nichtzahlung im Zuge der Einrichtung eines neuen IT-Werkzeugs im November 2012 optimiert worden ist. Dies erklärt den hohen Prozentsatz der Kunden bei den reinen VNB, die im Jahr 2013 ein Erinnerungsschreiben erhalten haben.

Diagramm Nr. 9: Prozentsatz der Kunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Strom erhalten haben (ausgedrückt je Versorger und je VNB, als Prozentsatz ihrer Haushaltskundschaft)



Im Gassegment

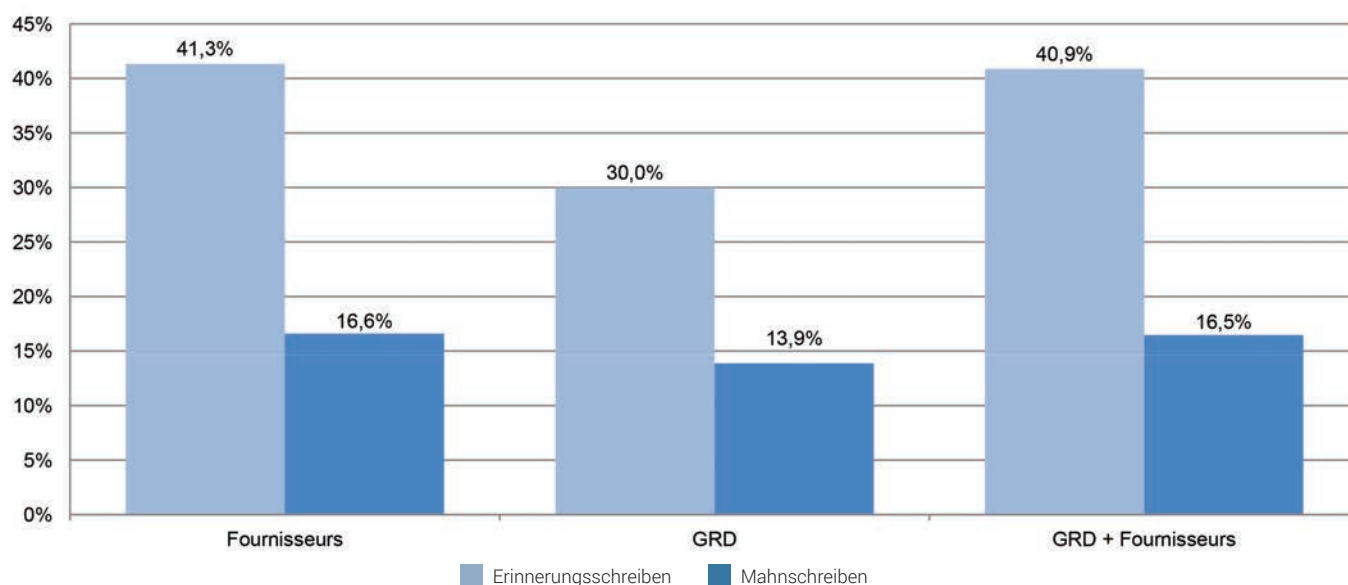
In Anbetracht, dass die meisten Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jede dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Es ist jedoch festzustellen, dass insgesamt der Prozentsatz der Kunden, die im Gassegment 2013 mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher ist als der Prozentsatz dieser Kunden im Stromsegment.

2013 haben 250.260 Kunden, das heißt nahezu 41 % aller Haushaltskunden für Gas, mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig unter jenem des Jahres 2012, als über 41,5 % der Gas-Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten hatten. Ein ansehnlicher Unterschied besteht zwischen den Kunden, die von kommerziellen Versorgern beliefert werden (wovon fast 41,34 % im Laufe des Jahres mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten haben), und den Kunden, die von den VNB beliefert werden (wovon nur 30 % betroffen sind).

Insgesamt haben 2013 100.923 Kunden, das heißt 16,48 % der gesamten Haushaltskunden für Gas, ein Mahnschreiben erhalten. Diese Zahl liegt wiederum unter dem für das Jahr 2012 errechneten Wert (17,4 %). Die Differenz zwischen den kommerziellen Versorgern und den VNB ist hier wesentlich weniger ausgeprägt als die Differenz in Bezug auf den Prozentsatz der Kunden, die mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten haben.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

Diagramm Nr. 10: Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens ein Erinnerungs-/Mahnschreiben für Gas erhalten haben



1.3.2. Erklärung der Nichtzahlung

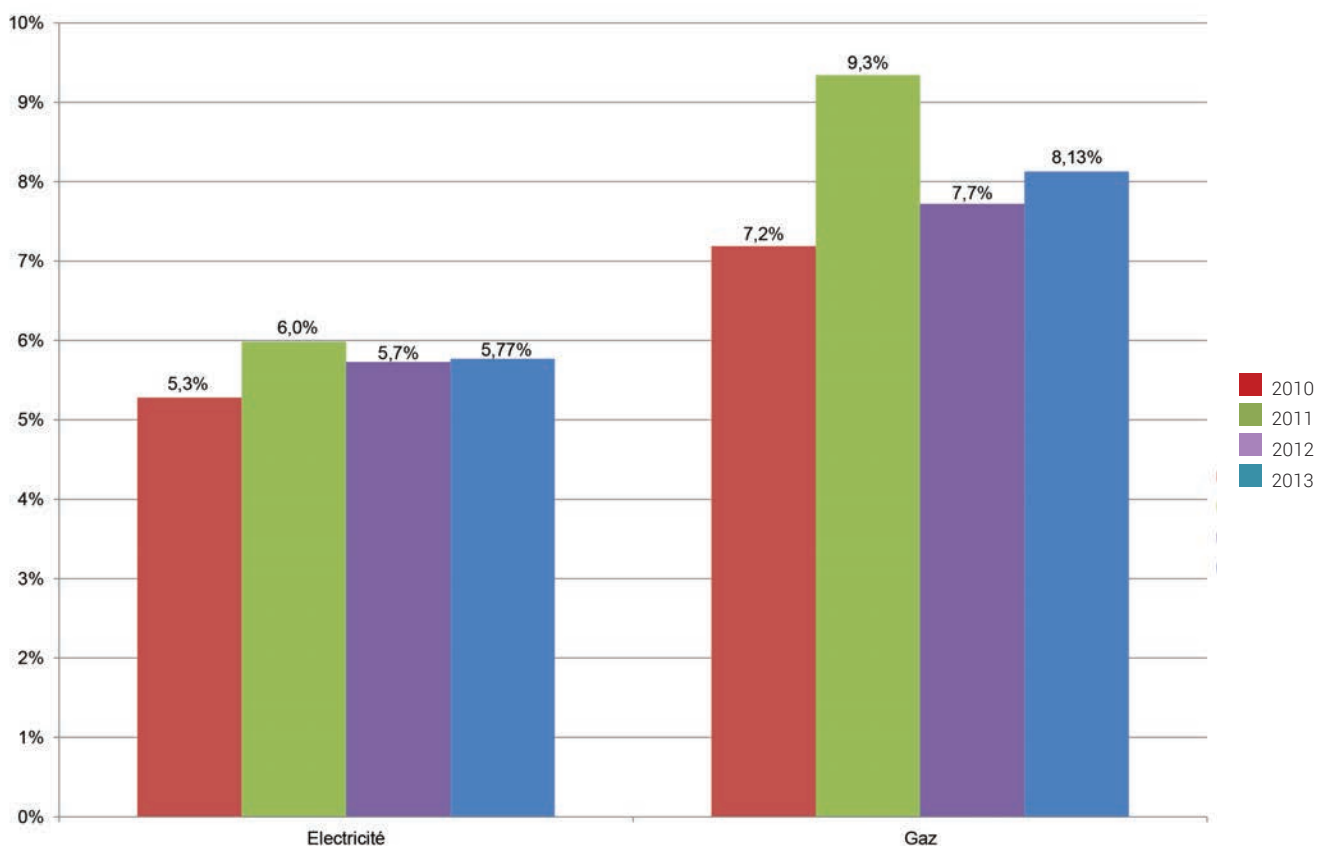
Wie weiter oben dargelegt, kann der Versorger gemäß Artikel 31 (Elektrizität) und 34 (Gas) der EWR-VöD den Kunden zum Nichtzahler erklären, falls dieser auch nach Versand von mindestens einem Erinnerungsschreiben und einer Mahnung nicht in der Lage gewesen ist, seine Schulden zu begleichen.

2013 wurden 5,8 % der Haushaltskunden für Strom, das heißt 90.400 Haushaltskunden im Stromsegment als Nichtzahler eingestuft. Diese Zahl entspricht in etwa jener, die im Jahr 2012 ermittelt wurde.

Im Gassegment wurden 8,1 % der Haushaltskunden, das heißt 49.770 Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2012 ermittelt wurde (nämlich 7,70 %). Es sei jedoch daran erinnert, dass der reine Gas-VNB, der seine Computerprogramme anpassen musste, im Jahr 2012 nicht das gesamte Verfahren bei Nichtzahlung hatte umsetzen können und daher in diesem Jahr keine Kunden als Nichtzahler eingestuft hatte. Diese Situation wurde im Jahr 2013 in Ordnung gebracht, was den festgestellten Anstieg erklärt.

Das untenstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Kunden, die im Gassegment und im Stromsegment als Nichtzahler eingestuft wurden.

Diagramm Nr. 11: Entwicklung der Anzahl Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (ausgedrückt als Prozentsatz der Haushaltskundschaft)



In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur zwischen den verschiedenen Akteuren, sondern auch von einem Jahr zum anderen festzustellen. Insbesondere ist festzuhalten, dass der Prozentsatz der Kunden, die von den gemischten VNB als Nichtzahler eingestuft werden, sowohl im Strom- als auch im Gassegment 2013 deutlich zurückgegangen ist und mittlerweile wieder ein Niveau erreicht hat, das dem Durchschnitt des Sektors entspricht. Ebenfalls ist zu bemerken, dass die zwei Versorger mit dem größten Marktanteil (nämlich ECS und EDF LUMINUS) im Jahr 2013 den niedrigsten Prozentsatz von Nichtzahlern in ihrer Haushaltskundschaft aufweisen, und dies sowohl im Stromsegment (mit Ausnahme des Versorgers Energie 2030) als auch im Gassegment.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Differenzen.

Diagramm Nr. 12: Anzahl Haushaltskunden, die im Stromsegment als Nichtzahler eingestuft wurden (ausgedrückt je Versorger und als Prozentsatz der Haushaltskundenschaft)

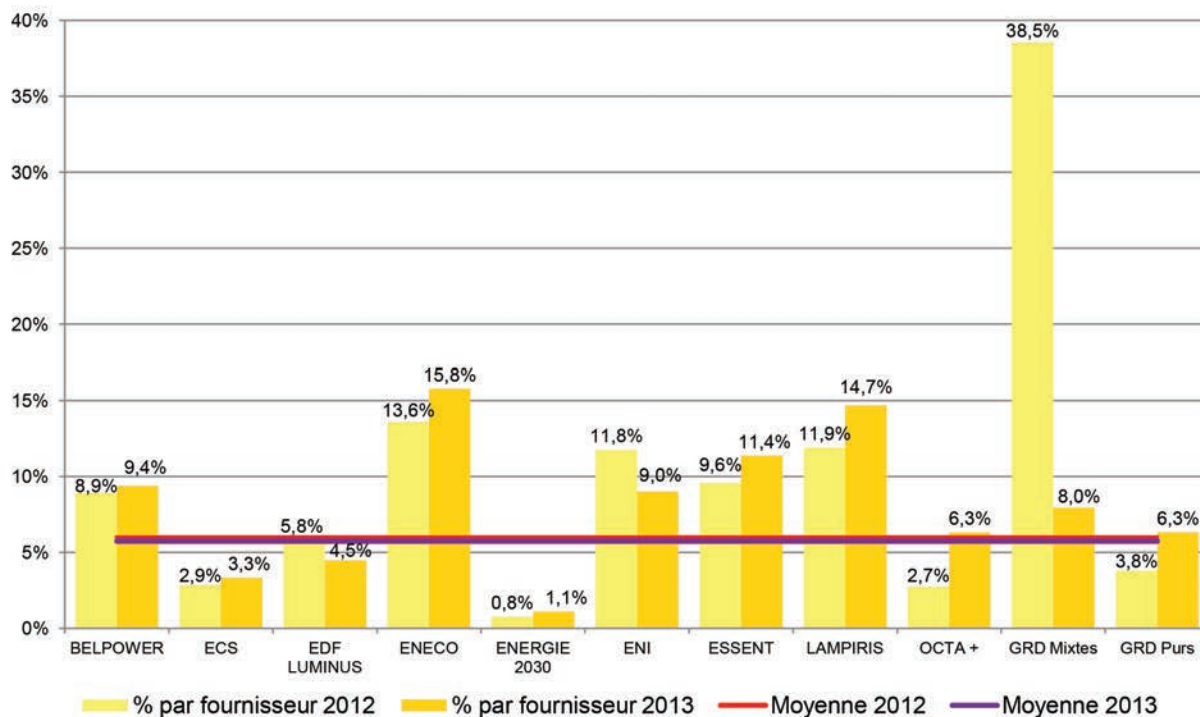
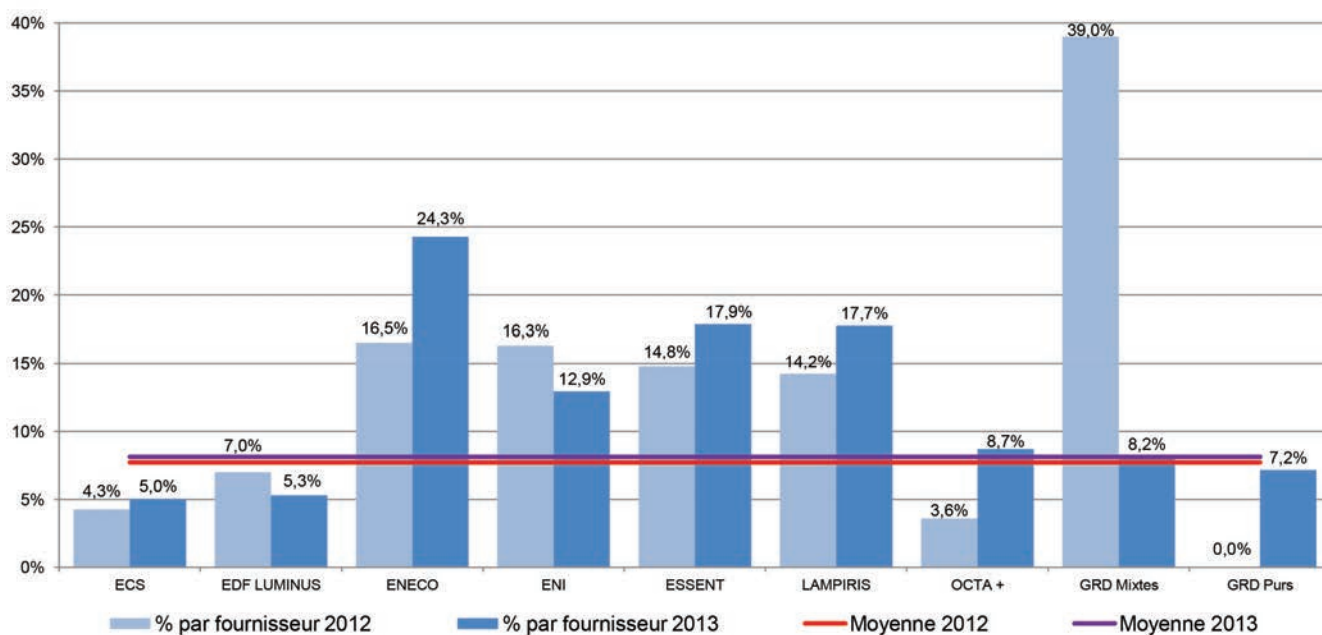


Diagramm Nr. 13: Anzahl Haushaltskunden, die im Gassegment als Nichtzahler eingestuft wurden (ausgedrückt je Versorger und als Prozentsatz der Haushaltskundenschaft)



1.3.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Der Anzahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (vgl. untenstehende Tabelle), ist im Jahr 2013 im Vergleich zu den Zahlen der Vorjahre gesunken.

Tabelle 1: Anzahl der geschützten Kunden, die 2010-2013 als Nichtzahler eingestuft wurden

Elektrizität	2013	2012	2011	2010
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	16 %	23 %	19 %	12 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	9 %	13 %	11 %	8 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	13 %	14 %	14 %	6 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	9 %	38 %	22 %	20 %
Gas	2013	2012	2011	2010
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	19 %	22 %	20 %	15 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	12 %	14 %	15 %	11 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	16 %	16 %	16 %	7 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	11 %	23 %	19 %	20 %

Der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der zahlungssäumigen Kunden ist also im Stromsegment und im Gassegment 2013 mehr oder weniger deutlich zurückgegangen, da dieser Anteil sich im Stromsegment bei 16 % und im Gassegment bei 19 % eingependelt hat, während er 2012 noch 23 % im Stromsegment und 22 % im Gassegment betrug.

Dieselbe Entwicklung ist festzustellen, wenn man die Anzahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, mit der Gesamtzahl der geschützten Kunden vergleicht. Der Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl der geschützten Kunden beträgt im Stromsegment nur noch 9 % (2012: 13 %) und im Gassegment 12 % (2012: 14 %).

Der globale Rückgang des Prozentsatzes der Nichtzahler ist im Wesentlichen auf den Sozialversorger zurückzuführen, bei dem nur 9 % (2012: 38 %) der mit Strom versorgten geschützten Kunden und 11 % (2012: 23 %) der mit Gas versorgten Kunden im Jahr 2013 als Nichtzahler eingestuft wurden.

Diese Zahlen sind auf Seiten der Versorger deutlich stabiler, auch wenn zwischen den „historischen“ Versorgern und den „neuen“ Anbietern unterschieden werden muss. Von den geschützten Kunden, die von ECS und LUMINUS versorgt werden, wurden nur 5,4 % als Nichtzahler eingestuft. Bei den anderen Versorgern hingegen beläuft sich der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuften geschützten Kunden auf über 23 %!

Gleichwohl bleibt die Anzahl geschützter Kunden, die mit Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert sind, beunruhigend hoch und ist zumindest ein Hinweis auf die immer wieder vorkommenden Schwierigkeiten, mit denen die Kunden - und insbesondere die geschützten Kunden - zu kämpfen haben. Allerdings ist die Mehrzahl der zahlungssäumigen Kunden nicht geschützt, was zu der Frage führt, ob die derzeitigen Kategorien der geschützten Kunden tatsächlich sämtliche sozialen Kategorien in prekärer Lage abdecken.

Diesbezüglich enthält das „neue Dekret“ neue Bestimmungen, die eine genauere Ausrichtung auf die zu schützende Kundschaft, aber auch eine effizientere Betreuung dieser Kunden im Falle von Zahlungsschwierigkeiten ermöglichen. Zu erwähnen sind ebenfalls die Ausweitung der Kategorien der geschützten Kunden durch die Berücksichtigung des Einkommensniveaus parallel zu den medizinischen Ausgaben (Kategorie der geschützten Kunden in Verbindung mit dem „fakturierbaren Höchstbetrag“), die Übertragung der ausschließlich regional geschützten Kunden an den VNB, damit diese in den Genuss des Sozialtarifs gelangen, ...

Die CWaPE bedauert hingegen, dass der Vorschlag zur Einrichtung eines Verfahrens zur Betreuung von Kunden, wenn diese mit Zahlungsschwierigkeiten zu kämpfen haben, insbesondere durch die Einrichtung eines „konjunkturbedingten regionalen Schutzes“, der im Rahmen der Studie über die Sozialmaßnahmen formuliert wurde und von den verschiedenen Akteuren unterstützt wird, keinen Anklang gefunden hat.

Zur Erinnerung: dieses Verfahren soll es dem Kunden ermöglichen, seine Schuld gegenüber seinem Versorger anhand eines angepassten Zahlungsplans zu tilgen und seine Rechnungsbeträge vorübergehend zu verringern, indem er vorübergehend vom VNB versorgt und der Sozialtarif auf seinen Gas- und Stromverbrauch angewendet wird

1.4. Der Budgetzähler

Ein Budgetzähler funktioniert durch 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 Letztgenannte erhält nun eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einführen muss, und kann sodann Energie bis zu dem Betrag verbrauchen, der auf der Karte gutgeschrieben ist.

Durch den Einbau eines Budgetzählers soll dem Kunden bei der besseren Verwaltung seines Energieverbrauchs geholfen werden und soll ggf. die Überschuldung des Kunden eingeschränkt werden, da er die Karte seines Budgetzählers im Voraus wieder aufladen muss, bevor er Strom und/oder Gas verbrauchen kann. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte, wird der Budgetzähler abgeschaltet, so dass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen.

Der Budgetzähler wird in der Wohnung des Kunden installiert:

- Falls der Kunde dies auf eigene Initiative beantragt. Der VNB nimmt den Einbau des Budgetzählers zum geltenden Tarif vor;
- Falls der Kunde seine Energierechnungen nicht nach mindestens einem Erinnerungsschreiben und einem Mahnschreiben beglichen hat. Die Kosten für den Einbau des Budgetzählers werden in diesem Fall dem nicht geschützten Kunden mit 100 Euro für Strom und 150 Euro für Gas in Rechnung gestellt. Der Einbau des Budgetzählers ist für geschützte Kunden kostenlos.

