



**CWaPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie

# Der Regionale Mediationsdienst für Energie

JÄHRLICHER SONDERBERICHT 2013  
Erstellt in Anwendung des Artikels 48, § 5 des Dekrets vom 12. April 2001  
bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes





# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort: eine kurze Bilanz des fünfjährigen Bestehens des Regionalen Mediationsdienstes für Energie</b>	–	<b>4</b>
<b>1. Allgemeines</b>	–	<b>6</b>
1.1 Anfragen- und Verfahrenstypen	–	6
<b>2. Vermittlung</b>	–	<b>8</b>
2.1 Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde	–	8
2.2 Beschwerdekategorien	–	9
2.2.1 Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldbußen	–	10
2.2.2 Technische Probleme	–	11
2.2.3 Probleme mit dem Zählerstand	–	11
2.2.4 Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)	–	12
2.2.5 Problematische Umzüge	–	13
2.2.6 Geschützter Kunde	–	14
2.2.7 Nichtzahlung und Einbau eines Budgetzählers	–	15
2.2.8 Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung	–	16
2.2.9 EAN-Code	–	17
2.2.10 Rechnungen und Verträge	–	17
2.2.11 Rolle der VNB bezüglich Photovoltaik und Ausgleich	–	18
2.2.12 Verschiedenes	–	21
2.3 Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber	–	22
<b>3. Entschädigungen</b>	–	<b>23</b>
3.1 Einführung	–	23
3.2 Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen	–	23
3.3 Detaillierte Zahlen	–	25
3.3.1 Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden	–	25
3.3.2 Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge	–	26
3.3.3 Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers	–	28
3.3.4 Nichteinhaltung der Anschlussfristen	–	30
3.3.5 Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers	–	31
3.3.6 Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung	–	31
3.4 Entwicklung seit 2009	–	32
3.4.1 Stromnetzbetreiber	–	32
3.4.2 Gasnetzbetreiber	–	33
3.4.3 Lieferanten	–	33
3.5 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen	–	34
<b>4. Schlichtung</b>	–	<b>35</b>
<b>5. Präventions- und Informationsmaßnahmen</b>	–	<b>35</b>
<b>6. Perspektiven für 2014</b>	–	<b>36</b>

## VORWORT: EINE KURZE BILANZ DES FÜNFJÄHRIGEN BESTEHENS DES REGIONALEN MEDIATIONSDIENSTES FÜR ENERGIE

Der Abschluss des Jahres 2013 steht für das fünfjährige Bestehen der Einrichtung des Regionalen Mediationsdienstes für Energie (nachstehend als „SRME“ abgekürzt) in Wallonien. Durch die vergangenen fünf Jahre erhält man einen interessanten Abstand, um eine kritische Bilanz der bislang geleisteten Arbeit zu ziehen.

Als das Elektrizitätsdekret im Juli 2008 zwecks Einrichtung des SRME abgeändert wurde, war die Herausforderung durchaus beachtlich, sollte doch zum ersten Mal in Belgien ein Mediationsdienst im Bereich der Energie ins Leben gerufen werden. Damals hegten die wallonischen Bürger angesichts der Kinderkrankheiten, unter denen der Markt infolge der vollständigen Liberalisierung im Jahr 2007 gelitten hatte, sehr hohe Erwartungen.

In seinen zwei ersten Geschäftsjahren wurde der SRME aufgrund des Zeitaufwands, der für die Einrichtung eines gleichwertigen Dienstes auf föderaler Ebene erforderlich war, von Beschwerden wallonischer Kunden überhäuft. Diese hohe Arbeitsbelastung wurde darüber hinaus dadurch noch vermehrt, dass zahlreiche Energieversorger die Einrichtung von punktuellen und leistungsfähigen Diensten zur Bearbeitung von Beschwerden in erster Linie hinausgezögert haben.

Neben seinem Bestreben, seine Mediations- und Schlichtungsaufgaben unter Beachtung der Verfahren und der Fristen zu erfüllen, hat es der SRME also von Anfang an für notwendig befunden, nachdrücklich und entschlossen die Einhaltung der Verpflichtungen der Lieferanten in Bezug auf die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden zu überwachen (Verpflichtung, innerhalb von zehn Arbeitstagen auf jede an einen Versorger gerichtete Anfrage zu reagieren, Verhängung eines Bußgeldes im Falle der Nichterfüllung dieser Anforderung ...). Diese Arbeit hat sich gelohnt, denn im Laufe der Jahre ist die Anzahl der Beschwerden, die sich auf das Ausbleiben oder den Verzug einer Antwort seitens der Versorger auf die Beschwerden bezogen, stetig gesunken.

Die andere Priorität, die sich der SRME in seinen ersten Jahren gesetzt hat, bestand darin, seine auf die regionalen Kompetenzen ausgerichtete Aktivität auf harmonische und effiziente Weise mit den Tätigkeiten des Föderalen Ombudsdienstes für Energie („FOE“), der für die föderalen Aspekte der Elektrizitäts- und Gasversorgung zuständig ist, koexistieren zu lassen. Es wurde daher eine Absichtserklärung zwischen allen beteiligten Parteien (FOE, FÖD Wirtschaft, Regulierungsbehörden, SRME) ausgearbeitet, um einerseits einen effizienten Rahmen für die Zusammenarbeit zu schaffen und andererseits die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen all diesen Instanzen zu klären. Aus Sicht der Beschwerdeführer kann man heute davon ausgehen, dass die Zielsetzungen der Vereinfachung erreicht wurden. Alle Vermittlungsanträge der Beschwerdeführer werden nun zügig bearbeitet, unabhängig davon, wie sie eingereicht wurden. Dieses Prinzip der zentralen Anlaufstelle konnte dank der in der Absichtserklärung festgeschriebenen Art der Zusammenarbeit und der Aufteilung der Beschwerden in die Tat umgesetzt werden. Trotz dieser positiven Bestandsaufnahme bleiben noch einige Grauzonen zu bewältigen. So besteht beispielsweise weiterhin das Problem der Ablesung und Berichtigung der Zählerstände, das unter die regionale Zuständigkeit fällt, aber manchmal in föderale Zuständigkeitsbereiche hineinragt. Diesbezügliche Klarstellungen wären unseres Erachtens notwendig, um die Zuständigkeitsbereiche der beiden Mediationsdienste besser abzugrenzen. Die Übertragung der Tarifkompetenz, durch die der SRME ausschließlich eine ganze neue Ebene von Zuständigkeiten erhält, wird uns die Gelegenheit bieten, das zu vertiefen und zu überarbeiten, was bereits in der oben genannten Absichtserklärung festgehalten wurde.