In den Artikeln 31 ff. (Elektrizität) und 34 ff. (Gas) der EWR-VöD sind die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug festgelegt. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

Vereinfacht gesagt, können die Mindestetappen für den Einbau eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug eines Kunden wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Versorger erklärt den Kunden zum Nichtzahler und beantragt den Einbau eines Budgetzählers;
- Innerhalb von 10 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;
- Wenn der Einbau des Budgetzählers nicht vorgenommen werden kann, muss der VNB dem Kunden eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen und dessen Versorger darüber informieren;
- Falls der Versorger die Aussetzung der Versorgung beantragt, muss der VNB dem Kunden ein Einschreiben schicken, in dem das Datum und die Uhrzeit der Aussetzung genannt werden und dem Kunden eine Frist von 5 Arbeitstagen eingeräumt wird, um seine Schulden zu begleichen und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zu übermitteln, um die Einstellung des Verfahrens beantragen zu können. Die Aussetzung der Stromversorgung darf nicht vor Ablauf einer Frist von 15 Werktagen ab Versand des Einschreibens erfolgen.

Ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers verfügt der VNB über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. Anderenfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt und übernimmt der VNB vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Belieferung des Kunden durch seinen VNB als X-Versorger (weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger). Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB

wird dem Kunden zum Höchsttarif gemäß den föderalen Ministerialerlassen vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) in Rechnung gestellt.

Es muss jedoch unterschieden werden je nachdem, ob der als Nichtzahler eingestufte Kunde 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 Kunde jedoch ein geschützter Kunde ist, wird er „gedroppt“, d. h. an seinen VNB übertragen, der nach dem Drop und dem Einbau des Budgetzählers die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

Es sei darauf hingewiesen, dass im „neuen Elektrizitätsdekret“ im Rahmen der Bestimmungen zur Verbesserung der Verfahren bei Zahlungsverzug auch verschiedene Maßnahmen in Bezug auf den Einbau von Budgetzählern vorgesehen sind, insbesondere:

- Die von den Netzbetreibern veranlasste Aussetzung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers im Falle einer Anfechtung, die der Kunde dem VNB schriftlich oder elektronisch mitteilt, und Intervention der CLE bei einem Streitfall;
- Die Einführung des Begriffs der „technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen“, die die Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers sowie die Ermittlung von möglichen Alternativen rechtfertigen können;
- Die Aufgabe der X-Versorgung, das heißt der Versorgung durch den Netzbetreiber, falls ein Budgetzähler verspätet angebracht wird. Falls der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die von der Regierung für den Einbau festgelegte Frist überschreitet, muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen.

Wir betonen, dass in den folgenden Kapiteln die Begriffe „Einbau“ und/oder „Reaktivierung“ von Budgetzählern unter dem Oberbegriff „Einbau eines Budgetzählers“ zusammengefasst sind.

1.4.1. Die Strom-Budgetzähler

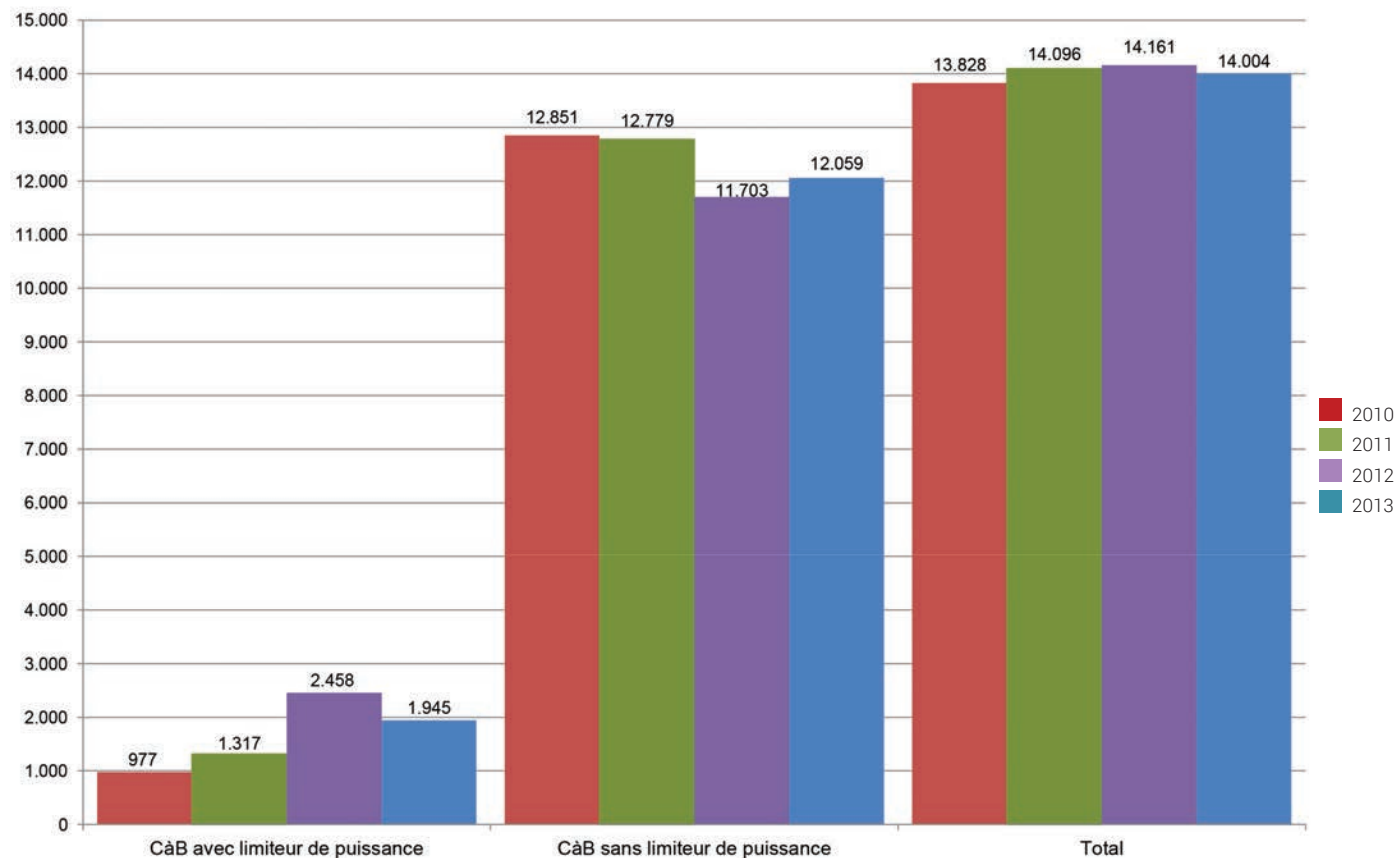
Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler

Der 2012 festgestellte Abwärtstrend der Anzahl Anträge auf Einbau eines Strom-Budgetzählers setzt sich 2013 fort: die Versorger und die VNB als Sozialversorger haben insgesamt 86.600 Anträge eingereicht. Dies entspricht einem Rückgang der Anzahl der 2013 eingereichten Einbauanträge um 2% gegenüber 2012. Es ist jedoch anzumerken, dass dieser Trend eng mit dem Rückgang der 2013 von ECS eingereichten Einbauanträge verknüpft ist, der im Wesentlichen auf eine umfangreiche Änderung des IT-Systems von ECS zurückzuführen ist.

Insgesamt wurden 2013 fast 14.000 Strom-Budgetzähler angebracht, das heißt 1,1 % weniger als 2012. Dieser Trend ist das Ergebnis von zwei gegenläufigen Entwicklungen: einerseits eine deutliche Verringerung (-20,9 %) der Anzahl eingebauter Budgetzähler bei geschützten Kunden und eine Zunahme (+3 %) der Anzahl eingebauter Budgetzähler bei nicht geschützten Kunden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

Diagramm Nr. 14: Entwicklung der Anzahl der eingebauten Strom-Budgetzähler



Von den 86.600 Anträgen, die von den Versorgern und den VNB als Sozialversorgern in die Wege geleitet wurden, haben nur 16,2 % letztlich zum Einbau eines Strom-Budgetzählers geführt. Die große Differenz zwischen der Anzahl Anträge auf Einbau von Budgetzählern und der tatsächlich eingebauten Anzahl ist auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, darunter insbesondere:

- Falls der Kunde seine Schulden innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die Annullierung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. Auf diese Weise wurden 2013 fast 36.650 Anträge (d. h. fast 41,2 % aller Anträge auf Einbau eines Budgetzählers) aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden annulliert;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers nicht anwesend sein oder den Einbau aufgrund des immer noch schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, verweigern. Das Jahr 2013 war gekennzeichnet durch nahezu 43.000 Fälle der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder der Abwesenheit des Kunden beim Einbau eines Budgetzählers (was fast 50 % aller eingereichten Anträge entspricht). Es sei jedoch angemerkt, dass zwar die Anzahl der Verweigerungen des Einbaus eines Strom-Budgetzählers 2012 und 2013 deutlich angestiegen ist, dass aber der Anstieg der Gesamtzahl der Sperrungen der Versorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers deutlich geringer ausfällt (nämlich 6.700 Sperrungen im Jahr 2013 wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gegenüber 6.450 im Jahr 2012 und 6.200 im Jahr 2011);

- Situationen, in denen es zu einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers kommt, führen meist dazu, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers storniert wird;
- Ein Antrag auf Einbau eines Budgetzählers kann mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Anträge erfasst werden.

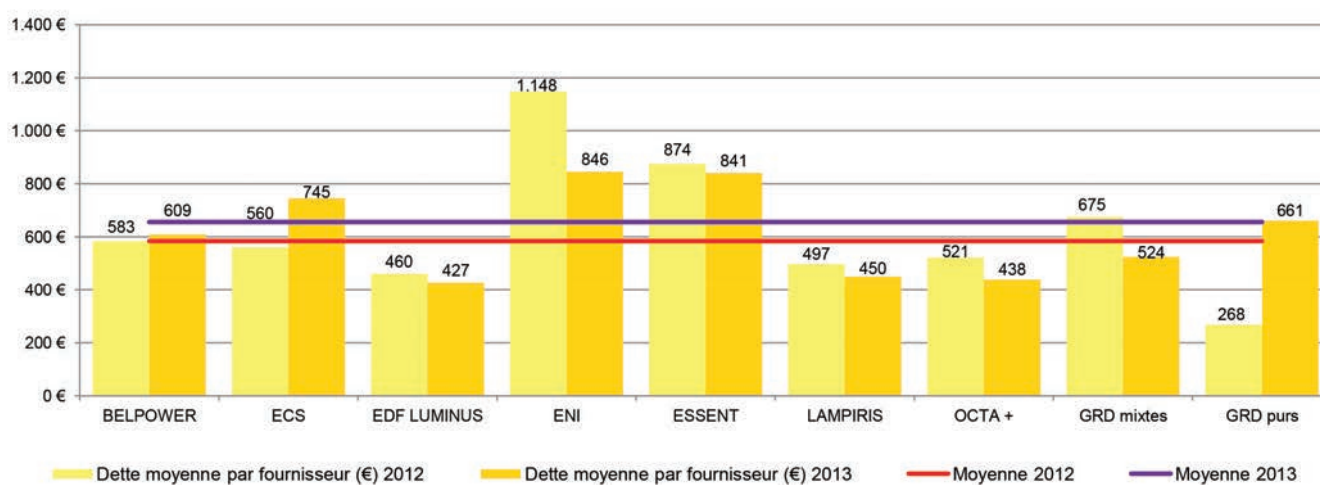
Ende 2013 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 124.131. Allerdings waren nur 47,9 % davon tatsächlich aktiv. Es ist eine deutliche Differenz auszumachen zwischen den Budgetzählern mit Leistungsbegrenzer (92 % der aktiven Zähler) einerseits und den Budgetzählern ohne Leistungsbegrenzer (nur 43,8 % der aktiven Zähler) andererseits.

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

In den VöD-Erlassen 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.

Der über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers (nämlich 655 Euro) ist 2013 (+12,2 %) gegenüber 2012 angestiegen. Wie aus dem nachstehenden Diagramm ersichtlich wird, gibt es große Unterschiede zwischen den Akteuren, aber auch bei einem Versorger oder einem VNB von einem Jahr zum anderen.

Diagramm 15: Höhe des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers - Strom (€)



Da verschiedene Schuldenstände zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers berücksichtigt werden, ergibt die Aufschlüsselung der Kunden folgendes Bild:

- 44,8 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 250 Euro auf,
- 23,04 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf,
- 18,4 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1.000 Euro auf,
- 13,7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1.000 Euro auf.

Diese Verteilung entspricht in etwa jener, die im Jahr 2012 ermittelt wurde.

1.4.2. Die Gas-Budgetzähler

Das besondere Umfeld im Jahr 2013

Gas-Budgetzähler wurden Mitte 2008 auf dem Markt eingeführt, nach einer langen Phase der Entwicklung und der Festlegung der technischen Spezifikationen. Wie es für viele Industrieprodukte der Fall ist, wurden auch hier mehrere aufeinanderfolgende Ausführungen entwickelt, sowohl um das Feedback zu berücksichtigen als auch aufgrund von logistischen Zwängen des Herstellers.

2012 haben die Netzbetreiber festgestellt, dass bestimmte Zählerfamilien Anomalien aufweisen und unter bestimmten, kumulativen Bedingungen ein nicht zufriedenstellendes Verhalten an den Tag legen konnten. Die CWaPE wurde von dieser Situation in Kenntnis gesetzt und hat sodann die föderalen Behörden, die für die Sicherheit und Qualität der Produkte zuständig sind, sowie die regionalen Behörden und anderen Regulierungsorgane darauf aufmerksam gemacht.

Ende Juni 2013 wurde in den Medien über ein „Sicherheitsproblem“ bei der Verwendung der Gas-Budgetzähler berichtet. Wengleich diese Darstellung zu kurz greift und auf unvollständigen Quellen beruht, hat sie es den Netzbetreibern und der CWaPE dennoch ermöglicht, die Öffentlichkeit auf die normalen Vorkehrungen aufmerksam zu machen, die bei jeder Verwendung eines mit Gas betriebenen Geräts getroffen werden sollten.

Parallel hierzu hat Synergrid Vorschriften erlassen, um das Produkt vom Hersteller nachbessern zu lassen, um alle festgestellten Risiken potentieller Fehlfunktionen auszumerzen. In der Zwischenzeit wurden alle Bestellungen ausgesetzt, was zur Verzögerung des Einbaus der Zähler bei den Kunden führte. Die zahlungssäumigen Kunden im Gassegment, die auf den Einbau eines Budgetzählers warteten, wurden gemäß Artikel 34 des EWR-VöD vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt auf den VNB als vorübergehender Versorger übertragen. Diese Situation wird umfangreiche Auswirkungen auf die statistischen Angaben bezüglich des Einbaus von Gas-Budgetzählern im Jahr 2013 haben, wie weiter unten festgestellt wird.

Zur Prävention wurden die Nutzer im Laufe des Jahres 2013 auf Antrag der wallonischen Regierung auf die Sicherheitsvorschriften mit Blick auf eine korrekte Nutzung hingewiesen. Ebenfalls auf Antrag der wallonischen Regierung hat die CWaPE in Absprache mit dem FÖD Wirtschaft, der CREG, der VREG und den Netzbetreibern alternative Ansätze untersucht, für den Fall, dass das Extremszenario eines Ausstiegs aus dem System der „Budgetzähler“ ins Auge gefasst werden müsste.

Ende 2013 hat die Generaldirektion für Qualität und Sicherheit des FÖD Wirtschaft die Elemente der Risikoanalyse untersucht, welche die VNB mit Unterstützung von Experten evaluiert hatte. Daraus geht hervor, dass die meisten Ausführungen der Zähler in Betrieb gehalten werden können. In der Wallonischen Region wird eine einzige Familie von Zählern ausgewechselt werden, ohne dass dies jedoch dringlich wäre.

Inzwischen hat der Hersteller unter dem Druck von Synergrid eine neue Ausführung des Budgetzählers entwickelt und seine Qualitätskontrollverfahren im Werk überarbeitet. Die föderalen Behörden und die VNB sind zu der Einschätzung gelangt, dass diese neuen Vorschriften den Sicherheitsanforderungen entsprechen. Natürlich werden vermehrt Kontrollen des Netzes durchgeführt, um diesen Standpunkt zu überprüfen. Ab dem Frühjahr 2014 werden diese neuen Zähler es den VNB ermöglichen, den Einbau der Zähler wieder fortzusetzen, den Rückstand aufzuholen und die erforderlichen Auswechslungen vorzunehmen.

Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

Die Anzahl der von den Versorgern und den VNB eingereichten Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers ist 2013 angestiegen: die Versorger und die VNB als Sozialversorger haben insgesamt 45.347 Anträge eingereicht. Dies entspricht einer Zunahme der Anzahl der 2013 eingereichten Einbauanträge um 3 % gegenüber 2012. Der Anstieg der Anzahl Einbauanträge wäre wohl deutlicher ausgefallen, wenn es nicht zu einem spürbaren Rückgang der Anzahl der 2013 von ECS eingereichten Einbauanträge gekommen wäre, der im Wesentlichen auf eine umfangreiche Änderung des IT-Systems zurückzuführen war.

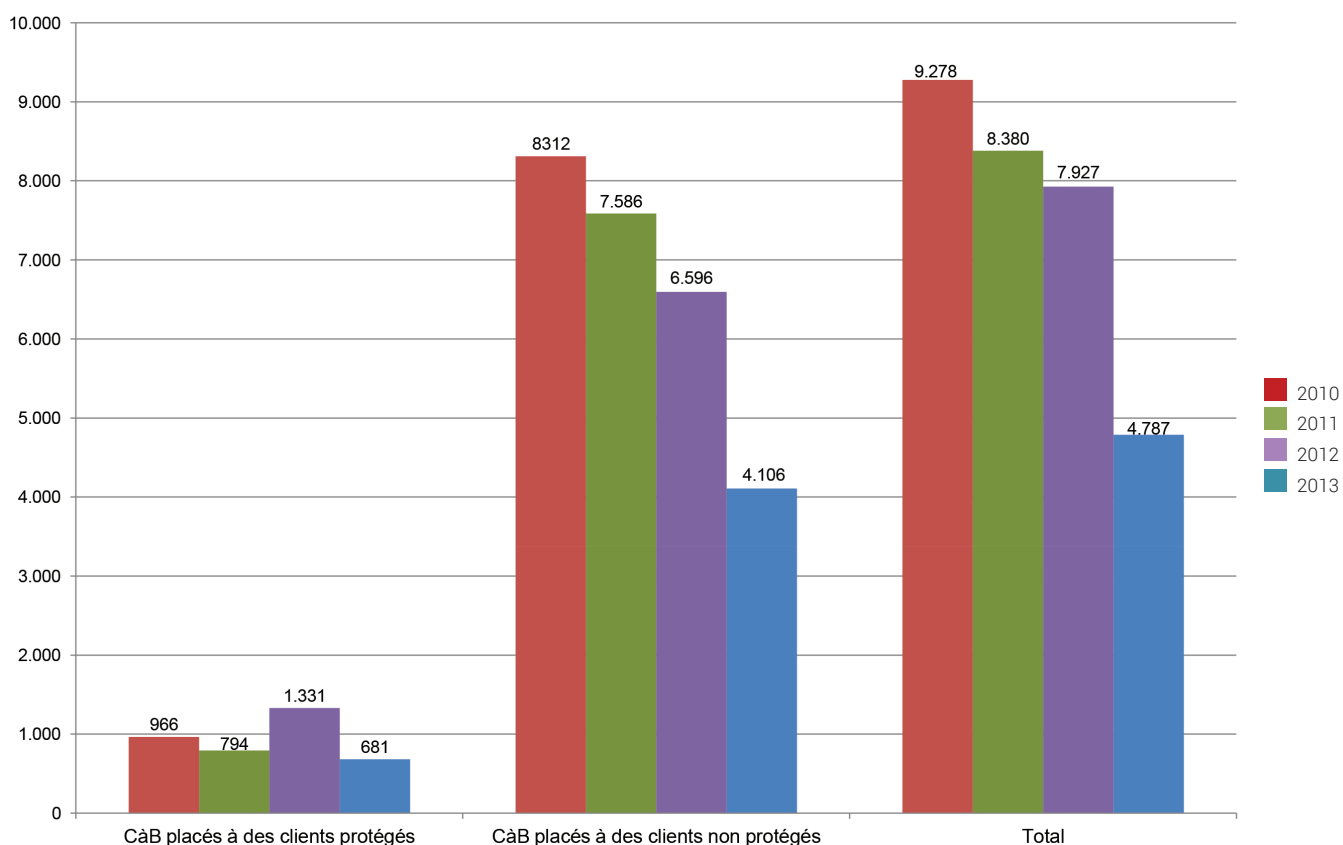
Wir erinnern ebenfalls daran, dass der reine Gas-VNB im Jahr 2012 angegeben hatte, dass er angesichts der Installation des neuen IT-Systems nicht in der Lage gewesen war, das Verfahren bei Nichtzahlung so durchzuführen, wie es in den Gesetzestexten vorgeschrieben

ist, so dass er im Jahr 2012 keinen Antrag auf Einbau eines Gas-Budgetzählers eingereicht hatte. Im Jahr 2013 wurde diese Situation in Ordnung gebracht, so dass die Anzahl der von diesem VNB eingereichten Einbauanträge stark angestiegen ist.