Ein weiterer Punkt, der im Rahmen dieser Bilanz hervorzuheben ist, ist die Stagnation der Anzahl Entschädigungsanträge trotz der Anstrengungen des SRME, diese in den Gas- und Elektrizitätsdekreten vorgesehenen Entschädigungsmechanismen bekannt zu machen. Seit 2009 hat der SRME sachdienliche Informationen über die Website oder die eigens hierfür vorgesehene Portal-Site <http://www.indemnisations-energie.be> verbreitet, die vielerorts verlinkt ist (75 % der Besuche kommen von einer verweisenden Website, 10 % von Suchmaschinen und 15 % über einen direkten Zugang). Das Vorhandensein dieser Mechanismen wird ebenfalls über die dem SRME gewidmete Seite auf der allgemeinen Website des Ombudsdienstes <http://www.ombudsman.be> sowie durch eine Posterkampagne und die Verteilung von Broschüren seit Ende 2013 in bestimmten Gemeindeverwaltungen und ÖSHZ bekannt gemacht. Es könnten noch größer angelegte Initiativen ergriffen werden, um die Verbreitung von Informationen fortzuführen, doch vielleicht sind die Gründe für die Stagnation ja anderswo zu finden. Zum einen haben diese Entschädigungsmechanismen, deren Zweckmäßigkeit nicht bestritten wird, da sie auch in andere regionale Rechtsvorschriften eingeflossen sind, vor allem eine präventive Wirkung. Der Wunsch, sich gegen das Risiko wappnen zu wollen, im Falle eines verzögerten Anschlusses oder einer unregelmäßigen Unterbrechung der Versorgung pro Verzugstag Entschädigungen zahlen zu müssen, wurde wahrscheinlich in die unterschiedlichen Verfahren der beteiligten Versorgungsunternehmen aufgenommen. Diese präventive Wirkung ist als solche bereits

ein Erfolg. Zum anderen haben manche Entschädigungsverfahren lediglich einen ergänzenden oder Behelfscharakter im Vergleich zu den gemeinrechtlichen Haftungsvorschriften oder zu den eventuellen Möglichkeiten, von einer Feuerversicherung eine Entschädigung zu erhalten, falls es um Schäden aufgrund einer Fehlfunktion des Netzwerks (Unterbrechung, Überspannung ...) geht. Dieses Sicherheitsnetz - und sei es nur behelfsweise - ist eine interessante Errungenschaft, die die Opfer dieser Zwischenfälle schützt.

Und schließlich sei darauf hingewiesen, dass der SRME auch stets innerhalb der Grenzen, die von den Verfahren im Dekret und dessen Ausführungserlassen ermöglicht wurden, eine Vereinfachung der Verwaltung anstrebt. Das in diesen Rechtsvorschriften vorgesehene Verfahren beruht im Wesentlichen auf schriftlichen Dokumenten. Anträge müssen normalerweise anhand von Formularen eingereicht werden. Der SRME hat daher gedruckte Formulare und Online-Formulare erarbeitet, aber auch die Möglichkeit einzurichten gewünscht, dass die Beschwerdeführer, die Schwierigkeiten damit haben, ihre Beschwerde schriftlich festzuhalten, uns ihr Problem im Rahmen unserer allwöchentlichen Sprechstunden in unseren Büros mündlich antragen können. Falls sich herausstellt, dass diese Initiative einen echten Mehrwert für die Verbraucher darstellt und für den SRME verkraftbar ist, könnte sie künftig ausgeweitet werden.

Mit der Einführung der neuen Tarifzuständigkeit, der Bearbeitung der Beschwerden betreffend private und geschlossene Netzwerke, die im Zuge der Überarbeitung der Gas- und Elektrizitätsdekrete noch weiter geregelt werden, und mit dem ebenfalls in dieser Überarbeitung vorgesehenen Ausbau der Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter zeichnen sich für den SRME ab 2014 neue Herausforderungen ab. Wir können bereits vorhersagen, dass sie maßgeblichen Einfluss auf die Tätigkeit des SRME haben werden - und vermutlich auch auf die Zahlen, die im nächsten Bericht vorgelegt werden.

## 1. ALLGEMEINES

### 1.1 Anfragen- und Verfahrenstypen

Der SRME ist Teil der Verbraucherschutz- und Rechtsabteilung der CWaPE. Die in dieser Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- Normale Mediation: Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- Dringende Mediation: Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss<sup>1</sup>;
- Frage: jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- Entschädigung: Widerspruch gegen die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags durch einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber;
- Schlichtung: Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWaPE). Das Verfahren sieht außerdem die Möglichkeit des Rückgriffs auf ein Gutachten zulasten der dieses beantragenden Partei vor. Die Schlichtung ist üblicherweise für Geschäftskunden und nicht für Privatkunden vorgesehen;
- Bitte um Stellungnahme: konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen dem Föderalen Ombudsdienst für Energie, dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

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

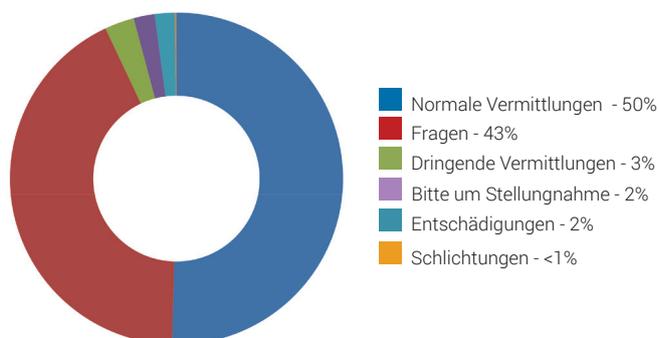
#### **Einige Zahlen**

Im Laufe des Jahres 2013 hat der Regionale Mediationsdienst für Energie insgesamt 1424 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen lassen:

- 718 „klassische“ Vermittlungsanfragen,
- 41 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind,
- 606 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax),
- 28 Widersprüche in Sachen Entschädigung,
- 3 Schlichtungen,
- 29 Bitten um Stellungnahme, die vom Föderalen Ombudsdienst für Energie an den SRME gerichtet wurden.

<sup>1</sup> Diese Fristen sind im Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie vorgesehen.

Diagramm 1 - Aufteilung der vom SRME bearbeiteten Anfragen



2013 hat der SRME gegenüber 2011 und 2012 erneut eine Zunahme der Anzahl schriftlicher Fragen verzeichnet. Fast 20 % dieser Fragen betreffen die Photovoltaik (Ausgleich, Verkauf/Miete von Immobilien, die mit einer Photovoltaikanlage ausgestattet sind, Konkurs von Installateuren, Verkauf der GB, usw.). Dieser Trend lässt sich durch die Schwierigkeiten erklären, die seit einem Jahr auf dem Sektor der Photovoltaik herrschen aufgrund der laufenden Änderungen der Gesetzgebung, der Schwierigkeiten oder gar Konkurse von Installateuren oder Investoren, der Verzögerungen bei der Bearbeitung der Dossiers bezüglich der Mitteilung über die Inbetriebsetzung einer Photovoltaikanlage durch die Verteilnetzbetreiber (nachstehend als „VNB“ bezeichnet) oder auch aufgrund des Preisverfalls der grünen Bescheinigungen. Die Art der anderen Anträge ist sehr vielseitig (Technik, Status des geschützten Kunden/Sozialtarif, Energiepreise usw.). Es sei jedoch daran erinnert, dass eventuelle Beschwerden betreffend die Tätigkeiten der CWaPE selbst, insbesondere in Bezug auf die Vergabe von grünen Bescheinigungen, nicht unter die Zuständigkeit des SRME fallen, sondern unter die der betreffenden Direktion der CWaPE oder gegebenenfalls des Vermittlers der Föderation Wallonie-Brüssel. Außerdem sollte betont werden, dass das Front-Office des SRME täglich telefonisch auf Fragen antwortet, die nicht in diese Zahlen einfließen.

Andererseits ist eine Verringerung der Anzahl der dringenden und einfachen Vermittlungsanträge festzustellen. Diese Verringerung scheint uns jedoch nicht signifikant zu sein. Sie lässt sich wahrscheinlich zum Teil dadurch erklären, dass der Föderale Ombudsdienst für Energie eine gewisse Anzahl der gemischten Beschwerden (die zugleich der föderalen und der regionalen Zuständigkeit unterliegen) bearbeitet hat. So betreffen beispielsweise Beschwerden, bei denen es um eine Anfechtung von Abrechnungen oder Abschlussrechnungen geht, bei denen das Problem häufig auf die Messdaten (periodische Erhebungen, Validierungen, Schätzungen, Berichtigungen) zurückzuführen ist, im Allgemeinen Aktivitäten der Netzbetreiber, die zwar der regionalen Gesetzgebung unterliegen, tatsächlich jedoch häufig auf Ebene des Föderalen Ombudsdienstes für Energie bearbeitet werden. Bei Bedarf können künftig die jeweiligen Zuständigkeiten der beiden Dienste in diesem Rahmen deutlicher abgegrenzt werden.

Der SRME stellt fest, dass die Anzahl der Bitten um Stellungnahme seitens des Föderalen Ombudsdienstes für Energie von 11 Anfragen im Jahr 2012 auf 29 im Jahr 2013 angestiegen ist. Sie betreffen im Allgemeinen technische Probleme sowie Probleme mit dem Zählerstand.

Die Anzahl der Widersprüche in Sachen Entschädigung ist hingegen leicht zurückgegangen.

## 2. VERMITTLUNG

### 2.1 Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde

Eine Beschwerde muss mehrere Bedingungen erfüllen, um zulässig zu sein. Nach Maßgabe des Erlasses der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum Regionalen Mediationsdienst für Energie muss der SRME vom Antragsteller die Vorlage einer Kopie der vorherigen schriftlichen Beschwerde an den Versorger und/oder den Netzbetreiber sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes Beschwerdeformular fordern.

Die Anforderung eines Beweises vorausgehender schriftlicher Beschwerden hat manche Beschwerdeführer, die sich zwecks Bearbeitung ihres Streitfalls von Anfang an an den SRME gerichtet hatten, dazu veranlasst, ihre Beschwerde schriftlich an den betreffenden Betreiber zu richten. So blieben bestimmte Beschwerden, die ursprünglich beim SRME eingereicht wurden, als „nicht zulässig“ eingestuft, als die Kundendienstabteilungen dieser Betreiber ihre Aufgabe erledigt haben und bald die erforderlichen Erklärungen gegeben, bald angemessene Lösungen für diese Beschwerdeführer vorgeschlagen, so dass der Rückgriff auf die Vermittlung überflüssig wurde.

Es ist ebenfalls vorgesehen, dass die Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der regionalen Stellen fallen oder für die die beklagte Verhaltensweise seit mehr als einem Jahr vor Einreichung der Beschwerde eingestellt wurde, als unzulässig angesehen werden.

Wenn der SRME sich für die Bearbeitung des Streitfalles für nicht zuständig erklärt hat, hat er trotzdem den Fall an diejenige Institution weitergeleitet, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hielt. 2013 vermeldeten die meisten dieser Akten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten (wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Anfechtungen von Tarifen usw.) und wurden an den Föderalen Ombudsdienst für Energie weitergeleitet (unbeschadet der Zuständigkeiten, die der FÖD Wirtschaft behält), außer wenn es sich um Streitfälle in Bezug auf zivilrechtliche Rechte und Pflichten handelte, für die ausschließlich die gerichtlichen Instanzen zuständig sind.

Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen Verbrauchern problematisch erscheint. Diese Anträge benötigen eine kurze Analyse und das Aufsetzen von personalisierten Erklärungen, selbst wenn die Anträge keine Interpellation von Versorgern und/oder VNB erforderlich machen.

Seit 2010 und der Einrichtung des Föderalen Ombudsdienstes für Energie ermöglicht der Grundsatz der zentralen Anlaufstelle dem SRME eine rasche Übermittlung föderaler Beschwerden an diese Instanz (unbeschadet der Zuständigkeiten, welche der FÖD Wirtschaft behält).

### 2.2 Beschwerdekategorien

Bei der Ausarbeitung der nachstehenden Klassifizierung hat der SRME zwei unabdingbare Gebote auf einen Nenner gebracht: Erstens sollen problematische Situationen auf dem wallonischen Energiemarkt so genau wie möglich untersucht werden, und zweitens sollen die Beschwerden auf eine Weise erfasst werden, die mit der Klassifizierung<sup>2</sup> kompatibel ist, die auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission<sup>3</sup> verabschiedet wurde.

- fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen,
- technische Probleme,
- Probleme mit dem Zählerstand,
- Verzug bei der Rückerstattung von Rechnungen (Regularisierungs-/Abschlussrechnung),
- problematische Umzüge,
- geschützte Kunden,
- Nichtzahlung/Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers,
- Verzug bei der Rechnungsstellung,
- Probleme mit den EAN-Codes,
- Probleme mit Vertragsbestimmungen,

<sup>2</sup> GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10. Juni 2010

<sup>3</sup> Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 über eine harmonisierte Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen – SEC (2010) 572

- Probleme mit Rechnungsangaben,
- Rolle der VNB bezüglich Photovoltaik/Ausgleich,
- Verschiedenes.

An dieser Stelle seien auch die zahlreichen Anträge betreffend Konkurse oder Schwierigkeiten von Installateuren von photovoltaischen Anlagen genannt (die als Fragen behandelt werden, die aber als Beschwerden im Prinzip nicht den Zuständigkeiten des SRME unterliegen).

13 wurden Beschwerden von Photovoltaik-Eigenerzeugern (< oder = 10 kVA), die im Allgemeinen die Anwendung des Ausgleichs betreffen, in einer neuen Kategorie festgehalten, die eigens hierfür vorgesehen ist.

Um möglichst präzise zu sein, weist der SRME erst bei Abschluss einer Akte eine Beschwerdekategorie zu. Die absoluten Zahlen, die nachstehend unter den 2 Diagrammen angegeben sind, enthalten daher nicht die 41 Dossiers, die zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch bearbeitet werden.