Angesichts des Verzugs beim Einbau von Gas-Budgetzählern (ab Juli 2013 beim reinen Gas-VNB und ab Ende August/Anfang September für die gemischten VNB) aus den oben angeführten Gründen ist die Anzahl tatsächlich eingebauter Gas-Budgetzähler (nämlich 4.787) im Jahr 2013 gegenüber dem Vorjahr deutlich zurückgegangen (-39,6 % gegenüber 2012).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die jährliche Entwicklung der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler in den vergangenen 4 Jahren.

Diagramm 16: Entwicklung der Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler



Ende 2013 belief sich somit die Anzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 38.755. Allerdings waren nur 58,30 % davon tatsächlich aktiv. Auch hier ist eine Differenz zwischen den Budgetzählern von geschützten Kunden (89,8 % der aktiven Zähler) und jenen von nicht geschützten Kunden (nur 54,4 % der aktiven Zähler) festzustellen.

1.4.3. Die Frist für den Einbau der Budgetzähler

Wie weiter oben bereits erwähnt, ist in der Gesetzgebung vorgesehen, dass der VNB ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers über eine Frist von vierzig Tagen verfügt, um das Einbauverfahren abzuschließen. Tatsächlich ist jedoch festzustellen, dass diese Frist nicht immer beachtet wird.

Im Elektrizitätssegment

Insgesamt wurden von den im Jahr 2013 eingebauten Budgetzählern 63 % der Strom-Budgetzähler innerhalb der Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz liegt deutlich über demjenigen, der 2012 (nur 28,8 %) und 2011 (27 %) ermittelt wurde. 2013 belief sich die durchschnittliche Frist zum Einbau der Strom-Budgetzähler auf 60 Tage, gegenüber 84 im Jahr 2012 und 85 im Jahr 2011. Es fällt auf, dass die durchschnittliche Frist zum Einbau der Strom-Budgetzähler bei den kleineren VNB (AIEG, AIESH, Régie de Wavre) beträchtlich kürzer als bei den anderen VNB ist.

Im Gassegment

2013 wurden von den 4.787 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 35,56 % innerhalb einer Frist von 40 Tagen eingebaut. Wie schon im Stromsegment liegt auch hier dieser Prozentsatz über demjenigen, der 2012 (21,7 %) und 2011 (8 %) ermittelt wurde. Im Jahr 2013 belief sich die durchschnittliche Frist für den Einbau der Gas-Budgetzähler auf 108 Tage (65 Tage für die gemischten VNB und 175 für den reinen VNB) gegenüber 110 Tagen im Jahr 2012 und 90 Tagen im Jahr 2011.

Man beachte, dass die Einbaufrist im Verhältnis zur Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler berechnet wird und dass daher die Verzögerung beim Einbau von Gas-Budgetzählern seit dem Sommer 2013 keinen Einfluss auf diesen Wert hat.

1.4.4. Aufladen der Budgetzähler

Die durch das Vorhandensein eines Budgetzählers erzwungene Vorauszahlung des Verbrauchs erfolgt anhand der Wiederaufladung einer Karte. Erst wenn die Karte des Budgetzählers wieder aufgeladen wurde, kann der Kunde die im Voraus bezahlte Energie verbrauchen.

Im Jahr 2013 ist eine wichtige Änderung in Bezug auf die Mittel, die den Besitzern eines Budgetzählers zum Aufladen ihrer Karte zur Verfügung gestellt werden, eingetreten. Der Vertrag zwischen den VNB und Belgacom betreffend die Nutzung der öffentlichen Telefonzellen ist 2013 ausgelaufen und wurde nicht erneuert.

In diesem Rahmen haben die VNB gemeinsam an der Ausarbeitung einer Alternative gearbeitet. Diese Alternativlösung ist für die Überlebensfähigkeit des Systems von größter Bedeutung, da in den vergangenen Jahren für die meisten Aufladevorgänge der Budgetzähler öffentliche Telefonzellen genutzt wurden. Die VNB haben sich dafür entschieden, „Xenta“-Terminals in den Auskunftsstellen der VNB und den Räumlichkeiten der ÖSHZ, die sich damit einverstanden erklärt haben, sowie an öffentlichen Orten verfügbar zu machen.

An Terminals an öffentlichen Orten (hier sind hauptsächlich Bibliotheken, Tante-Emma-Läden, kleine und größere Supermärkte ... gemeint) kann die Karte nur mit Unterstützung aufgeladen werden, d. h. der Inhaber des Geschäfts muss das Terminal in den Modus „Karte für Budgetzähler aufladen“ versetzen.

In den Auskunftsstellen und den ÖSHZ kann die Wiederaufladung der Karte des Budgetzählers anhand des Terminals jedoch autonom mittels einer Bankkarte erfolgen.

Die Einrichtung des neuen Systems war im August und September 2013 Gegenstand einer Kommunikationskampagne gegenüber Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen. Im Rahmen dieser Kampagne hat der Kunde die benötigten Informationen und die erforderlichen Erläuterungen erhalten, die den Übergang zur Nutzung der neuen Aufladeterminals erleichtern sollten.

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2013 über drei Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle seines VNB,
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt,
- die öffentliche Telefonzelle von Belgacom (bis September 2013),
- die Xenta-Terminals (ab September 2013).

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

Diagramm Nr. 17: Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Strom-Budgetzähler nach Aufladeort
(ausgedrückt als Prozentsatz der Gesamtzahl durchgeführter Aufladevorgänge)

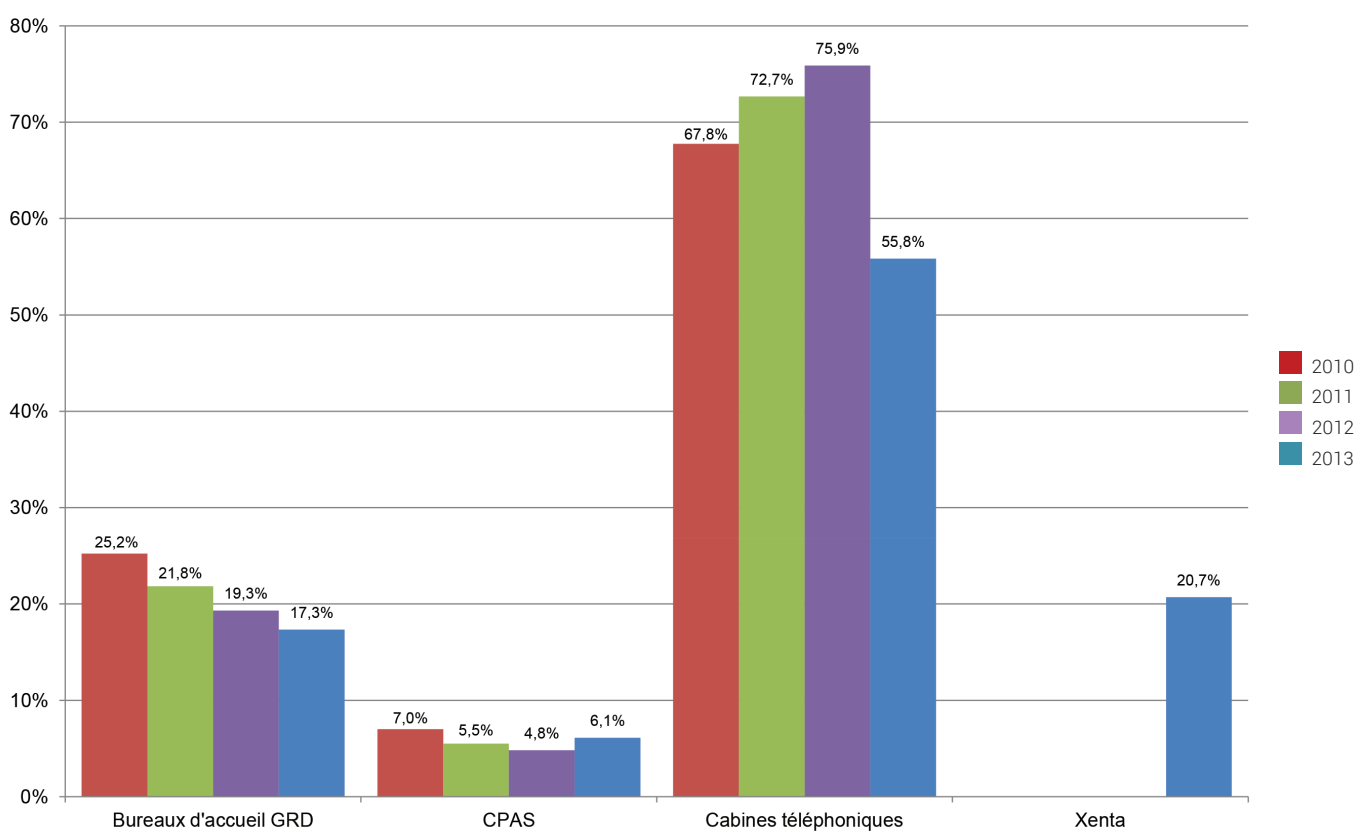
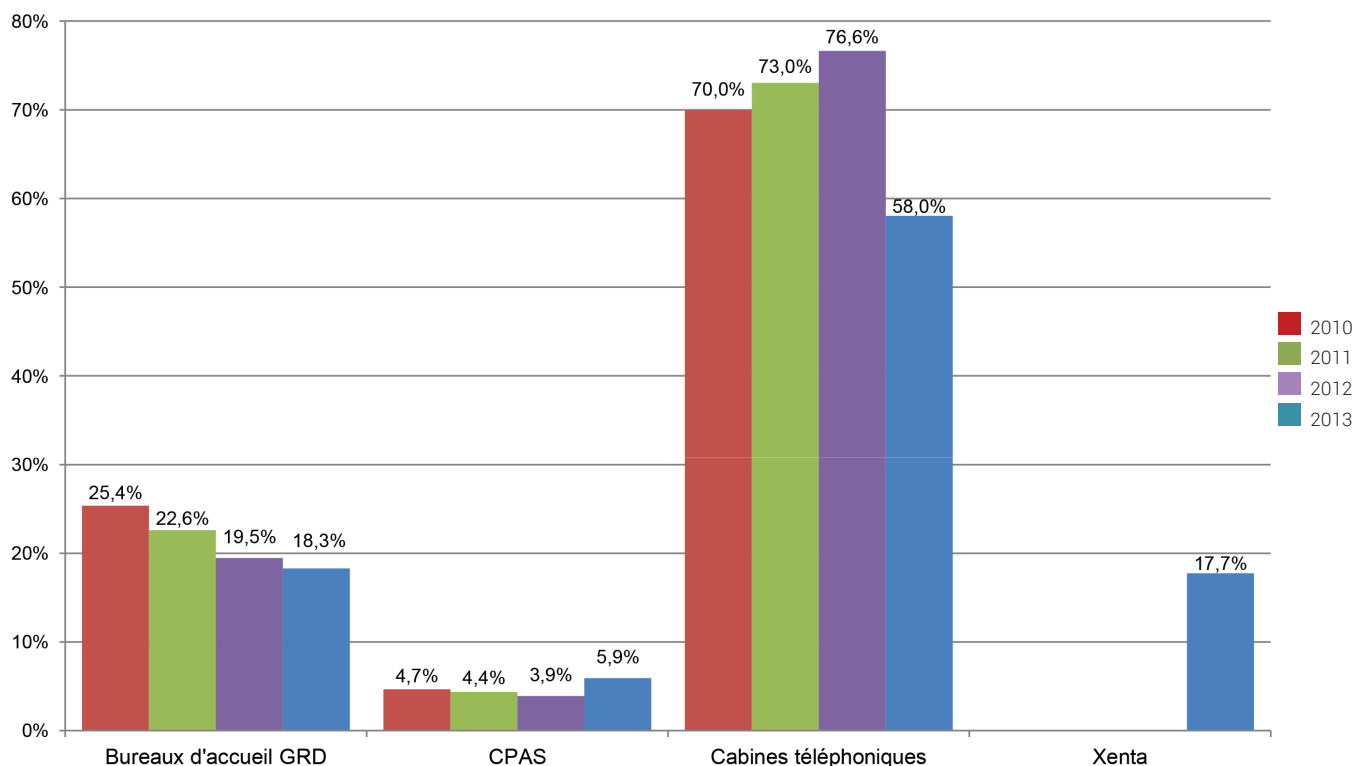


Diagramm Nr. 18: Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Gas-Budgetzähler nach Aufladeort
(ausgedrückt als Prozentsatz der Gesamtzahl durchgeführter Aufladevorgänge)



Sowohl im Strom- als auch im Gassegment war die am häufigsten von der Kundschaft verwendete Auflademethode im Jahr 2013 die öffentliche Telefonzelle, gefolgt vom Xenta-Terminal, nachdem die Telefonzellen nicht mehr für das Aufladen der Karten zur Verfügung standen.

An dritter Stelle auf der Beliebtheitskala bei den Kunden für das Aufladen der Karten folgen die Auskunftsstellen der VNB, in denen 17 bis 18 % der Karten aufgeladen werden.

Die übrigen Aufladevorgänge (6 % für Strom und für Gas) wurden in den hierzu ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt.

Selbst wenn der weitaus größte Teil der Aufladevorgänge anhand einer Bankkarte erfolgt, sollte man doch nicht aus den Augen verlieren, dass immer noch ein - schrumpfender - Teil der Aufladevorgänge bar bezahlt wird (13 % für Strom und 12 % für Gas). Diese Zahlungsweise ist bei bestimmten Aufladepunkten unbedingt beizubehalten, um zu vermeiden, dass den am stärksten gefährdeten Personen der Zugang zu Energie zusätzlich erschwert wird.

Die Gewohnheiten beim Aufladen des Strom- oder Gas-Budgetzählers werden in nachstehender Tabelle anhand der Entwicklung der jährlichen Aufladehäufigkeit sowie des durchschnittlich von den geschützten Kunden und den nicht geschützten Kunden aufgeladenen Betrags veranschaulicht.

Tabelle 2: Entwicklung der jährlichen Aufladehäufigkeit sowie des durchschnittlich von den geschützten Kunden und den nicht geschützten Kunden aufgeladenen Betrags

Elektrizität	geschützte Kunden					nicht geschützte Kunden			
	2010	2011	2012	2013		2010	2011	2012	2013
Anzahl wiederaufgeladener BZ	4.697	6.019	8.700	10.966		46.100	48.602	53.819	60.485
Durchschnittlicher Aufladetakt	12,0	15,3	13,9	12,7		16,6	18,0	18,9	17,6
Durchschnittswert	€ 36,0	€ 36,6	€ 35,0	€ 34,4		€ 36,0	€ 35,8	€ 36,4	€ 38,9
Gas	geschützte Kunden					nicht geschützte Kunden			
	2010	2011	2012	2013		2010	2011	2012	2013
Anzahl wiederaufgeladener BZ	2.150	2.973	4.431	4.885		16.100	19.562	21.861	21.951
Durchschnittlicher Aufladetakt	8,3	9,2	10,6	10,9		13,0	11,8	13,0	13,5
Durchschnittswert	€ 39,0	€ 38,0	€ 39,3	€ 42,8		€ 42,0	€ 41,4	€ 43,3	€ 47,4

Aus dieser Tabelle geht hervor, dass:

- Im Stromsegment ist der durchschnittlich aufgeladene Betrag bei den geschützten Kunden leicht zurückgegangen, während er bei den nicht geschützten Kunden ein wenig angestiegen ist. Die durchschnittliche Häufigkeit der Aufladevorgänge nimmt jedoch bei den geschützten wie bei den nicht geschützten Kunden ab;
- Im Gassegment steigen die durchschnittliche Häufigkeit und der durchschnittliche Betrag der Aufladevorgänge im Vergleich zu 2012 sowohl bei den geschützten als auch bei den nicht geschützten Kunden.

1.4.5. Automatische Sperrungen

Kunden, die mit einem Strom- oder Gas-Budgetzähler ausgestattet sind, können mit einer automatischen Sperrung ihrer Strom- oder Gasversorgung konfrontiert sein, wenn es ihnen aufgrund fehlender finanzieller Mittel nicht möglich ist, ihre 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 betätigt. Durch das Auslösen des Notkredits wird der Kunde erneut zeitweilig mit Energie versorgt und hat die Zeit, die er materiell benötigt, um seine Karte wieder aufzuladen. Sobald der Notkredit aufgebraucht ist, sieht der Kunde sich mit einer „automatischen Sperrung“ der Strom- oder Gasversorgung konfrontiert, wenn er die Karte des Budgetzählers nicht wieder aufgeladen hat.

Das zurzeit eingerichtete System verhindert, dass eine Sperrung der Versorgung wegen mangelnden Guthabens an Wochentagen abends oder nachts oder 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.

Schon in der Vergangenheit hatte die CWaPE von den VNB bestimmte Informationen bezüglich der automatischen Sperrungen erhalten,

um zu versuchen, das Phänomen objektiv zu erfassen; leider waren diese Informationen nur schwer zu verwerten und ermöglichten keine korrekte Einschätzung des Umfangs dieses Phänomens.

Dennoch haben die VNB ungeachtet der bleibenden Einschränkungen des bestehenden Systems eine Möglichkeit gefunden, Daten zu erfassen, mit denen man sich einen Überblick der automatischen Sperrungen verschaffen kann.

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

- Das System ist nicht in der Lage, zwischen Sperrungen, die eine Wiederaufladung der Karte verlangen, und Sperrungen, bei denen noch eine Aktivierung des Notkredits möglich ist, zu unterscheiden. Die erstgenannte Sperrung, die registriert und verbucht wird, ist jedoch nicht mit der zweitgenannten zu vergleichen, da der Kunde hier noch die Möglichkeit hat, den Notkredit zu aktivieren;
- es ist mit dem System nicht möglich zu messen, wie lange eine automatische Sperrung dauert;
- es ist nicht möglich, monatliche Daten für alle Kunden bereitzustellen, da eine Aufladung seitens des Kunden erforderlich ist, damit die auf der Karte gespeicherten Daten (und somit auch die automatischen Sperrungen) an die VNB übermittelt werden;
- Die Studie ermöglicht es nicht, zwischen einer automatischen Sperrung in Verbindung mit finanziellen Schwierigkeiten und einer automatischen Sperrung aus einem anderen Grund (Umzug, längere Abwesenheit des Verbrauchers ...) zu unterscheiden;
- Im Stromsegment entspricht die Anzahl verbuchter automatischer Sperrungen der Anzahl Impulse, die vom Modul gesendet werden, um den Schutzschalter auszuschalten; im Gassegment entspricht die Anzahl verbuchter automatischer Sperrungen der Anzahl Schließvorgänge des Ventils;
- Im Stromsegment sind die Informationen zu durchgebrannten, blockierten oder defekten Schutzschaltern, die zu fehlerhaften Daten führen, identifizierbar und können somit nicht die Ergebnisse verfälschen;
- Im Gassegment muss man eine bestimmte Frist abwarten, bevor der Notkredit aktiviert werden kann, nachdem das auf der Karte gespeicherte Guthaben aufgebraucht ist. Falls der Kunde diese Frist nicht beachtet, bemerkt das System eine Fehlfunktion und wird eine neue Sperrung verbucht. Der Kunde hat jedoch noch die Möglichkeit, über den Notkredit zu verfügen, wenn er die Frist und die technischen Vorschriften beachtet hat.

Im Elektrizitätssegment

Im Rahmen der Studie wurden insgesamt 23.300 Strom-Budgetzähler von Dezember 2013 bis Januar 2014 untersucht. Es sei darauf hingewiesen, dass der in dieser ersten Analyse untersuchte Zeitraum, das heißt die Winterperiode, sehr wahrscheinlich Auswirkungen auf die Ergebnisse hat. Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Studie sind:

- Bei über 73 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;
- Bei den meisten der übrigen Kunden (16 % der Stichprobe) belief sich die Anzahl der automatischen Sperrungen auf zwei (im Wissen, dass nach der ersten verbuchten automatischen Sperrung der Notkredit aktiviert werden kann);
- Bei den restlichen Kunden geht die Anzahl der automatischen Sperrungen nicht über sechs hinaus.

Wir erinnern daran, dass die geschützten Kunden, die mit einem Budgetzähler ausgestattet sind und die nicht in der Lage sind, ihren Zähler wieder aufzuladen, die garantierte Mindestliefermenge beziehen können.

Im Gassegment

Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum an über 12.700 Gas-Budgetzählern durchgeführt.

Im Gassegment verbucht der interne Zähler des Budgetzählers die Anzahl Schließ- und Öffnungsvorgänge des Ventils. Nach Abzug einiger unzuverlässiger Daten zeichneten sich die folgenden Ergebnisse ab:

- Bei 36 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;
- Bei einem großen Teil der übrigen Kunden (36 % der Stichprobe) belief sich die Anzahl der automatischen Sperrungen auf zwei (im Wissen, dass nach der ersten verbuchten automatischen Sperrung der Notkredit aktiviert werden kann);
- Bei den restlichen Kunden geht die Anzahl der automatischen Sperrungen nicht über acht hinaus.

Es sei daran erinnert, dass die gefährdeten Kunden, die regelmäßig mit automatischen Sperrungen konfrontiert sind, die Möglichkeit haben, eine Winterbeihilfe zu erhalten, sofern sie geschützte Kunden sind und von ihrem VNB versorgt werden.

Diese erste Analyse macht weitere erforderlich, um einerseits auf einer objektiven Grundlage das Ausmaß des Phänomens der automatischen Sperrungen zu erkennen und um andererseits eine eventuelle jahreszeitliche Schwankung des Phänomens zu prüfen (Winter oder Nicht-Winter, insbesondere im Gassegment).