**Einige Zahlen**

*Diagramm Nr. 2 - Entwicklung der Anzahl beim SRME eingegangener Anfragen*

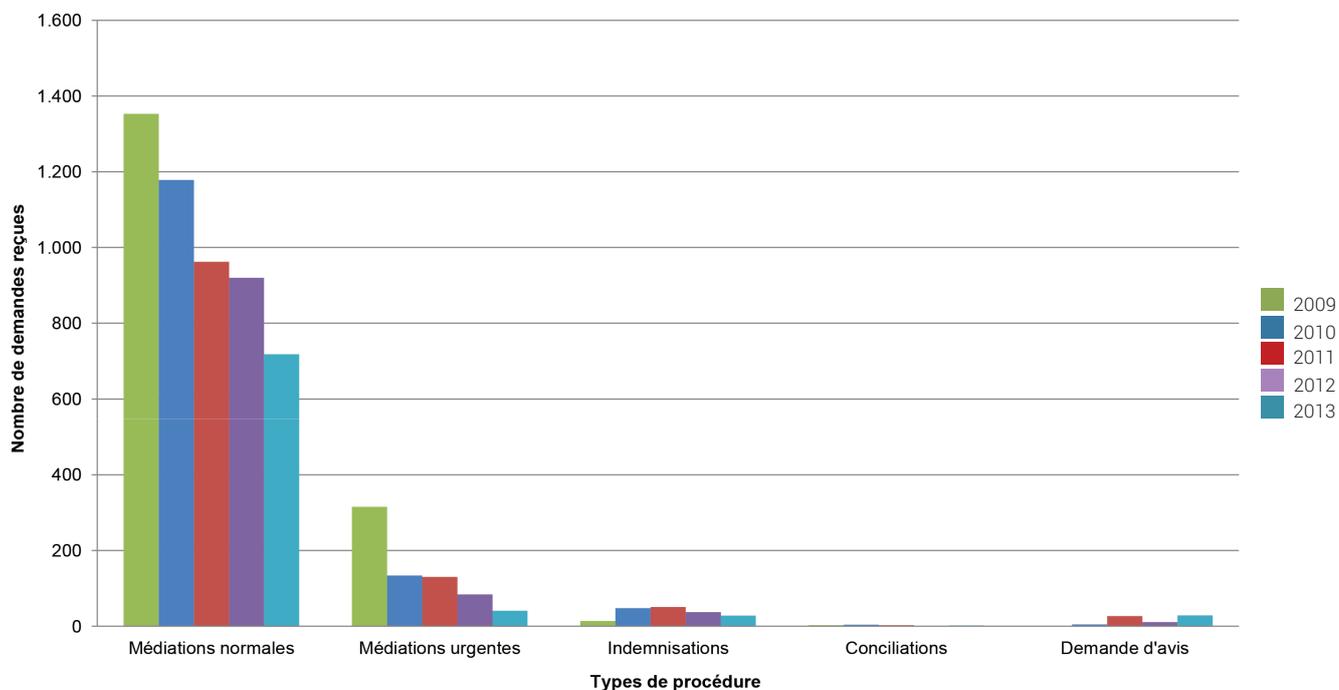
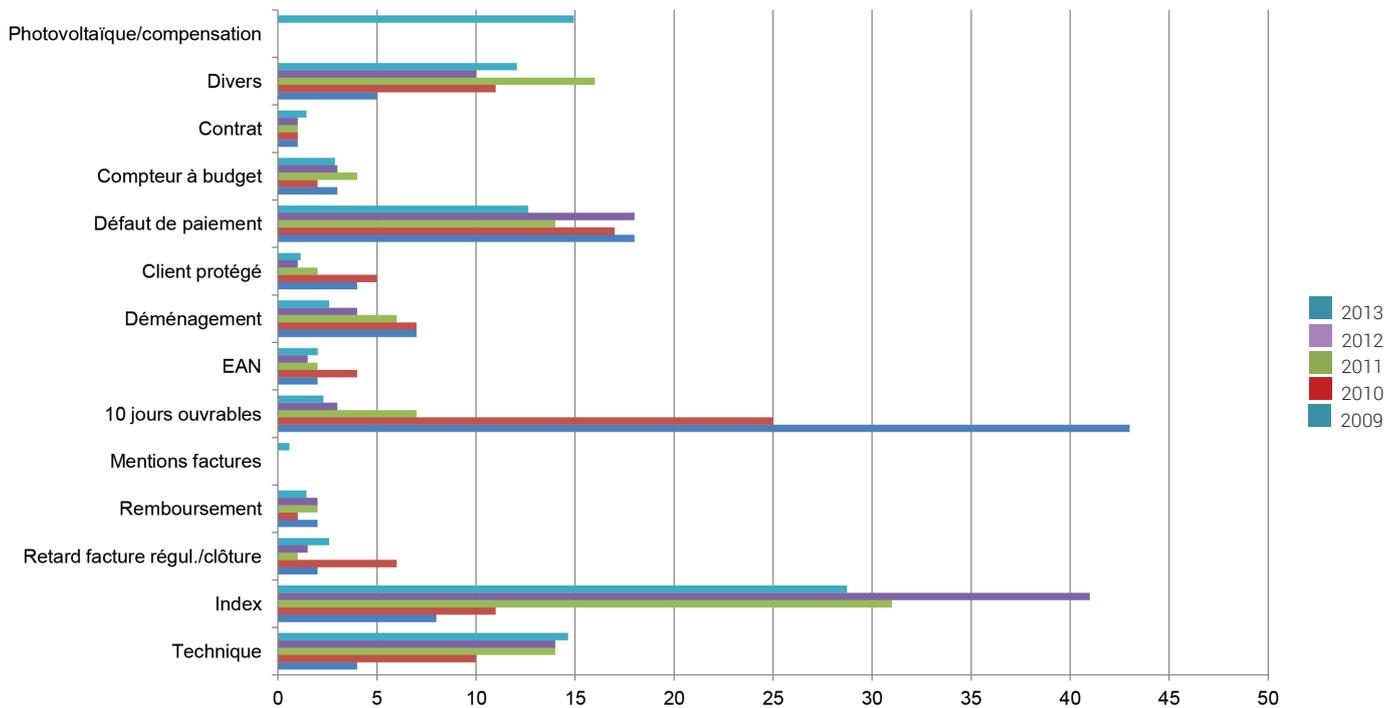


Diagramm Nr. 3 - Entwicklung der Beschwerdekategorien (in %)