1.4.6. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler

In den Artikeln 36 (Strom) und 38 (Gas) der EWR-VöD ist Folgendes vorgesehen: „Wenn ein Kunde die Schulden in Zusammenhang mit seinem Strom- und Gasverbrauch beglichen hat, kann er seinen Lieferanten ersuchen, 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 Budgetzähler ausgestattet ist.

Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2013 haben die VNB 15.660 Budgetzähler deaktiviert. Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der größte Teil dieser Deaktivierungen (etwa 88 %) nach einem Switch erfolgt sind (einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss).

Die im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler sind während eines Zeitraums von 653 Tagen aktiv geblieben, also fast zwei Jahre lang. Diese Zahl liegt deutlich unter der des Jahres 2012, als die im Laufe des Jahres deaktivierten Strom-Budgetzähler im Schnitt während eines Zeitraums von 1.000 Tagen aktiv gewesen waren.

Berücksichtigt man die verschiedenen Stufen der Aktivierungsdauer, ergibt die Verteilung der Strom-Budgetzähler, die im Laufe des Jahres 2013 deaktiviert wurden, folgendes Bild:

- 7 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv,
- 17,5 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv,
- 15,7 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv,
- 22 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv,
- 37,8 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Im Gassegment

Im Laufe des Jahres 2013 haben die VNB 6.854 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Wie im Stromsegment erfolgte auch hier der größte Teil der Deaktivierungen (88 %) infolge eines Switch.

Die im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 495 Tagen aktiv. Dieser Durchschnittswert ist seit zwei Jahren relativ stabil.

Berücksichtigt man die verschiedenen Stufen der Aktivierungsdauer, ergibt die Verteilung der Gas-Budgetzähler, die im Laufe des Jahres 2013 deaktiviert wurden, folgendes Bild:

- 2,5 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv,
- 15,6 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv,
- 18 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv,
- 26,4 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv,
- 37,5 % der im Laufe des Jahres 2013 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Im Vergleich zu den Daten des Jahres 2012 ist festzustellen, dass der Prozentsatz für die zwei letzten Stufen, also für die Zähler, die länger als ein Jahr aktiv waren, im Jahr 2013 höher war als 2012.

1.5. Zahlungssäumige Kunden

Die nachstehend angeführten Angaben spiegeln die Situation der Begleichung von Strom- und Gasrechnungen am Dienstag, 31. Dezember 2013 sowohl für die von kommerziellen Versorgern belieferte Kundschaft als auch für die von den VNB belieferte Kundschaft wider.

Ziel ist es vor allem, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Jeder Kunde, der am 31. Dezember 2013 eine fällige Verbrauchsrechnung, die von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hat, wird berücksichtigt, und zwar unabhängig vom Stadium des Verfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

Es wird jedoch unterschieden zwischen den „aktiven Kunden“, die vom betreffenden Marktteilnehmer zum Zeitpunkt der Messung versorgt werden, und den „inaktiven Kunden“, die nicht mehr von diesem Marktteilnehmer versorgt werden, welcher jedoch immer noch die Begleichung der ausstehenden Beträge erwartet.

Ende 2013 gab es 173.000 aktive Stromkunden und 86.000 aktive Gaskunden, die einen Zahlungsrückstand auf ihre Rechnung(en) aufwiesen. Es sei angemerkt, dass für die VNB nur die geschützte Kundschaft berücksichtigt wurde, unter Ausschluss der Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden und deren Situation weiter unten erörtert wird.

In Bezug auf die Anzahl zahlungssäumiger Kunden ist festzustellen, dass die Zahlen im Stromsegment gegenüber 2012 leicht zurückgehen (-3 %), während sie im Gassegment stark ansteigen (+16 %). Als Prozentsatz ausgedrückt, sind es 11 % der Strom- bzw. 14 % der Gas-Haushaltskundschaft, die einen Zahlungsverzug aufweisen.

Tabelle 3: Schulden der aktiven Kunden

		Versorger	Vers. (2012)	VNB	VNB (2012)	Insgesamt (2013)	Insgesamt (2012)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	167.483	165.645	5.306	12.483	172.789	178.128
	% Kundschaft	11 %	11 %	21 %	53 %	11 %	12 %
	Gesamtschuld	€ 48.111.333	€ 38.414.147	€ 1.323.975	€ 2.322.348	€ 49.435.308	€ 40.736.495
	Durchschn. Schuld	€ 287	€ 232	€ 250	€ 186	€ 286	€ 229
Gas	Zahlungssäumige Kunden	79.976	67.754	6.516	6.938	86.492	74.692
	% Kundschaft	14 %	12 %	41 %	47 %	14 %	13 %
	Gesamtschuld	€ 26.925.354	€ 20.371.329	€ 2.134.293	€ 1.891.511	€ 29.059.648	€ 22.262.840
	Durchschn. Schuld	€ 337	€ 301	€ 328	€ 273	€ 336	€ 298

Sowohl im Strom- als auch im Gassegment ist die Gesamtschuld global gesehen stark angestiegen, aber mit sehr großen Unterschieden zwischen Versorgern und VNB, wie aus obenstehender Tabelle hervorgeht. Auf Seiten der Versorger ist der globale Trend nicht bei allen Versorgern zu sehen, die auf dem Marktsegment der Haushaltskunden aktiv sind, so dass man bei der Auslegung dieser Daten Vorsicht walten lassen sollte.

Eine weitere bezeichnende Entwicklung ist auf Seiten der Kundschaft der VNB zu sehen, wo der Anteil der zahlungssäumigen Kunden zumindest im Stromsegment deutlich gesunken ist und nun wieder ein ähnliches Niveau wie 2011 erreicht hat. Dieser Rückgang ist im Gassegment wesentlich weniger ausgeprägt, hauptsächlich aufgrund der von RESA Gas übermittelten Zahlen.

Neben dem Zahlungsverzug bei aktiven Kunden müssen die Versorger und VNB ebenfalls die mit inaktiven Kunden verbundenen Schulden eintreiben. Die Prozentsätze der „inaktiven“ Haushaltskunden in Zahlungsverzug belaufen sich auf 8 % für Strom und 12 % für Gas. Diese Prozentsätze sind im Vergleich zur Situation im Vorjahr merklich gesunken.

Man sollte jedoch weiterhin darauf achten, dass die gefährdeten Haushaltskunden augenscheinlich sowohl bei den aktiven Kunden (mit Zahlungsverzug) als auch bei den 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.

Tabelle 4: Schulden der inaktiven Kunden

		Versorger	Vers. (2012)	VNB	VNB (2012)	Insgesamt (2013)	Insgesamt (2012)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	121.225	133.860	18.852	15.148	140.077	149.008
	Gesamtschuld	€ 67.924.363	€ 73.565.639	€ 6.502.904	€ 5.371.156	€ 74.427.267	€ 78.936.795
	Durchschn. Schuld	€ 560	€ 550	€ 345	€ 355	€ 531	€ 530
Gas	Zahlungssäumige Kunden	68.074	69.444	11.785	10.182	79.859	79.626
	Gesamtschuld	€ 44.323.716	€ 45.279.792	€ 6.117.698	€ 5.414.820	€ 50.441.414	€ 50.694.612
	Durchschn. Schuld	€ 651	€ 652	€ 519	€ 532	€ 632	€ 637

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 Entwicklung der Zahlen im Vergleich zum Jahr 2012 ist bei den Versorgern und den VNB nicht ähnlich.

Auf Seiten der Stromlieferanten sinkt die Anzahl inaktiver Kunden in Zahlungsverzug mehr oder weniger deutlich, während sich die Situation auf Seiten der Gaslieferanten kaum verändert hat

Auf Seiten der VNB steigen die Anzahl inaktiver Kunden in Zahlungsverzug sowie die Gesamtschulden an, während die durchschnittliche Schuld geringfügig sinkt

1.6. Sperrungen der Strom-/Gasversorgung

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

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

- Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers,
- 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.

1.6.1. Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers

Im Rahmen des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers nach einem Zahlungsverzug eines Haushaltskunden ist in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 zur Festlegung der Verfahren zum Einbau eines Strom- und Gas-Budgetzählers vorgesehen, dass der VNB ein erstes Mal am Wohnsitz des Kunden vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. Vor diesem ersten Besuch verschickt der VNB ein Schreiben, in welchem er das Datum und Tagesabschnitt seines Besuchs nennt. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich an den VNB zu wenden, um das Datum des Besuchs zu ändern, um einen Zeitpunkt zu finden, der für beide Parteien (den VNB und den Kunden) annehmbar ist. In diesem Schreiben wird der Kunde ebenfalls davon in Kenntnis gesetzt, dass die Versorgung des Kunden mit Strom/ 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 aufgrund der Verweigerung des Kunden (ausdrückliche Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim vereinbarten Termin) beim Besuch des VNB nicht eingebaut werden kann, schickt der VNB dem Kunden gemäß dem gesetzlich festgelegten Verfahren ein Einschreiben, in dem der Kunde über das Datum der Sperrung seiner Strom- oder Gasversorgung informiert wird. Der Kunde hat jedoch noch die Möglichkeit, das Verfahren zur Sperrung zu annullieren, indem er alle seine Schulden bei seinem Versorger innerhalb von 5 Arbeitstagen ab Erhalt des Einschreibens begleicht und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zukommen lässt.

Allerdings akzeptieren die meisten VNB auf Wunsch des Kunden den Einbau des Budgetzählers bei einem zweiten Besuch beim Kunden anstelle einer Sperrung des Anschlusses.

Wir halten außerdem fest, dass eine Sperrung wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers auch im Winter und 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.

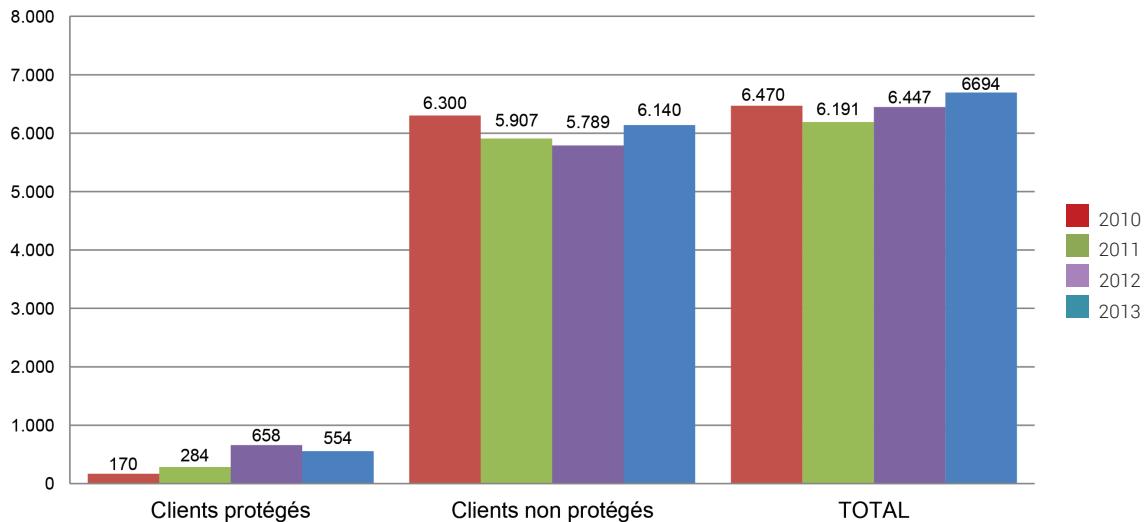
Im Elektrizitätssegment

2013 haben die VNB insgesamt 6.694 Sperrungen der Stromversorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer Steigerung um +3,8 % gegenüber 2012 entspricht. Diese Steigerung ist das Ergebnis von zwei Entwicklungen. Einerseits ist die Anzahl durchgeführter Sperrungen bei einem geschützten Kunden deutlich gesunken (-5,8 %), andererseits ist die Anzahl durchgeführter Sperrungen bei einem nicht geschützten Kunden angestiegen (+6,1 %).

Von den 6.694 Sperrungen, die 2013 in diesem Rahmen durchgeführt wurden, betrafen 8,3 % geschützte Kunden.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Stromsperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers in den vergangenen vier Jahren.

Diagramm Nr. 19 : Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Stromversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers



Es sei angemerkt, dass der VNB RESA TECTEO angegeben hat, 2013 eine spezifische Kampagne durchgeführt zu haben, um alte Dossiers zum Einbau eines Budgetzählers in Ordnung zu bringen, die noch aus dem Zeitraum 2007/2008 stammten. Im Rahmen dieser Kampagne wurden Sperrungen durchgeführt, die nicht mit einer ausdrücklichen Verweigerung des Einbaus eines Strom-Budgetzählers im Jahr 2013 verbunden waren. Die auf dieser besonderen Situation beruhenden Sperrungen wurden bei der Erstellung dieses Diagramms nicht berücksichtigt.

Eine gewisse Anzahl von Stromversorgungsanschlüssen, die aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gesperrt wurden, wird mehr oder weniger schnell wieder versorgt. So wurde 2013 bei 79 % der geschützten Kunden und bei 75 % der nicht geschützten Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen. Bei fast 64 % dieser Kunden (und zwar sowohl bei den geschützten als auch bei den nicht geschützten Kunden) erfolgte diese Wiederaufnahme der Versorgung innerhalb von fünfzehn Tagen nach der Aussetzung der Versorgung.

Im Gassegment

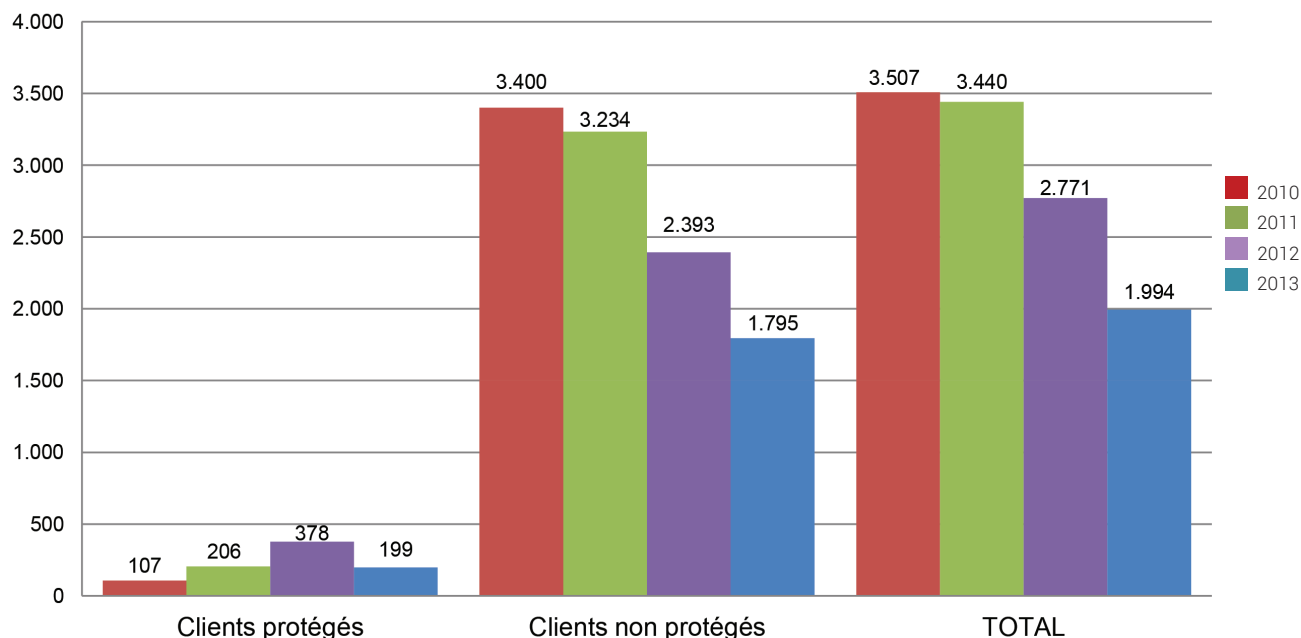
In Bezug auf das Gassegment erinnern wir daran, dass das besondere Umfeld in Bezug auf den Einbau von Gas-Budgetzählern im Jahr 2013 dazu geführt hat, dass der Einbau dieser Budgetzähler ab dem Sommer 2013 aufgeschoben wurde (nähere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel über die Gas-Budgetzähler).

Diese Situation hat beträchtliche Auswirkungen auf die Anzahl der Sperrungen infolge der Verweigerung des Einbaus von Gas-Budgetzählern: Diese Anzahl ist gegenüber 2012 um 28 % zurückgegangen. 2013 wurden in diesem Rahmen insgesamt nur 1.994 Sperrungen der Gasversorgung vorgenommen, gegenüber 2.711 im Jahr 2012 und 3.440 im Jahr 2011.

Von den 1.994 Sperrungen, die 2013 verzeichnet wurden, betrafen 10 % geschützte Kunden.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers in den vergangenen vier Jahren.

Diagramm Nr. 20 : Entwicklung der Anzahl Sperrungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers



Es gab im Gassegment etwas weniger Entsperrungen von Anschlusspunkten, die aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gesperrt worden waren, als im Stromsegment. Im Laufe des Jahres 2013 wurde bei etwa 70 % der geschützten Kunden und bei 68 % der nicht geschützten Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen. Dieser Prozentsatz liegt deutlich über dem, der in den 2 vergangenen Jahren festgestellt wurde. Es sei jedoch angemerkt, dass nur bei 45 % der gesperrten Gas-Anschlusspunkte die Versorgung innerhalb von 15 Tagen nach der Aussetzung wieder aufgenommen wurde; diese Angabe gilt sowohl für geschützte Kunden als auch für nicht geschützte Kunden und liegt weit unter dem im Stromsegment festgestellten Wert.

1.6.2. Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird.⁴

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

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 nicht einem bestimmten Kunden zugeordnet werden und wird mit einer illegalen Strom- und/oder Gasentnahme gleichgestellt.

In den EWR-VöD sowie im ministeriellen Erlass vom 3. März 2008 sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation zu klären. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet.

⁴ Diese Fortsetzung der Versorgung gilt nicht in den folgenden 4 Fällen:
 1 - falls der Kunde den Versorgungsvertrag ab dem Umzugsdatum kündigt;
 2 - falls der Kunde einen Vertrag mit einem anderen Versorger ab dem Datum des Umzugs abschließt;
 3 - falls der Kunde ins Ausland oder in eine andere Region (des Landes) umzieht;
 4 - falls der Kunde an der Adresse eines anderen Kunden einzieht, der bereits über einen Versorgungsvertrag verfügt.

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 5 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 10 Tagen keine Reaktion auf seine schriftliche Anfrage erhalten hat, muss er sich innerhalb der folgenden 15 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 Regularisierungsformular 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 15 Tagen Kontakt zum VNB aufzunehmen, um die Situation in Ordnung zu bringen;
- Falls sich der „neue Bewohner“ weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben oder die Abwesenheitsbenachrichtigung des Netzbetreibers nicht reagiert, kann Letztgenannter die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2013 haben die Versorger insgesamt 40.907 MOZA-Anfragen eingereicht (2012: 41.260), die in 5.450 Fällen (d. h. 13 % aller eingereichten MOZA-Anträge) zur Aussetzung der Stromversorgung der Anschlusspunkte geführt haben. Die Gesamtanzahl der in diesem Rahmen vorgenommenen Sperrungen der Stromversorgung ist in einem Jahr um 3,6 % gesunken.

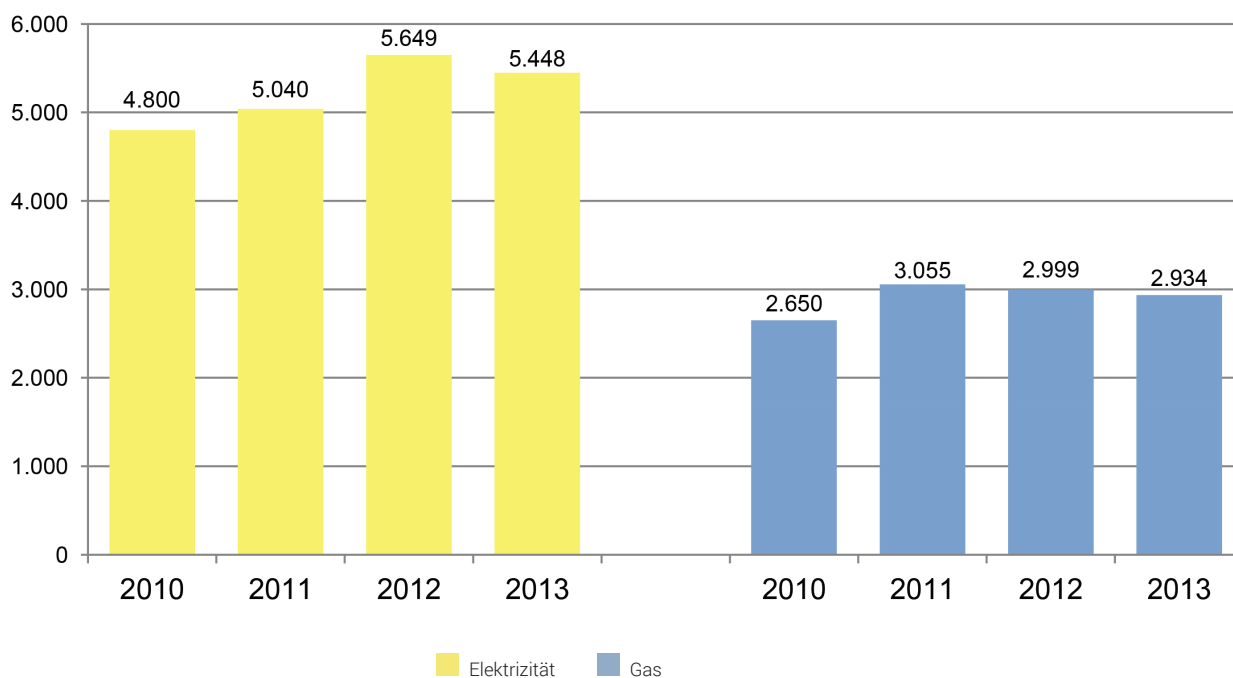
Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2013 insgesamt 18.415 MOZA-Anfragen eingereicht (2012: 18.276), die in 2.934 Fällen (d. h. 16 % aller eingereichten MOZA-Anträge) zur Aussetzung der Gasversorgung der Anschlusspunkte geführt haben. Wie im Stromsegment ist auch hier die Gesamtanzahl der in diesem Rahmen vorgenommenen Sperrungen der Gasversorgung in einem Jahr um 2,2 % gesunken.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens im Laufe der vergangenen vier Jahre im Gassegment und im Stromsegment⁵.

⁵ Im Mai 2014 hat RESA TECTEO der CWaPE geänderte Daten in Bezug auf die Anzahl Sperrungen der Gasversorgung infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens für das Jahr 2012 mitgeteilt. Diese abgeänderten Daten sind in die Zahlen für das Jahr 2012 integriert

Diagramm 21: Anzahl der Versorgungssperrungen infolge eines fehlgeschlagenen Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs



Sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment bleibt die Gesamtzahl der MOZA-Anfragen seitens der Versorger sehr hoch. Diese Information beweist, dass zu wenige Kunden den Reflex haben, ihren Energieversorger von ihrem Umzug in Kenntnis zu setzen. Neben der Gefahr einer Sperrung der Versorgung kann dies auch andere ernsthafte Folgen haben - zum Beispiel kann einem der Verbrauch des Vormieters der Immobilie in Rechnung gestellt werden.

Die CWaPE hat eine Arbeitsgruppe zu diesem Thema eingerichtet, um die Anzahl problematischer Umzüge zu reduzieren und somit auch die Anzahl der Beschwerden in Bezug auf diese Frage.

Diese Arbeiten, die in enger Zusammenarbeit mit den anderen regionalen Regulierungsbehörden, VREG für die Flämische Region und BRUGEL für die Region Brüssel-Hauptstadt durchgeführt wurden, konnten 2013 abgeschlossen werden. Sie haben zur Verabschiedung und Erstellung eines einheitlichen Formulars geführt, das für alle Akteure gemeinsam gilt und überall in Belgien Anwendung findet - das so genannte „Energieübernahmedokument“. Dieses Dokument muss jedes Mal verwendet werden, wenn es eine Veränderung des Nutzers an einem Strom- und/oder Gas-Versorgungsanschluss gibt, und insbesondere im Fall eines Umzugs.

Das Dokument ist seit Juni 2013 auf der Website aller Versorger, VNB und Regulierungsbehörden verfügbar. Es hat die alten Umzugsformulare ersetzt, die sich bei jedem Versorger unterschieden. Im neuen „Abkommen über den Verbraucher im liberalisierten Strom- und Gasmarkt“, das Ende 2013 geschlossen wurde, ist ebenfalls die Nutzung dieses Formulars durch die Versorger und Kunden vorgesehen: „Der Versorger stellt dem Verbraucher das einheitliche Umzugsformular sowohl in gedruckter als auch in elektronischer Form zur Verfügung; der Verbraucher verwendet vorzugsweise dieses Formular, um einen Umzug und den Zählerstand zu melden.“

Nichtsdestotrotz ist die Notwendigkeit, dieses Formular auszufüllen, auf Seiten der Kunden noch immer zu wenig bekannt. Die CWaPE schenkt der Verbreitung dieser neuen Informationen an die betroffenen Akteure (Pressekontakte, B-Post, Verband der ÖSHZ ...) besondere Aufmerksamkeit und bittet diese, die Informationen weiterzuleiten.

1.6.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages

Die Beendigung eines Haushaltsvertrags kann auf Initiative des Kunden oder auf Initiative des Versorgers erfolgen.

Die Vertragsbeendigung auf Initiative des Kunden beruht auf einer bestimmten Marktdynamik. Sie ist in den allermeisten Fällen die Folge einer bewussten Maßnahme des Kunden, um seinen Versorger zu wechseln. Seit September 2012 kann jeder Bürger kostenlos seinen Energieanbieter in Belgien unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Monat wechseln. Unabhängig vom Vertragstyp (feststehend, halb feststehend, variabel, mit fester oder unbefristeter Laufzeit ...) braucht man also keine Vertragsbruchsentschädigung mehr zu zahlen.

Sobald der betreffende Kunde einen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, stellt das Vertragsende an sich kein Problem dar. Die Situation ist jedoch völlig anders, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des Vertrags vom Versorger ausgeht. In den EWR-VöD ist 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 von einem Haushaltskunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird. Um zu vermeiden, dass Haushaltskunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt. (Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.) Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist daher ebenfalls 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 60 Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

Die Anzahl der Fälle, in denen VNB die Energieversorgung eines Kunden sperren mussten, weil der betreffende Kunde bis zum Ende der vorgesehenen Frist keinen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl geschlossen hatte, ist 2013 angestiegen. 2013 wurden 58 Stromanschlüsse (2012: 47) und 30 Gasanschlüsse (2012: 11) aus diesem Grund gesperrt.

1.6.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

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

Die Anzahl der 2013 vorgenommenen Sperrungen infolge eines nachgewiesenen Betrugs sind im Vergleich zu 2012 im Stromsegment gestiegen, im Gassegment hingegen deutlich gesunken. 2013 haben die VNB in 21 Fällen die Stromversorgung wegen Betrugs gesperrt (gegenüber 8 im Jahr 2012). Im Gassegment haben 41 Betrugsfälle zu einer Unterbrechung der Versorgung geführt (gegenüber 268 im Jahr 2012). Wie im Vorjahr wurden 2013 sämtliche Sperrungen der Gasversorgung wegen Betrugs vom reinen Gas-VNB vorgenommen. Dieser hat jedoch angemerkt, dass es aufgrund der Arbeitsbelastung 2013 wie in der Vergangenheit nicht möglich war, die Betrugssituationen weiter zu verfolgen.

1.6.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde

Die ergänzenden Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden zielen ebenfalls auf den Fall des geschützten Kunden ab, der von seinem VNB als Sozialversorger beliefert wird, dessen Status als geschützter Kunde jedoch nicht beim VNB erneuert worden ist.

Für diese Situation ist in den EWR-VöD 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 einzustellen (weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel über die CLE).

Wir weisen darauf hin, dass die CWaPE in ihrer Leitlinie vom 14. Februar 2011 (CD-11b14-CWaPE) angegeben hat, dass diese Aussetzung der Energieversorgung nicht während des Winters erfolgen darf.

2013 haben die VNB die Aussetzung der Stromversorgung von 289 Anschlusspunkten in dieser Situation und 201 Einstellungen der Gasversorgung vorgenommen.

1.6.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2013

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2013 den jeweiligen Anteil der Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Stromsegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

Tabelle 5: Statistik der Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden

	STROM	%GESAMT STROM	GAS	%GESAMT GAS
Kein Vertrag geschlossen	58	0,46 %	30	0,58 %
Nachgewiesener Betrug	21	0,17 %	41	0,79 %
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	289	2,31 %	201	3,87 %
Scheitern des MOZA-Verfahrens	5.448	43,55 %	2.934	56,42 %
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	6.694	53,51 %	1.994	38,35 %
GESAMT	12.510		5.200	

Wie aus den obenstehenden Angaben ersichtlich wird, sind über 95 % der Versorgungsunterbrechungen im Jahr 2013 sowohl im Gassegment als auch im Stromsegment auf das Scheitern des MOZA-Verfahrens oder die Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers zurückzuführen.

1.7. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB („X-Versorger“)

In bestimmten Sondersituationen muss der VNB vorübergehend die Versorgung des Haushaltskunden sicherstellen. In diesem Fall spricht man vom VNB als „X-Versorger“.

Diese in der Gesetzgebung beschriebenen Sondersituationen betreffen hauptsächlich die folgenden vier Situationen:

Anträge auf Einbau eines Budgetzählers, die vom VNB nicht innerhalb der Frist von 40 Tagen ab Annahme des Antrags des Versorgers erledigt worden sind

Der VNB stellt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens sicher (weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel über den Budgetzähler). Diese Situation betraf am 31. Dezember 2013:

- 5.000 Stromkunden (das heißt 81 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden),
- 7.960 Gaskunden (das heißt 87,7 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).

Anträge auf Regularisierung eines problematischen Umzugs, wenn diese Regularisierung nicht innerhalb der Frist von 30 Tagen ab Annahme des Antrags des Versorgers erledigt worden ist

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens (Regularisierung der Situation oder Sperrung der Versorgung). (Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.) Diese Situation betraf am 31. Dezember 2013:

- 680 Stromkunden (das heißt 11 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden),
- 690 Gaskunden (das heißt 7,6 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).

Kunden, denen der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und die in Erwartung einer Erneuerung ihrer Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert werden.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2013:

- 10 Stromkunden (das heißt 0,16 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden),
- 19 Gaskunden (das heißt 0,21 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).

Nicht geschützte Kunden, die vom VNB versorgt werden, weil sie im Winter nicht über einen Liefervertrag verfügen aufgrund der Aufkündigung oder der Nichtverlängerung des früheren Vertrags. (Die Versorgung durch den VNB erfolgt in diesem Fall ausschließlich in der Winterzeit und maximal zwei Monate nach Ende der Winterzeit.)

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2013:

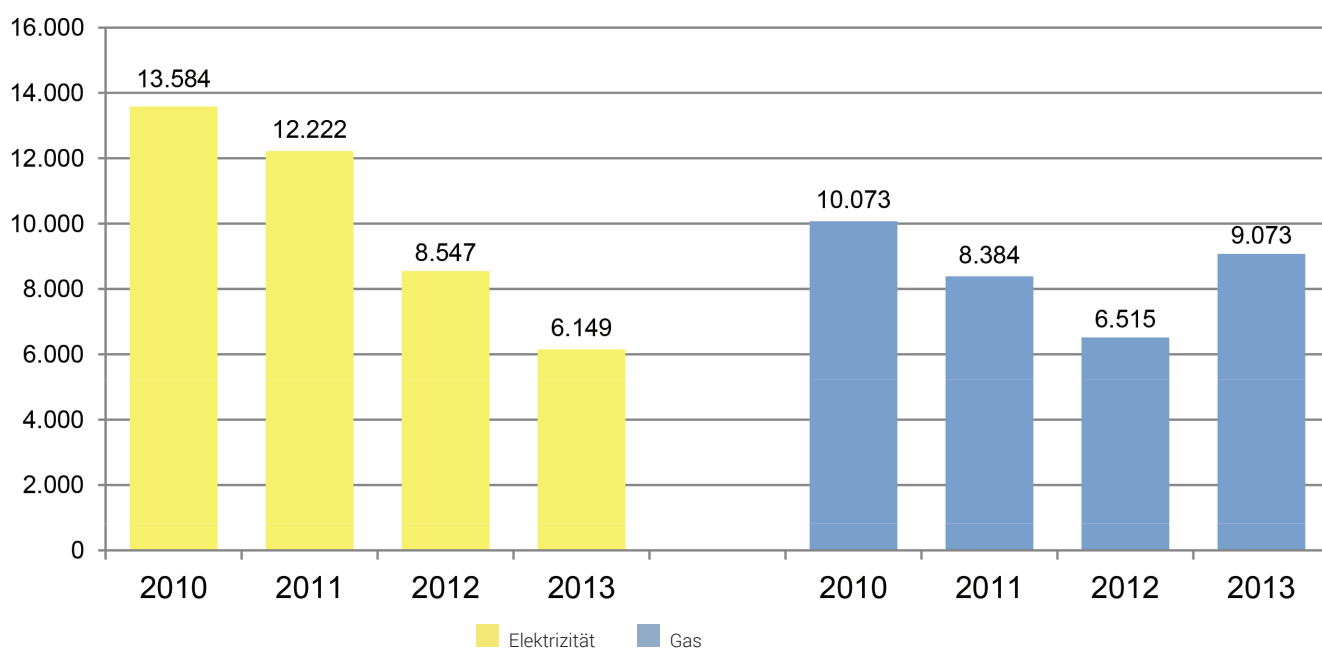
- 11 Stromkunden (das heißt 0,18 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden),
- 14 Gaskunden (das heißt 0,15 % aller am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden).

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

Es sei daran erinnert, dass im neuen Dekret verschiedene Maßnahmen bezüglich des Einbaus von Budgetzählern vorgesehen sind, darunter die Aufgabe der X-Versorgung, das heißt die Versorgung durch den Netzbetreiber, falls der Einbau des Budgetzählers länger als

eine bestimmte Frist dauert. Falls der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die von der Regierung für den Einbau festgelegte Frist überschreitet, muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen, deren Berechnungsmethode von der Regierung festgelegt werden muss.

In den vergangenen 4 Jahren ist die Gesamtzahl der vom X-Versorger mit Strom belieferten Kunden zurückgegangen. Infolge des Verzugs beim Einbau von Gas-Budgetzählern ist die Anzahl der am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger mit Gas versorgten Kunden sehr deutlich angestiegen (nähere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den Gas-Budgetzähler). Von 2012 bis 2013 ist die Gesamtanzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden im Stromsegment um 28 % gesunken und im Gassegment um 39 % gestiegen. Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Gesamtanzahl der in den vergangenen vier Jahren vom X-Versorger belieferten Kunden dargestellt.



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

Die nachstehende Tabelle verdeutlicht für die Jahre 2012 und 2013 die Entwicklung der X-Versorgung sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment

Tabelle 6: Entwicklung der Dauer der X-Versorgung von 2012 bis 2013

Dauer der X-Versorgung	Elektrizität		Gas	
	Anteil am Gesamtwert 2012	Anteil am Gesamtwert 2013	Anteil am Gesamtwert 2012	Anteil am Gesamtwert 2013
unter 7 Tagen	8 %	12 %	4 %	6 %
7 Tage bis 1 Monat	29 %	23 %	8 %	13 %
1 bis 3 Monate	24 %	18 %	22 %	20 %
3 bis 6 Monate	12 %	17 %	16 %	31 %
über 6 Monate	27 %	30 %	50 %	30 %

Wie aus der obenstehenden Tabelle ersichtlich, werden nur wenige Situationen schnell bereinigt, da fast 30 % der am 31. Dezember 2013 vom X-Versorger belieferten Kunden seit über 6 Monaten vom X-Versorger versorgt wurden, und dies sowohl im Gas- als auch im Stromsegment.

Dies hat Folgen für den Kunden, dem die Energie zum Höchsttarif gemäß den föderalen ministeriellen Erlassen vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) in Rechnung gestellt wird.

Auch für die VNB sind die Folgen nicht geringer. Sie müssen Kunden verwalten, die sich meist in einer delikaten finanziellen Lage befinden, da die meisten Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden, von einer Situation betroffen sind, in der ein Budgetzähler eingebaut wird. 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, der ihnen darüber hinaus einen höheren Preis als ihr kommerzieller Versorger in Rechnung stellt.

Folglich haben die VNB große Schwierigkeiten mit der Eintreibung mancher Kunden, die vom X-Versorger beliefert wurden und werden. Am 31. Dezember 2013 befanden sich über 114.000 Haushaltskunden für Strom (d. h. über 7 % aller Haushaltskunden für Strom) in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger (passive oder aktive Kundschaft). Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 377 Euro. Im Gassegment befanden sich am 31. Dezember 2013 über 74.000 Haushaltskunden (d. h. über 12 % aller Haushaltskunden für Gas) in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger. Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 490 Euro.

Es gibt erhebliche Unterschiede bei der X-Versorgung zwischen den verschiedenen VNB; die kleinen reinen VNB weisen kaum eine oder gar keine Fälle der X-Versorgung auf - und wenn, dann nur für relativ kurze Zeiträume.

1.8. Zahlungspläne

In den Artikeln 29, 30 und 37 der EWR-VöD (Strom) sowie 32, 33 und 39 der EW-VöD (Gas) ist zwar vorgesehen, dass der Kunde die Möglichkeit hat, sich von seinem Versorger einen Zahlungsplan für die Begleichung seiner Rechnungen unterbreiten zu lassen, erfolgen die Gewährung eines Zahlungsplans und a fortiori auch die Festlegung der Besonderen Bedingungen dieses Zahlungsplans nur auf Initiative des Versorgers im Rahmen von seinen geschäftlichen Beziehungen zum Kunden.

Allerdings sind die Versorger im Allgemeinen positiv eingestellt gegenüber der Gewährung von Zahlungsplänen, deren Gewährungsbedingungen sie auf der Grundlage des chronologischen Verlaufs der Zahlungen des Kunden an seinen Versorger, des Betrags der Schulden oder des Stadiums des Verfahrens bei Nichtzahlung, in dem der Kunde sich befindet, festlegen. Die Versorger zeigen sich im Allgemeinen flexibler, wenn der Zahlungsplan mit Hilfe des ÖSHZ des Kunden ausgehandelt worden ist.

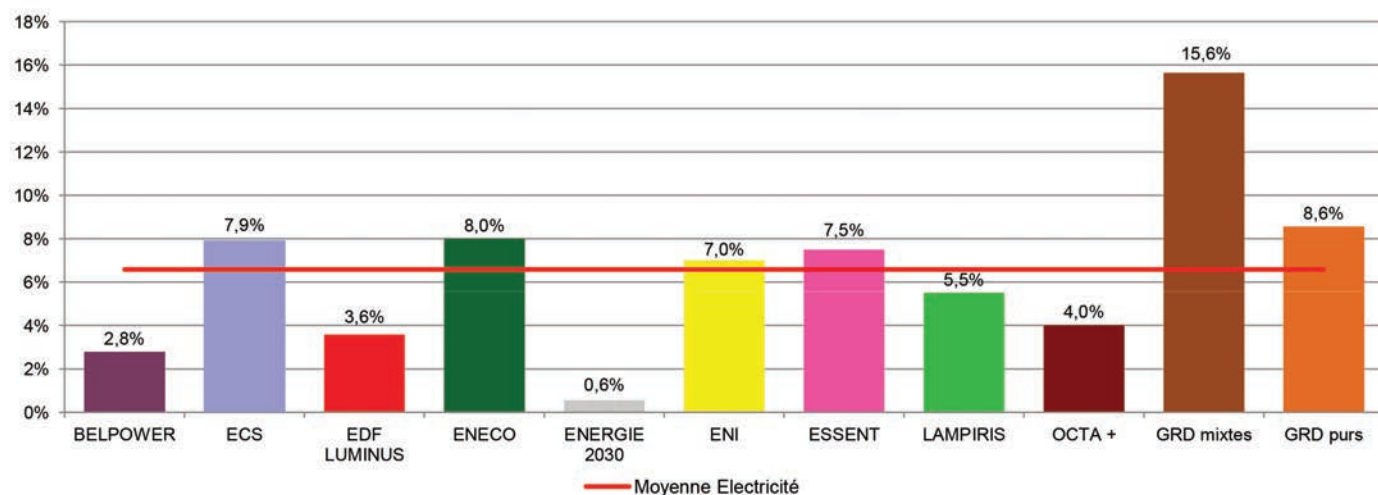
Es ist wichtig, darauf hinzuweisen, dass im „neuen Dekret“ der Begriff des angemessenen Zahlungsplans eingeführt wird, um den häufig zu schnellen und unangemessenen Einbau des Budgetzählers zu vermeiden und um nach einer gemeinsamen Lösung zwischen dem Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger zu suchen.

Im Wesentlichen verpflichtet das „neue Dekret“ den Stromversorger dazu, einem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten gemahnt worden ist, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Dieser Begriff des „vernünftigen Zahlungsplans“ muss jedoch von der Regierung noch näher ausgearbeitet werden. Es steht außer Zweifel, dass ein vernünftiger Zahlungsplan die finanziellen Möglichkeiten des Kunden berücksichtigen und an besondere Situationen angepasst werden können muss, so dass er für den Versorger ein wirksames Mittel darstellt, seine Schuldforderung schrittweise einzutreiben, ohne dass ihm hohe Verfahrenskosten entstehen.

Im Jahr 2013 haben die Versorger etwa 6,6 % der Haushaltskundschaft für Strom einen Zahlungsplan zugestanden. Insgesamt wurden 2013 nahezu 103.000 Zahlungspläne für Strom gewährt. Diese Zahl ist deutlich höher als im Jahr 2012, in dem fast 88.000 Zahlungspläne für Strom gewährt wurden.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Zahl der im Laufe des Jahres 2013 im Stromsegment gewährten Zahlungspläne.