### 2.2.1 Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und administrative Geldstrafen

Auf der Grundlage der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gas- und Elektrizitätsmarkt sind die Versorger dazu verpflichtet, in ihren Rechnungen anzugeben, wie der Kunde den Kundendienst erreichen kann (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Fax ...), ferner die Frist, innerhalb welcher eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werktage nicht überschreiten. Außerdem wird in diesen Gesetzestexten festgelegt, dass in der begründeten Antwort mindestens anzugeben ist, ob die Anfrage begründet ist oder nicht, oder ob eine eingehendere Prüfung erforderlich ist. Als diese Bestimmung in Kraft trat, waren die Versorger im Allgemeinen weit davon entfernt, dieser zu genügen. In 2009 gingen beim SRME zahlreiche Beschwerden darüber ein, dass auf vorgebrachte Beschwerden oder einfache Auskunftersuchen der Kunden an ihre(n) Versorger keine Antwort erfolgte. Aus den Statistiken des SRME aus 2009 geht in der Tat hervor, dass diese Kategorie von Beschwerden im Vergleich zu anderen sehr stark vertreten war. Anzumerken ist, dass durch die Einordnung einer Beschwerde in diese Kategorie der der Beschwerde oder dem Antrag zugrunde liegende Gegenstand (Ablesefehler, Umzugsproblem usw.) verdeckt wird, aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrundes (das Fehlen einer Antwort wird von den Beschwerdeführern besonders schlecht aufgenommen und stellt eine tatsächliche Ordnungswidrigkeit dar) schien es erforderlich, diese Kategorie prioritär zu betrachten, wenn es sich um eine gemischte Beschwerde handelt. Wie im Jahresbericht 2009 angegeben, hat der SRME ab dem zweiten Halbjahr 2009 eine verbindlichere Kampagne bei den Versorgern durchgeführt, um ihre Reaktionsbereitschaft und Erreichbarkeit für schriftliche Anfragen ihrer Kunden zu verbessern. Die offenkundigsten Verstöße gegen diese gesetzliche Auflage wurden mit Geldbußen belegt. Diese Maßnahme trägt ganz offenbar Früchte, da die Zahlen in dieser Beschwerdekategorie rückläufig sind. Im Laufe des Jahres 2013 gingen lediglich 8 Dossiers ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Es kommt jedoch vor, dass Beschwerden aus anderen Gründen registriert werden und dann einen Verstoß aufzeigen. Im Übrigen werden in jedem Jahr administrative Geldstrafen gegen die betroffenen Versorger verhängt.

### 2.2.2 Technische Probleme

Technische Probleme stellen immer noch einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: sie machen 15 % der Anträge aus.

Die dem SRME zur Kenntnis gekommenen technischen Probleme sind mehrheitlich auf Funktionsstörungen bei Zählern, Verluste im Netz oder defekte Elektrogeräte zurückzuführen. Diese verschiedenen Hypothesen werden nachstehend näher erörtert.

Maßgeblich ist der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen<sup>4</sup> festgeschrieben ist.

Der Zähler als Teil der Messeinrichtung gehört dem Netzbetreiber oder einem von ihm beherrschten Unternehmen. Diese Messanlage, die bestimmten Normen entsprechen muss, damit sie auf den Markt gelangen darf, liegt somit in der Verantwortlichkeit des besagten Netzbetreibers, der ihre Wartung sicherstellen muss und zu diesem Zweck Zugang zur Anlage fordern kann.

Anzumerken ist von vornherein, dass es sehr selten vorkommt, dass ein Zähler einen höheren als den tatsächlichen Verbrauch erfasst. Andere Ursachen für Fehlfunktionen sind durchaus häufiger.

Dies trifft beispielsweise auf den Doppeltarifzähler zu, der den gesamten Verbrauch als Tagesverbrauch bei blockiertem Nachtverbrauchszähler erfasst. Die Lösung dieses Problems besteht in der Aufspaltung des Gesamtverbrauchs über eine Zählerstandkorrektur (s. zu diesem Thema Punkt 2.2.3 Probleme mit dem Zählerstand des vorliegenden Berichts).

Möglich ist auch, dass im Stromnetz im weitesten Sinne ein Verlust entsteht. Hier muss grundsätzlich zwischen zwei möglichen Fällen unterschieden werden. Der Verlust kann im Zähler selbst eintreten. Es ist jedoch ebenso möglich, dass die elektrische Anlage des Gebäudes oder ein Gerät den Stromverlust verursacht. In all diesen Fällen ist der Verlust gegenüber dem Zähler „nachgelagert“. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für sämtliche Vorkommnisse „nach dem Zähler“ der Nutzer haftet. Ein auf diese Art und Weise entstandener Mehrverbrauch geht deshalb zu seinen Lasten. Um solche Verluste aufzuspüren, ist es empfehlenswert, sich an einen Elektriker zu wenden, der die Anlage prüft. Ist hingegen der Zähler defekt, obliegt die Haftung hierfür aus den vorstehend angegebenen Gründen dem Netzbetreiber. Die Überprüfung des Zählers muss durch eine hierfür zugelassene Organisation oder Dienststelle erfolgen. Die Kosten für die Überprüfung (Eichung genannt) gehen nur dann zulasten des Privatkunden, wenn keine Anomalie festgestellt wurde.

Streitfälle aufgrund technischer Probleme werden oft auf der Grundlage der Bestimmung gelöst, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz. 2013 war diese Bestimmung Gegenstand eines Abänderungsvorschlags (in Bezug auf die Elektrizität) mit Blick auf eine genauere Darlegung der Berichtigungsregel. Diese neue Fassung ist zurzeit jedoch noch nicht in Kraft.

Die Leitlinien bezüglich der Berichtigung der Messdaten wurden 2013 vervollständigt, um hauptsächlich den Geltungsbereich *ratione materiae* der Regel besser abzugrenzen.

Die Berichtigung von Messdaten ist nicht zu verwechseln mit der Verjährung des Anspruches des Versorgers auf die Zahlung einer Rechnung. Diese zivilrechtliche Frage braucht im Übrigen nicht vom SRME beurteilt zu werden.

### 2.2.3 Probleme mit dem Zählerstand

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2013 betrafen 29 % der zulässigen Dossiers diesen Problembereich. Dies entspricht rund hundert Akten. Obwohl dies die größte Beschwerdekategorie ist, stellen wir einen Rückgang gegenüber den 2 vorigen Jahren fest. Dieser Rückgang erklärt sich dadurch, dass die Beschwerden betreffend den Ausgleich (Photovoltaik) ab 2013 in einer eigens für diese Probleme geschaffenen Kategorie registriert wurden und 15 % der Akten ausmachen.

<sup>4</sup> *Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen, B.S., 11. Mai 2011, S. 27325*

Die in der Rechnung angegebenen Zählerstände können durch zwei verschiedene Verfahren erhoben werden:

- Eine Zählerablesung: Diese kann direkt durch einen Mitarbeiter der Ablesegesellschaft erfolgen; die Werte können jedoch auch vom Kunden zum Beispiel telefonisch oder elektronisch oder mittels Anbringung des ad hoc-Zählerstandszettels übermittelt worden sein;
- Eine Schätzung durch den Netzbetreiber auf der Grundlage des bisherigen Verbrauchs am Stromanschluss.

Üblicherweise wird der Verbrauch vom VNB beim Wechsel des Versorgers oder des Kunden, in jedem Fall aber 12 Monate nach der letzten Zählerablesung, ermittelt. Außerdem wird der Zählerstand mindestens einmal innerhalb von 24 Monaten vom VNB abgelesen, sofern er Zugang zu den Messeinrichtungen hat. Anzumerken ist, dass bei einem von einem Mitarbeiter abgelesenen Zählerstand von dessen Genauigkeit auszugehen ist. Vom Verbraucher abgelesene Zählerstände können manchmal zu Problemen führen, wenn der Netzbetreiber diese nicht berücksichtigt oder einen anderen als den übermittelten Wert verwendet (manchmal nur deshalb, weil das Lesen handschriftlicher Zahlen teils schwierig ist). Der Netzbetreiber muss im Übrigen diese Messdaten prüfen: Er muss sicherstellen, dass die übermittelten Werte kohärent und nicht offensichtlich falsch sind.