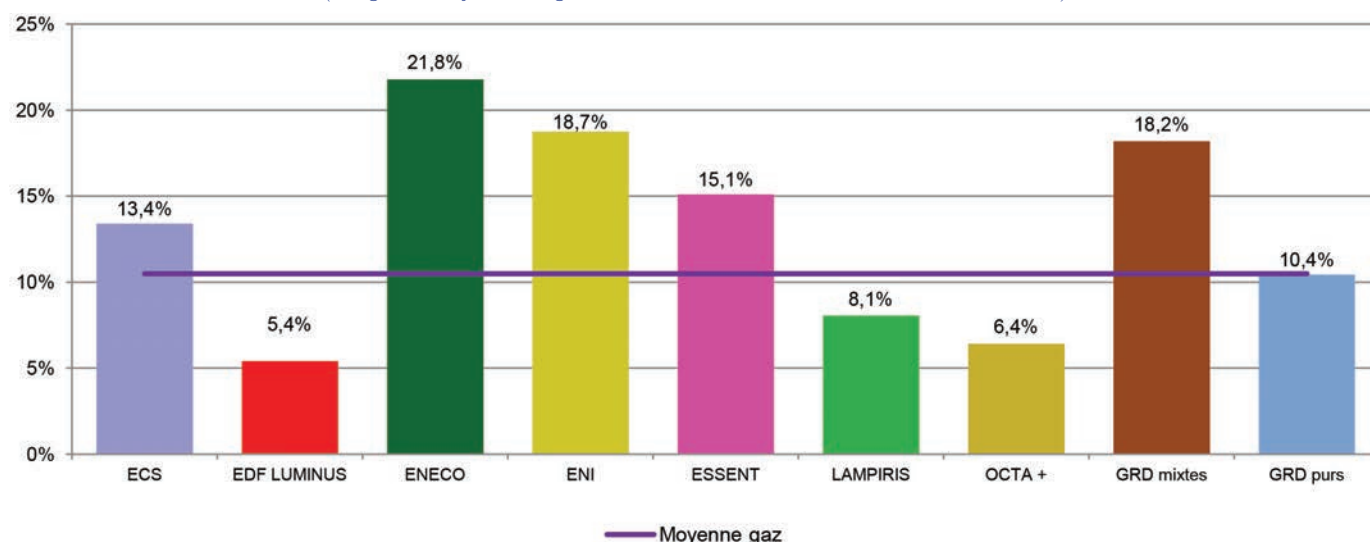
Diagramm Nr. 23: Anzahl Zahlungspläne, die im Stromsegment gewährt wurden (ausgedrückt je Versorger und als Prozentsatz der Haushaltskundenschaft)



Im Gassegment wurde im Laufe des Jahres 2013 über 64.000 Haushaltskunden ein Zahlungsplan gewährt, was im Schnitt 10,5 % der Haushaltskundenschaft für Gas entspricht. Wie im Stromsegment ist diese Zahl auch im Gassegment im Vergleich zum Jahr 2012, in dem 6,8 % der Haushaltskundenschaft für Gas einen Zahlungsplan erhalten haben, stark gestiegen.

Das folgende Diagramm zeigt die Anzahl der im Laufe des Jahres 2013 im Gassegment gewährten Zahlungspläne.

Diagramm Nr. 24: Anzahl Zahlungspläne, die im Gassegment gewährt wurden (ausgedrückt je Versorger und als Prozentsatz der Haushaltskundenschaft)



Der Anstieg des Prozentsatzes der Kunden, die 2013 im Strom- oder Gassegment einen Zahlungsplan erhalten haben, ist im Wesentlichen auf den gestiegenen Prozentsatz von Kunden der Versorger ECS und Lampiris und - in geringerem Maße - der VNB zurückzuführen, die einen Zahlungsplan erhalten haben. Umgekehrt wird festgestellt, dass EDF LUMINUS, das über ein ansehnliches Gewicht auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden verfügt, der einzige Versorger ist, der gegenüber 2012 die Anzahl gewährter Zahlungspläne reduziert hat, und zwar sowohl in absoluten Zahlen als auch in relativen Werten gesehen.

Es konnten im Übrigen beträchtliche Schwankungen in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag wie auch in Bezug auf die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne (vor Einbau des Budgetzählers) zwischen den Versorgern und den VNB festgestellt werden, und dies sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment. Diese Schwankungen werden in den beiden folgenden Diagrammen verdeutlicht.

Diagramm Nr. 25: Durchschnittlicher monatlicher Betrag (in €) und durchschnittliche Dauer (in Monaten) der Zahlungspläne, die im Stromsegment gewährt wurden

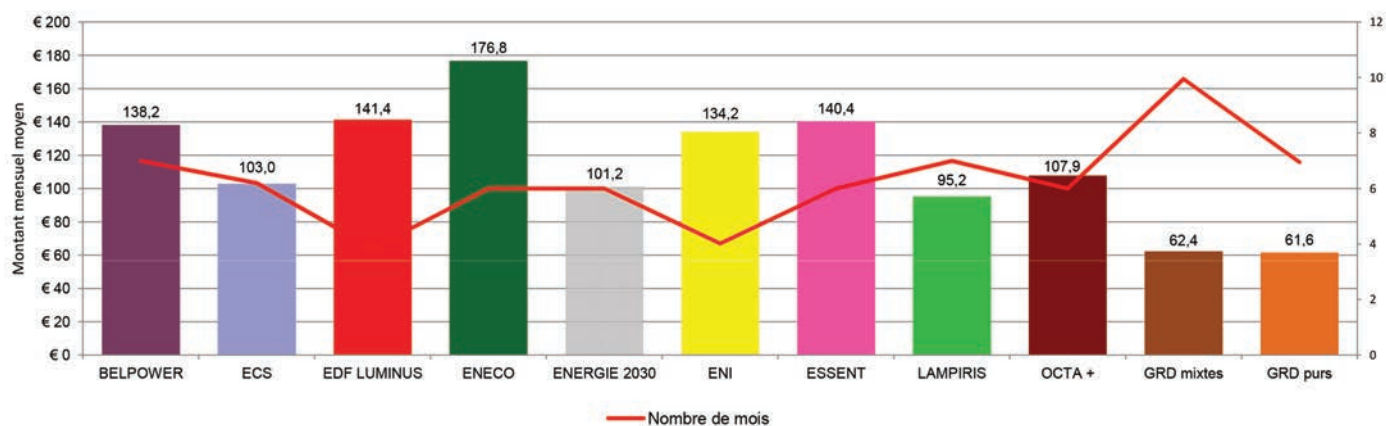
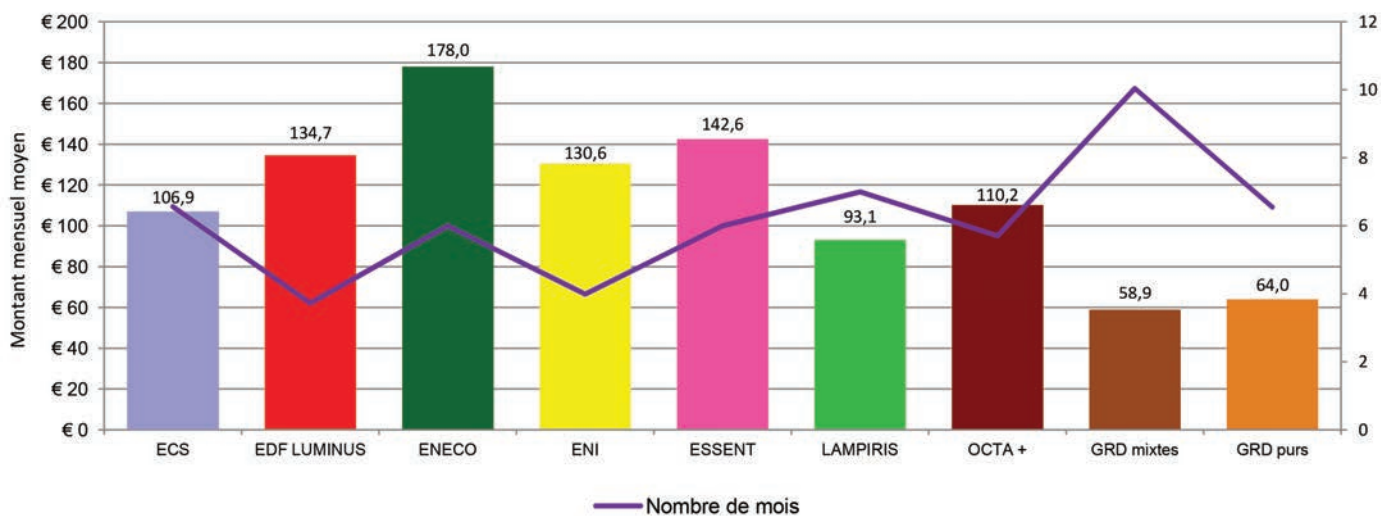


Diagramm Nr. 26: Durchschnittlicher monatlicher Betrag (in €) und durchschnittliche Dauer (in Monaten) der Zahlungspläne, die im Gassegment gewährt wurden



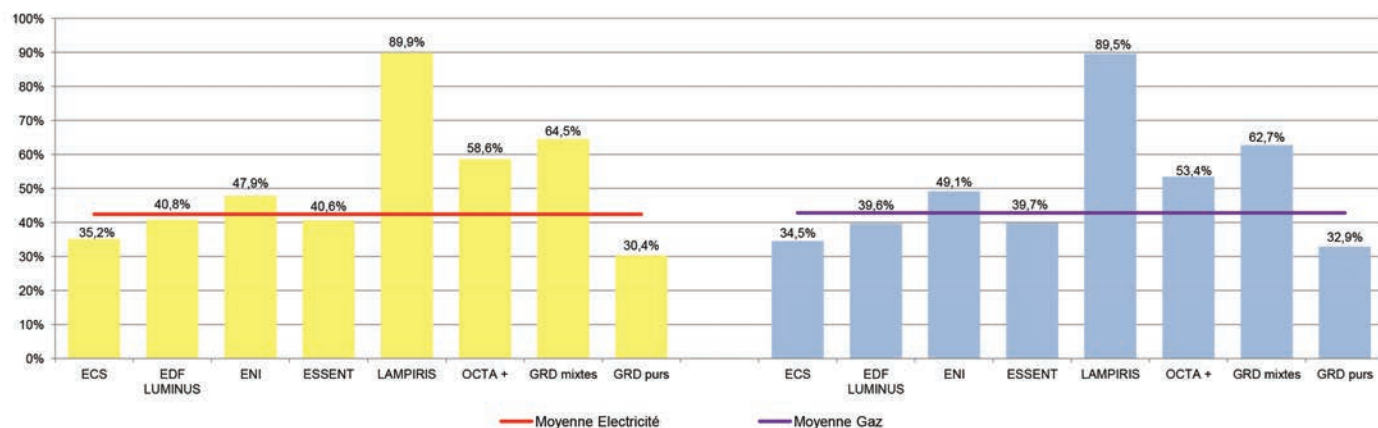
Global betrachtet ist die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment bei den VNB, aber auch bei den Versorgern gestiegen, auch wenn durchaus beachtliche Unterschiede zwischen den Akteuren festzustellen sind. Die Entwicklung der durchschnittlichen monatlichen Zahlung weist eine gegenläufige Entwicklung auf: bei den Versorgern fällt die Zahlung deutlich ab, während auf Seiten der VNB eine geringfügige Steigerung zu verzeichnen ist.

Die 2013 von den Versorgern gewährten Zahlungspläne hatten im Schnitt eine Dauer von 6 Monaten (2012: 4 Monate) und der durchschnittliche monatliche Betrag lag zwischen 110 und 115 Euro (2012 belief er sich auf etwa 160 Euro). Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 9 Monaten (2012: 7 bis 8 Monate) und der durchschnittliche monatliche Betrag lag nahe bei 60 Euro (2012: 55 Euro).

Der Prozentsatz der Einhaltung der Zahlungspläne hat sich 2013 stark verbessert. Wie das nachstehende Diagramm veranschaulicht, wurden 2013 im Schnitt 42,4 % der gewährten Zahlungspläne im Stromsegment und 42,8 % im Gassegment als nicht beachtet angesehen, während diese Zahlen zuvor bei 63,5 % (Strom) bzw. 60 % (Gas) lagen.

Vorbehaltlich eines Irrtums in den übermittelten Zahlen erklärt sich diese überaus deutliche Verbesserung hauptsächlich durch eine wesentlich höhere Erfolgsquote der Zahlungspläne beim Versorger ECS im Vergleich zum Vorjahr.

Diagramm Nr. 27: Anzahl der nicht beachteten Zahlungspläne im Strom- und im Gassegment (ausgedrückt je Versorger und als Prozentsatz der Anzahl gewährter Zahlungspläne)



1.9. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)

Für Kunden mit dem Status des „geschützten Kunden“ hat der Gesetzgeber zusätzliche Schutzmaßnahmen zur Betreuung dieses Kunden in bestimmten Situationen vorgesehen. In den Gas- und Elektrizitätsdekreten 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 dieser von der Energieversorgung abgeschnitten wird.

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 Mindestlieferung erhält;
- **Im Gassegment:** Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen;
- **Im Strom- und/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- und/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.

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

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

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

Man beachte, dass die Rolle und die Zusammensetzung der CLE im Rahmen des „neuen Elektrizitätsdekrets“ überarbeitet worden sind.

In diesen neuen Bestimmungen sind zwei neue Situationen vorgesehen, in denen eine CLE zusammentreten muss. Erstens beim Vorschlag des Abschlusses eines vernünftigen Zahlungsplans, der sich an einen geschützten Haushaltskunden im Stromsegment richtet oder mit dem ÖSHZ ausgehandelt wurde; zweitens im Falle der Unmöglichkeit des Einbaus eines Strom-Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen, die vom Netzbetreiber bestätigt worden sind. Im zweiten Fall muss der Versorger vor der CLE einen Sperrungsantrag wegen Nichtzahlung vorbringen; die Frist für den Einbau eines Budgetzählers wird bis zum Beschluss der Kommission ausgesetzt.

Im neuen Elektrizitätsdekret ist ebenfalls vorgesehen, dass der Versorger des Kunden eingeladen wird, wenn die Kommission angerufen wird in Bezug auf einen Zahlungsplan oder auf Maßnahmen, die zu ergreifen sind, wenn es aus den oben genannten Gründen unmöglich ist, den Budgetzähler einzubauen. Die letzte wichtige Änderung, die verabschiedet wurde, sieht vor, dass beim Friedensrichter des Anschlussortes des Kunden Einspruch gegen die Beschlüsse der Lokalen Kommissionen für Energie eingelegt werden kann.

1.9.1. CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestlieferungsmenge

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Strom-Budgetzähler eingebaut wird, wird dieser mit einem „Leistungsbegrenzer“ ausgestattet. Dieser ermöglicht es dem Kunden, eine garantierte Mindestlieferungsmenge von 10 Ampere zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen. Diese Minimalversorgung wird als „garantierte Mindestlieferungsmenge“ (fourniture minimale garantie, abgekürzt FMG) bezeichnet. Die FMG-Versorgung des Kunden ist zu Lasten des Kunden. Der Kunde ist jedoch nicht mehr verpflichtet, die Karte seines Zählers wieder aufzuladen, um mit Strom versorgt zu werden. Daraus folgt, dass eine „Schuld in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer“ entstehen kann.

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 diesem Fall ruft der VNB die CLE an. Es obliegt sodann der CLE, über die Aufrechterhaltung der garantierten Mindestlieferungsmenge für den betreffenden Kunden und über die Übernahme der Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zu entscheiden.

Falls die CLE beschließt, die garantierte Mindestlieferungsmenge einzustellen, kann diese Einstellung nicht in der Winterzeit erfolgen. Wenn die garantierte Mindestlieferungsmenge ausgesetzt ist, hat der Kunde dennoch immer die Möglichkeit, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er die Karte seines Budgetzählers auflädt.

Im Laufe des Jahres 2013 wurden 446 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (2012: 56 Dossiers, 2011: 79 Dossiers). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 407 Euro (gegenüber 648 Euro im Jahr 2012) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 12 Monaten. Dieser beträchtliche Anstieg der Anzahl untersuchter Dossiers in Kombination mit einer Verringerung der durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer und somit auch der damit verbundenen Schulden ist insbesondere das Ergebnis der

Umsetzung der „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestlieferung erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“ seit Juni 2013.

Diese Leitlinie wurde von der CWaPE in Absprache mit den VNB ausgearbeitet, um auf mehrere Problemstellungen in Bezug auf die Nutzung der FMG einzugehen:

- Ein geschützter Kunde, der seine Prepaid-Karte mindestens einmal alle 6 Monate auflädt, hat nicht nur die garantierte Mindestlieferung während 6 Monaten erhalten und kann daher gemäß Artikel 39 des EWR-VöD ELEC nicht als wiederholt zahlungssäumig erklärt werden;
- Die technologischen Begrenzungen der zurzeit verwendeten Budgetzähler ermöglichen es dem VNB nicht, den Zeitpunkt zu erkennen, zu dem der Kunde einen negativen Saldo aufweist und die garantierte Mindestlieferung nutzt;
- Wenn der Kunde während eines bestimmten Zeitraums ausschließlich die garantierte Mindestlieferung nutzt und seine Prepaid-Karte während dieses Zeitraums nicht wieder auflädt, hat der VNB daher keine Informationen mehr über den tatsächlichen Verbrauch des Kunden, da die Verbrauchsinformationen nur durch Auslesen des elektronisch gespeicherten Inhalts der Prepaid-Karte verfügbar sind. Der VNB kann daher weder den Zeitpunkt des Beginns der Nutzung der garantierten Mindestlieferung noch die Höhe des Verbrauchs feststellen;
- Ein Kunde, der die garantierte Mindestlieferung erhält, unterliegt keinerlei Zwang zum Aufladen der Karte seines Budgetzählers mehr, um mit Elektrizität versorgt zu werden. Er könnte daher weniger auf die Verwaltung seines Verbrauchs oder seiner Energieausgaben achten.

Diese Einschränkungen und Schwierigkeiten hatten eine beträchtliche Verlängerung der Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer und der Frist für die Anrufung der CLE zur Folge. Die CLE mussten dann darüber befinden, ob es opportun war, diese Lieferung eventuell fortzusetzen und zu finanzieren, obwohl diese Schulden sehr hohe Beträge erreicht haben konnten, ohne dass dies erkannt worden wäre und ohne dass die CLE daher ihre Rolle als sozialer Betreuer hätte wahrnehmen können.

Die von der CWaPE vorgeschlagene Leitlinie stellt eine konventionelle Methode vor, die den VNB die Mittel an die Hand gibt, um den Kunden nach 6 Monaten des Verbrauchs mit garantierter Mindestlieferung für wiederholt zahlungssäumig zu erklären und die CLE innerhalb einer vernünftigen Frist anzurufen, wobei der Grundsatz des Schutzes des Kunden, wie vom Gesetzgeber gewollt, gewahrt bleibt.

Die vorgeschlagene Methodologie verlangt zumindest vom VNB eine monatliche Überwachung der Wiederaufladevorgänge der geschützten Kunden mit Budgetzähler, um ab dem Zeitpunkt, an dem die Nutzung der garantierten Mindestlieferung vermutet wird, das Verfahren der Rechnungsstellung des Verbrauchs oder gegebenenfalls das Verfahren zur Anrufung der CLE einzuleiten.

Die CLE hat in 89 % der 446 Dossiers, die 2013 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt über dem Wert von 2012 (70 %).

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestlieferung wiedergegeben. Es ist festzustellen, dass die CLE in den 4 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers betreffend die FMG mehrheitlich über den Entzug der FMG entscheidet.

Tabelle 7: Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen betreffend die FMG 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	87	79	56	446
Aufrechterhaltung der FMG	13	13	17	48
Entzug der FMG	74	66	39	398

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

Im Gegensatz zum Stromsegment 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:

1. der Kunde, der die Hilfe beantragt, muss als geschützter Kunde anerkannt sein,
2. er muss das Gas zu Heizzwecken und/oder zur Erhitzung seines Sanitär-Warmwassers benutzen,
3. 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 zwischen dem 1. November und dem 15. März festgelegt ist. Angesichts des langen Winters im Jahr 2013 hat die wallonische Regierung den Zeitraum jedoch bis zum 15. April verlängert.

Das Verfahren für die Winterhilfe ist in Artikel 40 der EWR VöD Gas 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 hiervon schriftlich in Kenntnis;
- Der VNB ruft die CLE an und programmiert in Erwartung der Entscheidung der Kommission eine Aktion zur „Nichttrennung“, die es dem Kunden ermöglicht, ohne Wiederaufladung seines Budgetzählers mit Gas versorgt zu werden, bis die CLE zusammentritt. Diese Lieferung ist 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 (es ist auch von einer „Gasversorgungskarte“ die Rede) und gegebenenfalls über den eventuell zu gewährenden monatlichen Betrag sowie über den Zeitraum, während dessen der geschützte Kunde die Hilfe nutzen kann (im Allgemeinen wird diese Beihilfe ab dem Zeitpunkt der Entscheidung der CLE bis zum Ende der Winterzeit gewährt). Falls die CLE die Gewährung einer „Gasversorgungskarte“ positiv bescheidet, übernimmt der wallonische Energiefonds 70 % der Kosten der dem Kunden gewährten Winterhilfe. Die Kommission legt ebenfalls die Modalitäten zur Rückzahlung des Saldos von 30 % zu Lasten des geschützten Kunden fest.