Probleme bei der Verbrauchsschätzung durch den Netzbetreiber treten im Allgemeinen bei einem Wechsel des Bewohners auf. Das folgende Beispiel verdeutlicht die Gefahr, mit der man dabei konfrontiert ist. Der Verbrauch in einer Wohnung, die jahrelang von einer Familie mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern bewohnt war, ist zwangsläufig höher als derjenige einer Einzelperson. Soll der Netzbetreiber jedoch den Verbrauch des neuen Bewohners schätzen, verwendet er die Parameter des Vierpersonenhaushaltes, da er nicht über einen Ablesewert verfügt. Der neue Bewohner wird für gewöhnlich diesen Verbrauch anfechten, da er ihm viel zu hoch erscheint. Anzumerken ist außerdem bereits an dieser Stelle, dass die Übermittlung der Zählerstände bei einem Umzug ein Problem darstellt, welches häufig unter föderale Bestimmungen fällt und somit der Kontrolle des SRME entzogen ist (vgl. zu diesem Thema Punkt 2.2.5 Problematische Umzüge des vorliegenden Berichts).

Maßgeblich ist wiederum der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen festgeschrieben ist. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWaPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten (siehe oben) zur Seite gestellt. Im wallonischen Recht ist häufig zu hören, dass die Zählerstände nicht über eine Frist von zwei Jahren hinaus korrigiert werden können. Diese allgemeine Behauptung ist richtig, bedarf jedoch einer näheren Erörterung, insbesondere in Bezug auf den Beginn dieser Frist von zwei Jahren. In der Praxis beginnt die Frist am Datum des letzten validierten (abgelesenen oder geschätzten) Zählerstandes, der zum Zeitpunkt des Widerspruchs (falls eine Beschwerde des Netzwerknutzers der Berichtigung zugrunde liegt) oder zum Zeitpunkt des Berichtigungswunsches des Versorgers/Netzbetreibers (falls einer dieser Akteure die Berichtigung beantragt) vorliegt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Berichtigung der Messdaten sich nicht nur auf den Zählerstand bezieht, dessen Fehler auf eine technische Fehlfunktion des Zählers zurückzuführen ist, sondern insbesondere auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription umfasst. Die Leitlinien der CWaPE enthalten eine Liste der Fälle, mit denen der SRME am häufigsten zu tun hat, und legen dar, ob die Frist von zwei Jahren darauf anwendbar ist oder nicht.

#### 2.2.4 Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)

Der Gesetzgeber hat eine Höchstfrist festgesetzt, innerhalb derer der Versorger verpflichtet ist, seinem Kunden Überzahlungen zurückzuerstatten, die gegebenenfalls anlässlich der jährlichen Regularisierungsrechnung oder der Beendigung des Liefervertrages festgestellt werden. Diese Frist beträgt 30 Tage nach Rechnungsdatum (Regularisierungs- oder Abschlussrechnung).

Im Allgemeinen wird diese Auflage von den Versorgern eingehalten, da im Jahr 2013 nur fünf Beschwerdefälle aufgrund eines Verzugs bei der Rückerstattung eingereicht wurden. Die begründeten Anträge wurden durch Rückerstattung der geschuldeten Beträge abgeschlossen.

Die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Energielieferanten kann auch dadurch erklärt werden, dass ein vierteljährlicher Leistungsindikator von der CWaPE veröffentlicht wird, der dem Durchschnitt der Verzögerungen bei der Rückerstattung des Regularisierungsbetrags zugunsten der Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde, entspricht.

## 2.2.5 Problematische Umzüge

### Geltende Regeln

Bei Umzügen ist die Zuständigkeit laut Gesetz aufgeteilt zwischen den föderalen Instanzen (Verbraucherschutzgesetz) und den regionalen Instanzen (vor allem das Regulierungsverfahren bei dem Versorger nicht mitgeteilten Umzügen).

Grundsätzlich führt bei Umzügen der Versorger, der die Wohnung beliefert, welche der Kunde verlässt, die Lieferung zu denselben Bedingungen an der neuen Adresse fort. Damit der ausziehende Bewohner im Regelfall wegen seines Umzugs keinen neuen Vertrag abschließen muss, ist es wichtig, dass er seinen Versorger innerhalb der vorgesehenen Fristen über seinen Umzug informiert und ihm eine kontradiktorisch erstellte Zählerablesung an der alten sowie der neuen Adresse übermittelt. Ohne diese Angaben kann der Versorger seinem Kunden keine korrekte Rechnung stellen und läuft dieser Gefahr, dass von ihm Zahlungen für den Verbrauch an einer Adresse gefordert werden, an der er nicht mehr wohnt.

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Personen, die umziehen, hat der Gesetzgeber ein Regulierungsverfahren vorgesehen (Ministerialerlass vom 3. März 2008).

### Regularisierungsverfahren

Eingeleitet wird das Regularisierungsverfahren vom Versorger. Erhält der Versorger des vorherigen Bewohners Kenntnis davon, dass er nicht mehr der Versorger für einen bestimmten Anschluss sein soll, informiert er den Netzbetreiber hiervon. Hat der Netzbetreiber keinerlei Informationen über den Versorger, der für die entsprechende Adresse „in die Bresche springen“ müsste, richtet er ein Schreiben an den Bewohner. In diesem Schreiben wird der Bewohner aufgefordert, entweder seinen eigenen Versorger davon in Kenntnis zu setzen, dass er an dieser Adresse eingezogen ist, oder einen Vertrag abzuschließen, falls er noch über keinen verfügt.

Nach Ablauf einer Frist von zehn Tagen schließt der Versorger das Verfahren ab: Hat ein Versorger angegeben, die Versorgung zu übernehmen, ist die Situation regularisiert. Im gegenteiligen Fall begibt sich der Versorger vor Ort.

Trifft er den Bewohner an, legt der Versorger ihm ein Regularisierungsformular vor, in welchem ihm mehrere Lösungen vorgeschlagen werden, um wieder zu einem gültigen Vertrag für den entnommenen Strom zu gelangen. Theoretisch besteht auch die Möglichkeit, dass der Bewohner die Versiegelung des Zählers auf eigene Kosten vornehmen lässt.

Ist der Bewohner beim Besuch des Versorgers abwesend, wird er durch eine Benachrichtigung dazu aufgefordert, innerhalb von 15 Tagen einen Termin zwecks Vornahme der Regularisierung zu vereinbaren.

Falls sich der Kunde weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben des Netzbetreibers nicht reagiert, stellt Letztgenannter das Scheitern des Verfahrens fest. Er kann sodann die Versorgung einstellen.

Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, dass Stromentnahmen ohne Vertrag nicht geduldet werden. In der Praxis kann es jedoch hierdurch zu Situationen kommen, die der Gesetzgeber nicht erwünscht hat. So wird die Benachrichtigung des VNB nicht immer von der richtigen Person entgegengenommen, insbesondere, wenn es sich um Appartementshäuser handelt. Infolge von Kommunikationsproblemen zwischen einem Versorger und einem VNB kann es auch vorkommen, dass dieses Verfahren für einen Verbraucher mit regulärem Vertrag eingeleitet wird, wenn er die Benachrichtigung des VNB erhält und sich nicht angesprochen fühlt, weil sein Versorger ihm vielleicht versichert, dass alles in Ordnung sei.

### Eingreifen des SRME

Wenn die Rede von „problematischen Umzügen“ ist, greift der SRME hauptsächlich in solchen Situationen ein. 2013 betrafen 9 Beschwerden ebendieses Problem; davon stammte 1 Bitte um Stellungnahme vom Föderalen Ombudsdienst für Energie und mussten 4 nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden, da die Sperrung drohte oder bereits erfolgt war.

Im spezifischen Kontext des Regularisierungsverfahrens kann der SRME auf zwei Ebenen eingreifen:

- Falls das Verfahren eingeleitet worden ist und der Beschwerdeführer der Ansicht ist, dass dies fälschlicherweise erfolgt ist, sich aber bei den das Verfahren durchführenden Akteuren kein Gehör verschaffen konnte, so kann der Regionale Mediationsdienst für Energie zur Not im Dringlichkeitsverfahren bei diesen Akteuren eingreifen, um die Rechtmäßigkeit des Verfahrens zu prüfen und die Sperrung zu verhindern (bzw. die erneute Versorgung zu fordern), falls diese sich als rechtswidrig erweist. Die vorstehend angegebenen Zahlen betreffen diese Art des Eingreifens;
- Falls das Verfahren zu einer Sperrung geführt hat, die der Beschwerdeführer als missbräuchlich erachtet, und betrifft seine Beschwerde die Weigerung des hierfür verantwortlichen Akteurs, eine pauschale Entschädigung zu zahlen, kann der SRME im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens in Sachen Entschädigung befasst werden (siehe Kapitel 3. Entschädigungen).

### Präventive Tätigkeit des SRME

Es ist festzustellen, dass die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit einem problematischen Umzug im Jahr 2013 im Vergleich zum Jahr 2012 zurückgegangen ist. Zur Erinnerung: die CWaPE hat sich an einer Arbeitsgruppe zur Vereinheitlichung und Verbesserung der Verfahren bei problematischen Umzügen beteiligt. Dies hat zur Verabschiedung eines für alle Versorger einheitlichen Formulars über die Energieübernahme geführt. Außerdem befindet sich eine für die verschiedenen Regulierungsbehörden (BRUGEL, VREG und CWaPE) gemeinsame FAQ auf den Websites dieser Behörden (nähere Informationen zu dieser Arbeitsgruppe finden Sie im allgemeinen Jahresbericht).

### 2.2.6 Geschützter Kunde

Die föderalen und wallonischen Behörden haben Kriterien festgelegt, um es bestimmten Personenkategorien, die als schutzbedürftig angesehen werden, zu ermöglichen, den Status eines „geschützten Kunden“<sup>5</sup> zu beanspruchen.

Der Status des „geschützten Kunden“ ermöglicht dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen und bestimmte Vorteile in Anspruch zu nehmen. Der Hauptvorteil ist die Gewährung des Sozialtarifs, der vorteilhafter ist als jedes andere kommerzielle Angebot. Zur Berechnung dieses Tarifs wird das günstigste kommerzielle Angebot (für den mit der Energie verbundenen Teil der Rechnung) mit dem günstigsten Verteiltarif des VNB kombiniert. Wenn der Kunde zu einer „föderalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Versorger oder von seinem VNB<sup>6</sup> versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

Als geschützter Kunde gelangt der Kunde in den Genuss bestimmter Schutzmaßnahmen. Dies sind zum Beispiel:

- Der kostenlose Einbau eines Gas- und/oder Strombudgetzählers, wenn der geschützte Kunde von seinem Versorger zum Nichtzahler erklärt wurde;
- Bezug einer garantierten Mindestliefermenge Strom oder die Möglichkeit, im Winter Erdgaskarten zu beantragen, wenn er die Karte seines Budgetzählers nicht mehr aufladen kann;
- die Befassung der „Lokalen Kommission für Energie“ in bestimmten, mit seiner Versorgung verbundenen Situationen.

2013 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde im Vergleich zu 2011 und 2012 zurückgegangen. Der SRME freut sich über diesen Rückgang. Er beruht insbesondere auf dem Eingreifen des SRME gegenüber den Energieversorgungsunternehmen und den VNB infolge der Feststellung, dass in bestimmten Fällen ein kommerzieller Versorger, gegenüber dem der geschützte Kunde seine Schuld beglichen hatte, nachdem er zu seinem VNB übertragen worden war, nicht immer systematisch den VNB hierüber informierte, der daraufhin das Verfahren zur Anbringung eines Budgetzählers einleitete.

<sup>5</sup> Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes

<sup>6</sup> Als sozialer Versorger

Dieses Problem war im Jahresbericht 2011 angesprochen worden, und die in diesem Zusammenhang getroffenen Maßnahmen scheinen Früchte zu tragen.

## 2.2.7 Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

### Ursachen

Es gibt zwei Hauptursachen, die zu einer Einstufung des Kunden als Nichtzahler führen. Zunächst zahlen viele Beschwerdeführer ihre Zwischenrechnung, ohne die strukturierte Mitteilung auf dem Überweisungsformular der entsprechenden Rechnung zu übernehmen, die für die korrekte Zuordnung des überwiesenen Betrages zu der jeweiligen offenen Rechnung unverzichtbar ist. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ein Kunde per Dauerauftrag zahlt. Im Unterschied zum Lastschriftverfahren wird im Dauerauftrag stets derselbe, vom Kunden angegebene Buchungstext übermittelt (zum Beispiel seine Kundennummer). In diesem Fall kann die Zuordnung der Zahlungen nicht automatisch erfolgen und deshalb länger dauern, was mit Gebühren für Erinnerungsschreiben für vom Kunden bereits bezahlte Rechnungen verbunden ist. Außerdem muss man wissen, dass, wenn andere, ältere Rechnungen offen sind, eine Zahlung ohne strukturierte Mitteilung vorrangig den ältesten offenen Rechnungen zugeordnet wird. Damit ist die Rechnung, die der Kunde zu begleichen glaubt, nicht bezahlt, und Gebühren für Erinnerungsschreiben oder sogar Mahngebühren kommen zum Rechnungsbetrag hinzu.

Der zweite Grund ist die Nichtzahlung wegen Anfechtung der Rechnung. In der Tat wenden sich viele Personen an ihren Versorger, um eine Rechnung anzufechten, und beschließen, wenn sie keine Antwort von ihrem Versorger auf die vorgebrachten Beschwerdegründe erhalten oder mit den Erklärungen des Versorgers unzufrieden sind, eigenmächtig die Zahlung ihrer Rechnung(en) auszusetzen. Ein solches Verhalten mag auf den ersten Blick zwar verständlich erscheinen, hat aber unangenehme Folgen.