In der Praxis gilt, dass der Kunde nicht physisch über eine „Karte“ verfügt, wenn die CLE über die Gewährung einer „Gasversorgungskarte“ entscheidet. Der VNB programmiert sodann eine Aktion, die es seinem Gas-Budgetzähler ermöglicht, einen negativen Stand zu erreichen. Man beachte ebenfalls, dass es mit diesem Verfahren nicht vermieden wird, dass der Kunde sich im Winter in einer Situation der automatischen Sperrung befindet, da das monatliche Volumen, das ihm gewährt wird, auf der Grundlage seines historischen Verbrauchs, seiner finanziellen Ressourcen und seiner sozialen Situation festgelegt wird. Der ihm gewährte Betrag kann daher unzureichend sein, insbesondere im Falle starker Temperaturschwankungen oder im Falle von Verhaltensweisen, die eine rationelle Energienutzung nicht begünstigen. Wenn die CLE eine Winterhilfe gewährt, fordert sie den Kunden auf, während der wärmsten Monate des Jahres seinen Gas-Budgetzähler aufzuladen (sofern seine finanziellen Möglichkeiten ihm dies gestatten), um eine Rücklage für den folgenden Winter zu schaffen.

Im Jahr 2013 wurden 951 Dossiers von geschützten Kunden, die eine Winterhilfe beantragt haben, in einer CLE geprüft (das heißt etwa 25 % aller geschützten Kunden, die über einen aktiven Gas-Budgetzähler verfügen). 623 untersuchte Dossiers wurden von der CLE positiv in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe beschieden (d. h. 65,5 % der untersuchten Dossiers). Die gesamte Hilfe belief sich auf 129.000 Euro. Der gewährte durchschnittliche Monatsbetrag belief sich auf 147 Euro.

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

- Der Kunde hat die Karte seines Budgetzählers zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung des Antrags auf Winterhilfe und dem Zeitpunkt des Zusammentretens der CLE aufgeladen;
- 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;
- ...

Aus der nachstehenden Tabelle wird ersichtlich, dass die CLE sich mehrheitlich für die Gewährung einer Gasversorgungskarte entscheidet, wenn das Dossier eines Kunden untersucht wird.

Tabelle 8: Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Gewährung einer Winterhilfe für Gas, 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	262	420	599	951
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Gas-Budgetzählern (in %)	12 %	15 %	22 %	25 %
Gewährung einer Gasversorgungskarte	165	283	395	623
Verweigerung einer Gasversorgungskarte	85	137	204	328

Diese Tabelle zeigt einen deutlichen Anstieg der von der CLE im Rahmen der Gewährung einer Gasversorgungskarte untersuchten Dossiers, insbesondere zwischen 2012 und 2013 (+59 %). Parallel hierzu steigt der Prozentsatz der geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler, die das Antragsverfahren für die Winterhilfe eingeleitet haben, und dies trotz der Komplexität des Verfahrens. Diese Entwicklung ist die Folge der Informationsbemühungen, die von der CWaPE zusammen mit den Marktteilnehmern und insbesondere mit den VNB erfolgt sind. Sie bezeugt auch die Entwicklung der finanziellen Schwierigkeiten, mit denen die geschützten Kunden konfrontiert sind, um ihren Gas-Budgetzähler im Winter aufzuladen. Sofern sie während der wärmsten Monate des Jahres keine Rücklagen gebildet haben, müssen diese Kunden, die keine Abschlagsrechnungen mehr erhalten, in den kältesten Monaten manchmal große Summen ausgeben, um ihre Wohnung zu heizen.

Es stellt sich ebenfalls heraus, dass der Prozentsatz der geschützten Kunden, die wiederholt Anträge auf Winterhilfe einreichen, ansteigt.

Beim reinen VNB hatten 39 % der Kunden, die im Winter 2013-2014 eine Winterhilfe beantragt haben, diese Beihilfe bereits im Winter 2012-2013 beantragt, und 20 % dieser Kunden hatten diese Beihilfe bereits im Winter 2011-2012 beantragt.

Bei den gemischten VNB hatten 26,3 % der Kunden, die im Winter 2013-2014 eine Winterhilfe beantragt haben, diese Beihilfe bereits im Winter 2012-2013 beantragt. 10 % der Kunden, die im Winter 2013-2014 eine Winterhilfe beantragt haben, hatten diese Hilfsleistung bereits im Winter 2011-2012 beantragt. Allerdings haben nur 3,14 % der geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler bei den gemischten VNB in allen drei vergangenen Wintern jeweils einen Antrag auf Winterhilfe gestellt.

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

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

Für diesen Fall ist in den EWR-VöD vorgesehen, dass der VNB ein Schreiben an den Kunden richtet und diesen auffordert, seine Situation innerhalb einer Frist von zwei Monaten zu bereinigen, indem er den Beweis für seinen Status als geschützter Kunde erbringt oder einen Vertrag mit einem 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 des geschützten Kunden bestätigen. Die CLE erstellt sodann im Laufe der Versammlung eine Bescheinigung, die den Status als geschützter Kunde beweist. In diesem Fall wird der Kunde vom VNB zum Sozialtarif versorgt;
- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität und/oder Strom durch den Verteilnetzbetreiber entscheiden;
- Sie kann beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem Versorger seiner Wahl zu treffen, und beschließen, dass die Strom- und/oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht innerhalb der gewährten Fristen unterzeichnet wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Sperrung 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. In ihrer Leitlinie vom 14. Februar 2011 zu Bestimmungen für das Verbot der Sperrung in der Winterzeit hat die CWaPE angegeben, dass diese Aussetzung der Versorgung jedoch nicht während des Winters erfolgen darf.

Schließlich sei auch noch angemerkt, 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 den Status als geschützter Kunde überprüfen kann, informiert werden, in der Praxis Schritte ergreifen, um eine Vielzahl der Situationen bereits im Vorfeld zu lösen, ohne ein Treffen der CLE einberufen zu müssen.

2013 ist die CLE zusammengetreten, um fast 1.130 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 680 im Gassegment zu prüfen. Es ist jedoch wahrscheinlich, dass für die Kunden, die mit beiden Energien versorgt werden, nur ein einziges Dossier in der CLE untersucht worden ist und dass nur eine einzige Entscheidung für die beiden Energien getroffen wurde. In fast 61 % der 2013 untersuchten Dossiers hat die CLE sowohl im Strom- als auch im Gassegment die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und die Aussetzung der Strom-/Gasversorgung beschlossen. Dieser Prozentsatz ist stark angestiegen: 2012 belief er sich auf 50 % und 2011 auf 25 %.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Gas und Strom) bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse in den vergangenen vier Jahren.

Tabelle 9: Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen (Gas und Strom) bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1.189	2.506	2.671	1.814
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	347	1.437	756	222
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	245	446	516	460
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	652	623	1.346	1.132

1.9.4. 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 Werktage nach seinem Antrag die CLE anrufen. Seinem Antrag muss er die Stellungnahme des ÖSHZ beilegen.

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

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

1.10. Entwicklungsperspektiven der VöD mit sozialem Charakter

Die zu erwartenden Anpassungen der Maßnahmen mit sozialem Charakter durch die Verabschiedung des Dekrets zur Abänderung des Elektrizitätsdekrets vom 12. April 2001 durch das wallonische Parlament sind das Ergebnis eines langwierigen Prozesses.

Die Arbeit hat bereits im Jahr 2010 begonnen, als die CWaPE auf Antrag des für Energie zuständigen Ministers eine eingehende Untersuchung der in der Wallonischen Region eingerichteten Sozialmaßnahmen durchgeführt hat. Diese Studie zielte darauf ab, diese Sozialmaßnahmen im Hinblick auf die Zielsetzungen Gewährleistung des Zugangs zu Energie für Haushaltskunden, Verbrauchskontrolle, Kampf gegen Verschuldung, Wettbewerb und Kontrolle der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu evaluieren. Die Arbeit wurde 2011 fortgesetzt: Es wurden verschiedene Arbeitsgruppen eingerichtet, die Anpassungsvorschläge für die Stärkung des Schutzes der gefährdeten Kunden untersucht haben, und es wurde eine ergänzende Studie durchgeführt, in der insbesondere Verbesserungsansätze für den Mechanismus der sozialen Absicherung und für das Verfahren bei Nichtzahlung angesprochen wurden. Diese Studie wurde der wallonischen Regierung im November 2011 übergeben.

Von 2012 bis 2014, während der Phase der Ausarbeitung des Textes des Abänderungsdekrets durch die wallonische Regierung, konnte die CWaPE feststellen, dass der ihr unterbreitete Entwurf eine ganze Reihe von Bestimmungen enthielt, die auf die Verbesserung und Stärkung der Mechanismen zum Schutz der gefährdeten Kunden sowie auf die Verbesserung des Verfahrens bei Nichtzahlung abzielten. Während dieses Zeitraums hat die CWaPE sich in ihrer Stellungnahme CD-13b07-CWaPE-468 Fragen zu den konkreten Modalitäten einer Umsetzung einiger Vorschläge gestellt und in einigen Fällen deutliche Vorbehalte bezüglich deren effektiver Anwendung im Hinblick auf die damit einhergehende verwaltungstechnische Komplexität geäußert. Diese Fragen stehen immer noch im Raum.

Das schließlich verabschiedete Dekret führt - bislang nur im Stromsegment - neue Bestimmungen ein und/oder passt bestimmte bestehende Sozialmaßnahmen an. Dabei wird das Ziel verfolgt, zum einen die Personen besser zu schützen, die sich in Schwierigkeiten befinden, und zum anderen das derzeit geltende Verfahren bei Nichtzahlung anzupassen.

Der Schutz der gefährdeten Kunden dürfte durch die Ausweitung der Kategorien der ausschließlich regional geschützten Kunden auf eine neue Kategorie von Personen in prekärer Lage verbessert werden, indem Kunden in diese Kategorie aufgenommen werden, die kraft des Gesetzes über die Gesundheitspflege- und Entschädigungspflichtversicherung in den Genuss des fakturierbaren Höchstbetrags (MAF) gelangen.

Die CWaPE steht der Einrichtung einer neuen strukturellen Kategorie von geschützten Kunden auf der Grundlage des Einkommens und der medizinischen Ausgaben zwar grundsätzlich positiv gegenüber, befürchtet jedoch, dass durch die Einführung dieser neuen Kategorie von geschützten Kunden der Verwaltungsaufwand nicht verringert wird und dass es wahrscheinlich auf Seiten der Marktteilnehmer zu verwaltungstechnischen Problemen kommen wird.

Der Fall der ausschließlich regional geschützten Kunden, die von kommerziellen Versorgern beliefert werden, wird ebenfalls ins Auge gefasst, da nunmehr vorgesehen ist, dass die betreffenden Kunden automatisch an ihren VNB übertragen werden, sofern sie nicht den Wunsch äußern, weiterhin von einem kommerziellen Versorger beliefert zu werden. Durch diese Übertragung gelangen diese Kunden, die sich meist in einer Situation der Schuldenvermittlung oder der kollektiven Schuldenregelung befinden, in den Genuss des spezifischen Sozialtarifs, was bislang nicht der Fall war.

Das Verfahren im Fall von Zahlungsschwierigkeiten wird ebenfalls Gegenstand von Änderungen sein, so dass der häufig zu schnelle und unangemessene Einbau des Budgetzählers vermieden wird (eine ganze Reihe von Budgetzählern werden in der Tat sehr bald nach ihrer Inbetriebnahme wieder deaktiviert, da der Kunde seine Schulden begleicht) und so dass eine konzertierte Lösung zwischen dem Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger gesucht werden kann. So muss dem Kunden bei der Mahnung systematisch auch ein vernünftiger Zahlungsplan vorgeschlagen werden. Der Gesetzgeber hat ebenfalls die Einrichtung einer CLE-Versorger vorgesehen, in der Vertreter des ÖSHZ und des Versorgers sich gegebenenfalls - bei einem Fehlschlag der Verhandlungen zwischen dem Kunden und dem Versorger - dazu äußern, ob der Vorschlag eines Zahlungsplans vernünftig ist, und die Modalitäten der Intervention des ÖSHZ festlegen.

Mit dem Ziel, den unangemessenen Einbau eines Budgetzählers oder die Sperrung der Versorgung nach der Verweigerung des Kunden zu vermeiden, führt das Dekret außerdem den Begriff der Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen ein. In diesen Situationen ist der jeweilige Sonderfall des Kunden Gegenstand einer Prüfung durch die CLE, die eine Entscheidung in Bezug auf eine Alternative zum Einbau eines Budgetzählers fällt.

Die Identifizierung solcher Situationen, in denen der Einbau unmöglich ist, gehört zu dem Aufgabengebiet des VNB in seiner neu zugewiesenen Vermittlerrolle. Diese Rolle als Vermittler sollte den VNB die notwendige Autorität geben, bestimmte Szenarios wie das MOZA-Verfahren, das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers auszusetzen oder gar zu stornieren, um eine vom Kunden ausgehende formelle Beschwerde, eine zu regularisierende Situation oder eine Situation, bei der es erforderlich ist, eine von einem Versorger in die Wege geleitete Situation zu ändern, weil diese sich als unangepasst herausstellt, zu berücksichtigen.

Die für den Kunden zumindest unbegreifliche vorübergehende Versorgung durch den VNB (X-Versorger) im Falle eines „verspäteten“ Einbaus des Budgetzählers wird gestrichen und durch die Zahlung einer pauschalen Entschädigung ersetzt, um die entstandenen Kosten der Versorgung zu decken. Diese Entschädigung wird den Versorgern von den VNB für jede Überschreitung der für den Einbau eines Budgetzählers vorgesehenen Frist gezahlt. Mit dieser Maßnahme können die derzeitigen Schwierigkeiten behoben werden, die durch die zeitweilige Aussetzung des Liefervertrags zwischen dem Versorger und seinem Kunden entstehen. Diese Schwierigkeiten sind organisatorischer Art und haben beträchtliche Auswirkungen auf den Haushalt. Diese Maßnahme kann jedoch nur dann wirksam greifen und zu geringeren Kosten führen, wenn das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers optimiert wird und wenn die Einbaufristen monatlich je VNB und je Energieträger strikt überwacht werden.

2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER

Die Umsetzung und Berichterstattung bezüglich der Leistungsindikatoren stellen ebenfalls eine Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Versorger dar, die durch die Gas- und Elektrizitätsdekrete vom 17. Juli 2008 eingeführt wurde.

Die von der CWaPE gemeinsam mit den Versorgern festgelegten 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 werden die Informationsleistungen - insbesondere die Verwaltung der Telefonanrufe - durch zwei Leistungsindikatoren gemessen. Der erste dieser Indikatoren misst die Zugänglichkeit des Callcenters, ausgedrückt als Prozentsatz der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen, während der zweite Indikator die Wartezeit der beantworteten Anrufe misst.

Im Laufe des Jahres 2013 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren fortgesetzt. 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.

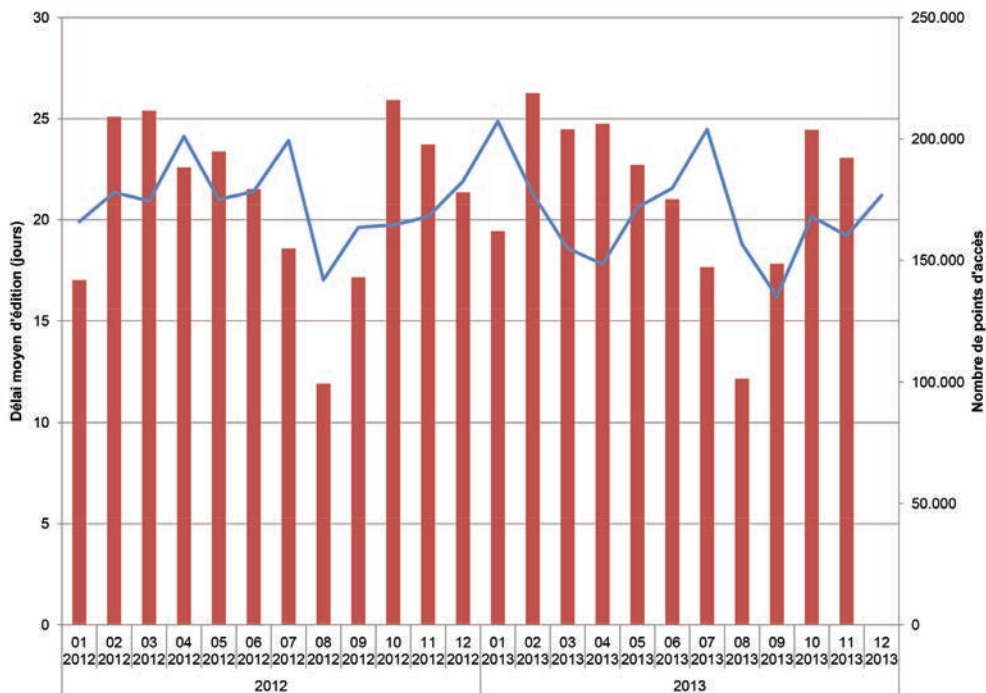
Die nachstehenden Diagramme für die Jahre 2012 und 2013 verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger. Anhand dieser Diagramme kann das im Schnitt erreichte Leistungsniveau zu den Zahlen der zu verarbeitenden Ereignissen (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 Erstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2012 und 2013 benötigten Frist (links angegebene y-Achse in Bezug auf die blaue Kurve). Punktuelle Schwierigkeiten in Verbindung mit Veränderungen des IT-Systems bei einigen Versorgern haben insbesondere im Januar 2013 zu einer beträchtlichen Verlängerung der Fristen geführt.

Das Diagramm veranschaulicht ebenfalls die Anzahl der Anschlüsse, für die Rechnungen verschickt worden sind, dargestellt durch die Balken in Bezug auf die rechts angegebene y-Achse. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 177.000. Im Juli und August wurde die geringste Aktivität verzeichnet, und dies aufgrund der geringeren Verfügbarkeit der Verwaltungsangestellten (Urlaubszeit). Wie weiter unten verdeutlicht, ist es für die Versorger 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.

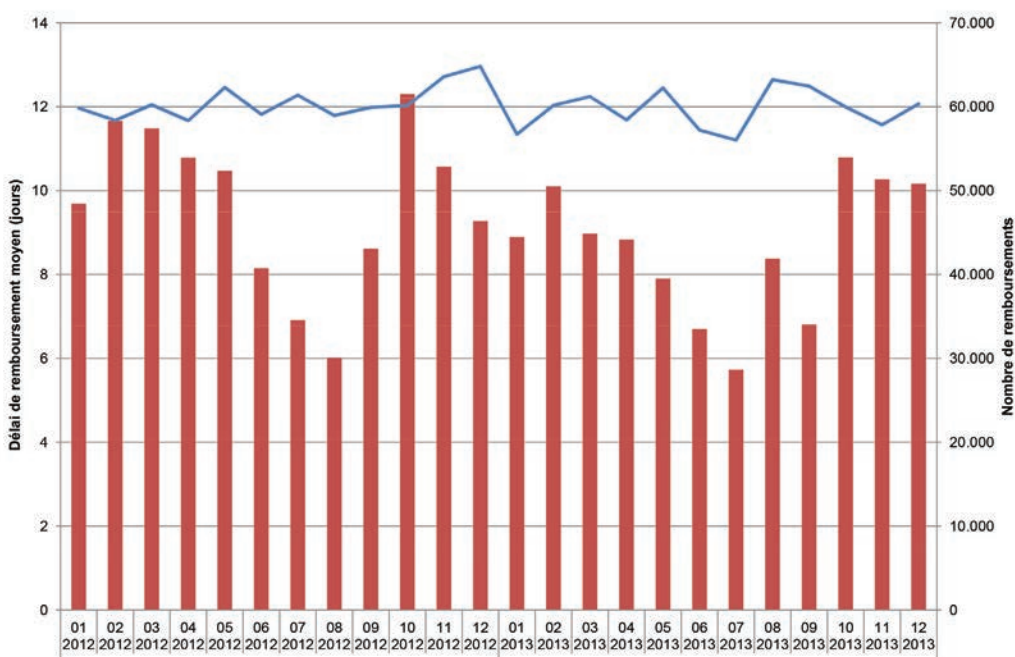
Diagramm 28: Entwicklung der für die Erstellung der Rechnungen benötigten Frist 2012-2013



Ausgehend von den jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnungen muss der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen. Das folgende Diagramm veranschaulicht - ergänzend zum vorstehenden Diagramm - die Entwicklung der Frist für die Rückzahlung an die Kunden. Wie schon zuvor werden einerseits die Frist (linke y-Achse in Bezug auf die Kurve) und andererseits die durchgeführten Rückzahlungen (rechte y-Achse in Bezug auf die Balken) dargestellt.

Die Frist für die Rückzahlung entwickelt sich relativ stabil und liegt bei etwa 12 Kalendertagen. Das Rückzahlungsvolumen folgt seinerseits einem Trend, der demjenigen der Anzahl Anschlusspunkte stark ähnelt.

Diagramm 29: Entwicklung der Frist für die Rückzahlung 2012-2013



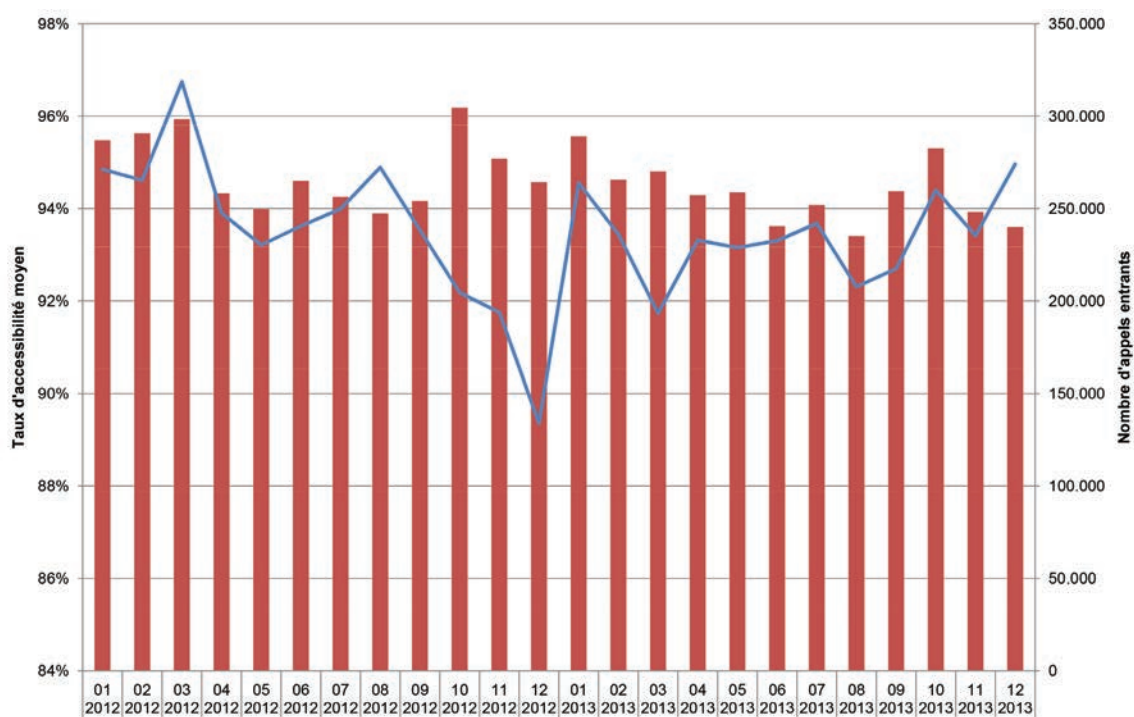
2.2. Informationsdienste

Die Informationsdienste stellen den zweiten Aspekt dar, der -ergänzend zu den Rechnungsstellungsdiensten- 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. Allerdings sind diese Ressourcen mit beträchtlichen Kosten verbunden, so dass die Versorger die Entwicklung der Anzahl Anrufe voraussehen möchten, um eine optimale Kapazität zur Beantwortung der Anrufe bereitzustellen. So haben mehrere Versorger ihre Rechnungsstellungspolitik angepasst und häufiger Rechnungen in geringerer Anzahl verschickt, um eine plötzliche Woge von Anrufen betroffener Kunden zu vermeiden.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung des Zugangsgrades der Callcenter sowie des Volumens der monatlich eingehenden Anrufe.

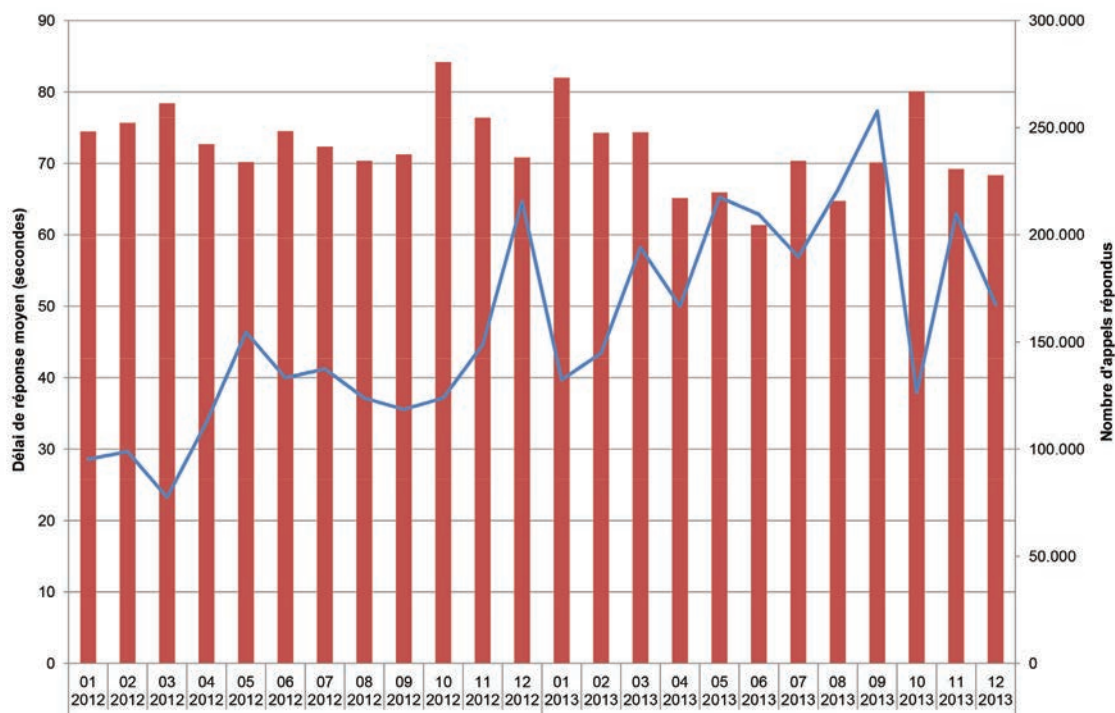
Der Zugangsgrad lag 2013 im Allgemeinen über 90 % und hat sich nach der ab April 2012 und besonders im Dezember 2012 festzustellenden Verschlechterung wieder verbessert, dies infolge der Einführung bestimmter Initiativen auf föderaler Ebene, aber auch aufgrund der Auswirkungen einiger (Um-)Strukturierungsprozesse bei bestimmten Versorgern, die erst 2013 wirklich Früchte zu tragen begonnen haben. Der Zugangsgrad der Callcenter lag 2013 in einer Spanne zwischen 92 und 95 %.

Diagramm 30: Entwicklung des Zugangsgrads 2012-2013



Das letzte Diagramm schließlich verdeutlicht die Frist, die für die Beantwortung der Anrufe erforderlich ist, die von den in der Wallonischen Region aktiven Versorgern entgegengenommen wurden. Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zum Zugangsgrad, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert. Der Spitzenwert im September 2013 ist mit der Umstellung auf ein neues IT-System bei einem Betreiber verbunden.

Diagramm 31: Entwicklung der Beantwortungsfrist 2012-2013



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES

Die CWaPE führt alljährlich eine Evaluierung der Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch, die den Verteilnetzbetreibern in der Wallonischen Region obliegen.

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von sämtlichen VNB anhand eines Datenerfassungsformulars übermittelt.

Die untersuchten Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (VöD) betreffen die folgenden Maßnahmen: die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter (Installation von Budgetzählern, Verwaltung und Versorgung von geschützten Kunden und Kunden mit X-Versorger), Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zur Verbesserung der Funktionsweise des Marktes (insbesondere betreffend problematische Umzüge und auslaufende Verträge), Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zur Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie und die Nutzung von erneuerbaren Energien, die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes in Bezug auf den Umweltschutz (im Wesentlichen der kostenlose Standardanschluss) und die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zur Wartung und Verbesserung der Energieeffizienz der Installationen zur kommunalen öffentlichen Beleuchtung.

Auf der Grundlage dieser Informationen stellt sich heraus, dass sich die den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zuzuweisenden Gesamtkosten zu Lasten der VNB im Jahr 2012 auf 7,38 € pro MWh (Strom) und 2,45 € pro MWh (Gas) belaufen. Diese Kosten schwanken stark von einem VNB zum nächsten, wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich wird.

Tabelle 10: Durchschnittliche Kosten 2012 pro MWh der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu Lasten der VNB

	VöD mit sozialem Charakter	VöD Funkt. des Marktes	VöD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Insgesamt 2012
AIEG	€ 1,72	€ 0,06	€ 0,80		€ 1,54	€ 4,12
AIESH	€ 3,86	€ 0,26	€ 1,14		€ 2,14	€ 7,40
RESA ELEC	€ 2,57	€ 0,46	€ 0,19		€ 1,39	€ 4,61
PBE	€ 1,76	€ 0,15	€ 1,32		€ 1,56	€ 4,79
REGIE DE WAVRE	€ 1,86	€ 0,36	€ 0,64		€ 1,53	€ 4,39
GEMISCHTE VNB	€ 4,76	€ 0,66	€ 0,31		€ 2,51	€ 8,24
GESAMT	€ 4,21	€ 0,60	€ 0,32		€ 2,25	€ 7,38
RESA GAS	€ 1,50	€ 0,05	€ 0,05	€ 1,12		€ 2,72
GEMISCHTE VNB	€ 1,27	€ 0,14	€ 0,05	€ 0,85		€ 2,32
GESAMT	€ 1,35	€ 0,11	€ 0,05	€ 0,94		€ 2,45

ie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die Kosten der VöD im Stromsegment für den Kundentyp Dc1 2012 auf 31 €, das heißt 3,6 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 auf 69 €, das heißt 3,7 % seiner jährlichen Rechnung.

Tabelle 11: Kosten der VöD Elektrizität für den Kundentyp Dc1

2012		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten/ MWh +MwSt.	Kosten VöD 2012 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2012	% Jahresrechnung 2012
	Elektrizität	Dc1	3,5	€ 7,38	€ 31,25	€ 872,71	3,6 %
Gas	D3	23,26	€ 2,45	€ 69,06	€ 1.850,20	3,7 %	

In Prozenten ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2012 wie folgt aus:

Diagramm 32: Verteilung der Kosten auf die verschiedenen VöD 2012-Elektrizität

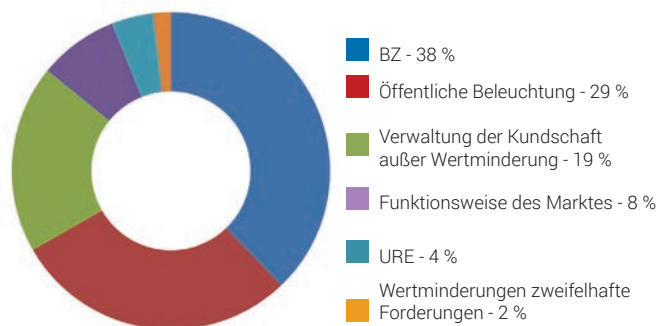
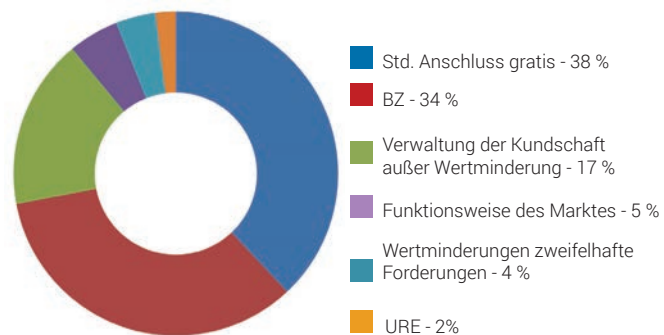


Diagramm 33: Verteilung der Kosten auf die verschiedenen VöD 2012-Gas



Die CWaPE beabsichtigt, im Laufe des Jahres 2014 die wiederholte Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortzuführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

SCHLUSSFOLGERUNG

Dieser Bericht stellt ausgehend von der Analyse der von den Versorgern und Netzbetreibern übermittelten Informationen eine Bestandsaufnahme der Entwicklung der Situation des Elektrizitäts- und Gasmarkts und insbesondere der eventuellen Folgen dieser Entwicklung auf die gefährdeten Kunden und/oder die Kunden in prekärer Lage (besonders mit Zahlungsschwierigkeiten) dar.

Um den Umfang der Zahlungsschwierigkeiten der Haushaltskundschaft einzuschätzen, hat die CWaPE die Anzahl und den Umfang der fälligen und unbeglichenen Rechnungen sowohl der aktiven Haushaltskunden - d. h. jener Kunden, die von den Versorgern und VNB versorgt werden - als auch der inaktiven Haushaltskunden - d. h. jener Kunden, die vom betreffenden Marktteilnehmer versorgt wurden, aber zurzeit nicht mehr von ihm versorgt werden - untersucht.

So weisen 11 % bzw. 14 % der aktiven Elektrizitäts- und Gaskunden einen Zahlungsverzug bezüglich ihrer Rechnungen auf. Andererseits weisen auch inaktive Haushaltskunden in geringerem Ausmaß Schulden gegenüber den Versorgern und den VNB auf, wobei ein Kunde Schulden sowohl gegenüber seinem aktuellen Versorger als auch gegenüber seinem alten Versorger haben kann. Ende 2013 belief sich der von den Versorgern und VNB bei den säumigen aktiven oder inaktiven Kunden einzutreibende Gesamtbetrag auf 123 Mio. Euro im Stromsegment (2012: 119 Mio. Euro) und auf 79 Mio. Euro im Gassegment (2012: 73 Mio. Euro).

Die Zahlungsschwierigkeiten von Haushaltskunden führen zur Anwendung des gesetzlich vorgeschriebenen Verfahrens der Einstufung als Nichtzahler. Dieses Verfahrens beginnt mit dem Versand von Erinnerungsschreiben und Mahnungen und endet gegebenenfalls mit der Einstufung als Nichtzahler und der Beantragung des Einbaus eines Budgetzählers.

Im Gegensatz zu der 2012 festzustellenden Tendenz ist die Anzahl der Kunden, die 2013 als Nichtzahler eingestuft wurden, im Stromsegment stabil geblieben und im Gassegment geringfügig angestiegen (5,7 % im Stromsegment und 8,1 % im Gassegment), wobei es jedoch beträchtliche Unterschiede zwischen den Versorgern und/oder den VNB, aber auch und vor allem zwischen historischen Versorgern und „neuen“ Versorgern gibt. Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers scheint sich bei den meisten Marktteilnehmern sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment zu stabilisieren, aber die Höhe der Schuld schwankt stark je nachdem, welchen Marktteilnehmer man berücksichtigt.

Die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers, die direkt von der Höhe des Zahlungsausfalls abhängen, sind im Jahr 2013 und im Vergleich zum Jahr 2012 im Stromsegment leicht rückläufig, während sie im Gassegment geringfügig angestiegen sind.

Die Anzahl der tatsächlich eingebauten Budgetzähler ist im Stromsegment stabil geblieben, aber im Gassegment zurückgegangen. Die Ursache für den deutlichen Rückgang der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler liegt darin, dass der Einbau der Zähler bei den Kunden in der zweiten Jahreshälfte 2013 in Erwartung einer Stellungnahme des FÖD Wirtschaft in Bezug auf die Problematik eines möglichen Sicherheitsproblems in Verbindung mit den Gas-Budgetzählern aufgeschoben wurde.

Ein Element bleibt jedoch unverändert im Vergleich zu den Vorjahren, nämlich: die Erfolgsquote beim Einbau der Budgetzähler, die sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment äußerst niedrig bleibt. In vielen Fällen ist die Begleichung der Schulden des Kunden innerhalb der gewährten Frist für die Stornierung des Einbauverfahrens verantwortlich. Wenn der Kunde nicht in der Lage ist, seine Schulden zu begleichen, kommt es häufig vor, dass er aus Angst vor dem Budgetzähler aufgrund des damit verbundenen negativen Image den Einbau des Zählers verweigert, selbst wenn er auf die Folgen dieser Verweigerung aufmerksam gemacht worden ist. Infolge dieser Verweigerung oder infolge der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zwecks Einbaus des Budgetzählers haben die VNB dennoch 6.700 Sperrungen der Stromversorgung und 2.000 Sperrungen der Gasversorgung vorgenommen.

Ziel der wallonischen Regierung bei Einführung eines Budgetzählers im Rahmen des Verfahrens bei Nichtzahlung ist es, eine Begrenzung der Verschuldung der Kunden in Schwierigkeiten zu ermöglichen und dabei die Versorgung mit Strom oder Gas aufrechterhalten zu können. Allerdings kann der Budgetzähler in bestimmten Situationen die Gefahr einer automatischen Sperrung der Versorgung infolge des Fehlens finanzieller Mittel in sich bergen oder den Kunden verpflichten, die Verwendung des ihm zur Verfügung stehenden Einkommens zu überdenken oder seine Bedürfnisse einzuschränken. Die von den VNB übermittelten Angaben zu automatischen Sperrungen, bei

deren Auslegung man die technischen Beschränkungen des aktuellen Systems berücksichtigen muss, ermöglichen es, den Umfang des Phänomens zu evaluieren und zeigen einen offenkundigen Unterschied bei den Verhaltensweisen im Stromsegment und im Gassegment auf. Diese erste Analyse macht weitere erforderlich, die die mögliche Saisongebundenheit des Phänomens untersuchen und die ersten Feststellungen in diesem Bericht bestätigen oder entkräften.

Sofern sie als geschützte Kunden anerkannt sind, genießen die am stärksten gefährdeten Kunden zusätzliche Schutzmaßnahmen in Form einer garantierten Mindestlieferungsmenge von 10 Ampere im Stromsegment und einer möglichen Gewährung von Gasversorgungskarten während der Winterperiode. In Bezug auf die Verwaltung von Dossiers der garantierten Mindestlieferungsmenge im Stromsegment zeichnete sich das Jahr 2013 durch eine starke Zunahme der von den CLE behandelten Situationen aus. Diese Entwicklung ist die Folge der Umsetzung der „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestlieferungsmenge erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“, mit der erreicht werden soll, dass die CLE sich schneller mit den Dossiers von Kunden mit garantierter Mindestlieferungsmenge befassen können, so dass die in der Gesetzgebung vorgesehene Frist von sechs Monaten nicht überschritten wird, vor allem aber eine Überschuldung der betreffenden Kunden vermieden wird.

Im Jahr 2013 endete auch die Möglichkeit, die Karte des Budgetzählers in den öffentlichen Telefonzellen aufzuladen, da der Vertrag zwischen den VNB und Belgacom ausgelaufen ist und nicht verlängert wurde. Die VNB haben ab September 2013 der betreffenden Kundschaft eine neue Methode der Aufladung verfügbar gemacht, um eine Alternative zu den öffentlichen Telefonzellen zu bieten. Diese Methode besteht darin, dass Xenta-Terminals an öffentlichen Orten und insbesondere in Tante-Emma-Läden genutzt werden.

Kunden in prekärer Lage erhalten durch den Status des geschützten Kunden nicht nur Zugang zur garantierten Mindestlieferungsmenge Strom und Gas, sondern auch zum Sozialtarif. Die Anzahl der Kunden, die als geschützte Kunden anerkannt sind, hat sich 2013 im Vergleich zu 2012 kaum verändert und umfasste Ende 2013 10,1 % der Kunden im Stromsegment und 12,4 % im Gassegment. Es sei darauf hingewiesen, dass die Problematik der ausschließlich regional geschützten Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, noch immer nicht gelöst worden ist, so dass diese Kunden - das heißt im Wesentlichen Kunden, die sich in einer Situation der kollektiven Schuldenregelung oder der Schuldenvermittlung befinden - nicht alle zu ihren Gunsten ergriffenen Maßnahmen nutzen konnten. Folglich wird man wohl auf das Inkrafttreten des „neuen“ Elektrizitätsdekrets warten müssen, in dem ein Verfahren zur automatischen Übertragung der regional geschützten Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, an den VNB vorgesehen ist, damit endlich allen betroffenen Kunden der Verbrauch zum Sozialtarif in Rechnung gestellt wird.

Außerdem enthält das „neue“ Elektrizitätsdekret Verbesserungen der Gesetzgebung, so dass ein besserer Schutz der gefährdeten Kundschaft möglich wird, aber auch die Wirksamkeit der aktuellen Maßnahmen verbessert wird. Unter diesen Bestimmungen nennen wir hier nur die Ausweitung der Kategorien der regional geschützten Kunden auf die Personen, die in den Genuss des fakturierbaren Höchstbetrags (MAF) kommen, die Einführung der Verpflichtung der Versorger zur Vorlage eines vernünftigen Zahlungsplans, die Festlegung einer Mission für den VNB, der unter anderem dann, wenn der Einbau eines Budgetzählers unmöglich ist, als Marktvermittler auftritt, und schließlich die Abschaffung der Versorgung durch den X-Versorger bei einem verspäteten Einbau des Budgetzählers. Das Verfahren bei Nichtzahlung und damit auch der Schutz der gefährdeten Kundschaft sollten sich ab dem Jahr 2014 mit Inkrafttreten der neuen Bestimmungen für das Stromsegment weiterentwickeln.

Die Maßnahmen zugunsten der Gaskunden sollten a priori anlässlich der Überarbeitung des Gasdekrets eine ähnliche Entwicklung erfahren wie jene im Stromsegment. Es steht jedoch zu befürchten, dass zeitweilig eine Diskrepanz zwischen den Maßnahmen im Stromsegment und jenen im Gassegment besteht, während der betroffene Kunde sich in einer ähnlichen Situation für beide Energieträger befindet. Dies wird das Verständnis für den liberalisierten Markt und dessen Verfahren auf Seiten der gefährdeten Kunden nicht verbessern. Der Kunde ist nämlich immer noch häufig angesichts bestimmter Situationen oder Entwicklungen des Marktes und/oder der Gesetzgebung benachteiligt, so dass eine Betreuung der Kunden u. a. in Form einer Bereitstellung von sachdienlichen und praktischen Informationen weiterhin unverzichtbar bleibt.



CWaPE

Commission Wallonne
pour l'Énergie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 (Bte 12)
B-5101 NAMUR (Belgrade)

Tél. +32 (0)81 33 08 10
Fax +32 (0)81 33 08 11

www.cwape.be