Wir unterstreichen an dieser Stelle, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des SRME zu einer sofortigen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet auch nicht zwangsläufig, dass der Verbraucher mit dieser einverstanden ist. Stellt sich jedoch in der Folge heraus, dass die strittige Rechnung falsch war, ist die Zahlung eine der erforderlichen Bedingungen für die Nutzung des entsprechenden, von der geltenden wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (s. Kapitel 3. Entschädigungen).

In jedem Fall erhält der Kunde, wenn eine Rechnung nicht innerhalb der vorgesehenen Frist beglichen wird, ein Erinnerungsschreiben. Bleibt dieses ohne Erfolg, folgt auf das Erinnerungsschreiben eine Mahnung; dies ist der letzte Schritt, bevor der Versorger den Kunden zum Nichtzahler erklärt.

2013 ist die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit 13 % der bearbeiteten Fälle (gegenüber 18 % im Jahr 2012) zum drittichtigsten Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME geworden. Anzumerken ist, dass die Hälfte dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurde, da dem Kunden die Sperrung drohte.

### Gesetzlicher Rahmen

#### Haushaltskunden

Die Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- und Gasmarkt bilden die Grundlage der Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ und die Folgen dieser Einstufung für Privatkunden. Die CWaPE achtet auf die Einhaltung dieser Bestimmungen, indem sie insbesondere prüft, ob das Verfahren nach einem Fall von Nichtzahlung ordnungsgemäß verläuft. Ihre diesbezügliche Zuständigkeit erstreckt sich jedoch nicht auf die Überprüfung der vom Versorger in Rechnung gestellten Beträge. Jegliche Anfechtung auf dieser Grundlage fällt in die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte und Gerichtshöfe.

Folglich bezieht sich die Tätigkeit des SRME zuerst einmal darauf, den Versorger zur Rechtfertigung der Einstufung des Kunden als Nichtzahler zu zwingen, und die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers auf Übereinstimmung mit den geltenden wallonischen Gesetzen sowohl auf Seiten des Versorgers als auch auf Seiten des VNB zu prüfen. Bei einer Befassung des SRME werden Versorger und Netzbetreiber darauf hingewiesen, dass im Falle einer rechtswidrigen Sperrung diese Gegenstand eines Entschädigungsantrages seitens des Beschwerdeführers auf der Grundlage der geltenden wallonischen Gesetze sein kann (vgl. Kapitel 3. Entschädigungen).

Kann diese Einstufung durch den Versorger nicht gerechtfertigt werden, achtet der SRME darauf, dass dieser die erforderlichen Maßnahmen zum Abbruch des folglich rechtswidrigen Verfahrens ergreift. In diesem Fall wird der Beschwerdeführer über bestehende Entschädigungsverfahren informiert und aufgefordert, beim betreffenden Anbieter einen entsprechenden Antrag zu stellen; über die jeweiligen Form- und Zulässigkeitsbedingungen werden jedoch zu diesem Zeitpunkt keine Angaben gemacht.

Besteht hingegen der Versorger nach Durchführung der geforderten Prüfungen weiterhin darauf, dass der geforderte Betrag zu zahlen ist, und ist das Verfahren rechtskonform, kann der SRME nicht weiter intervenieren und das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers wird fortgesetzt. Dieses sieht insbesondere vor, dass der Versorger und der Netzbetreiber dem nicht zahlenden Kunden mehrere Schreiben mit Informationen zum laufenden Verfahren und den einzelnen, aufeinander folgenden Schritten (z. B. Besuch des Netzbetreibers am Wohnsitz des Kunden) sendet.

Lehnt der Beschwerdeführer den Einbau eines Budgetzählers ab, wird seine Versorgung ausgesetzt und muss er mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird (wobei die Kosten für die Sperrung und Wiederherstellung der Versorgung in diesem Fall zulasten des Kunden sind). Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der Betrag, der bei dem Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offen steht, nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten Zahlungsplan getilgt werden.

Wir weisen darauf hin, dass durch den Einbau eines Budgetzählers die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung verhindert werden soll. Diese Lösung darf nicht als Strafe, sondern muss als Möglichkeit für den Haushaltskunden mit Zahlungsschwierigkeiten verstanden werden, seine Energieausgaben zu kontrollieren. Zahlt der Beschwerdeführer den geforderten Betrag und legt seinem Versorger hierfür innerhalb einer Frist von fünf Werktagen nach Erhalt der zweiten Benachrichtigung über den Besuch des Netzbetreibers einen entsprechenden Nachweis vor, kann das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers storniert werden.

### Gewerbliche Kunden

In der wallonischen Gesetzgebung ist keine besondere Regel zum Schutz von säumigen gewerblichen Kunden vorgesehen. Die Sperrung der Versorgung eines KMU oder einer VoE beispielsweise kann häufig einen beträchtlichen Schaden verursachen, während die Nichtzahlung manchmal nur einen geringfügigen Betrag betrifft oder auf eine punktuelle Nachlässigkeit zurückzuführen ist. Im Falle der Nichtzahlung eines gewerblichen Kunden gelten die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Liefervertrages, welchen der Kunde mit dem Versorger abgeschlossen hat. Der Versorger kann dann den Vertrag kündigen und die Belieferung mit Gas oder Strom in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen einstellen. In diesem Bereich ist der SRME nicht zuständig, da diese Vertragsbestimmungen nicht unter regionale Gesetze fallen. Der SRME wird manchmal ausnahmsweise dann informell tätig, wenn ein besonderer Fall vorliegt, dem Kunden die Sperrung der Energieversorgung droht und dies zu einem erheblichen Schaden für seine Geschäftstätigkeit führen kann.

Der SRME stellt fest, dass die von gewerblichen Kunden (im Allgemeinen KMU) eingereichten Beschwerden sich häufig auf Probleme in Bezug auf den in Rechnung gestellten Verbrauch beziehen und den von Privatpersonen eingereichten Schwierigkeiten ähneln, wensschon in wesentlich größerem Maßstab. Es kann sich um Verbrauchswerte handeln, die in mehreren aufeinander folgenden Jahren zu niedrig geschätzt wurden, bis eine Zählerablesung vorgenommen wird und den tatsächlichen Verbrauch der zurückliegenden Jahre zum Vorschein bringt. Es gibt andere Fälle wie Fehler bei den Multiplikatorcoeffizienten oder den Zählern mit 7 Rädern, die als Zähler mit 6 Rädern angesehen werden. Die Regularisierung dieser problematischen Situationen, die manchmal über Jahre hinweg bestehen, kann zu einer Berichtigung der Rechnungsstellung auf der Grundlage des Verbrauchs führen, der beispielsweise 10 Mal höher als in den Jahren vor der Regularisierung sein kann, was natürlich die Geschäftstätigkeit dieser gewerblichen Verbraucher in Bedrängnis bringen kann. Es scheint uns jedoch wichtig, darauf hinzuweisen, dass diese Unternehmen den registrierten und in Rechnung gestellten Verbrauch zuweilen besser im Auge behalten sollten, um eventuelle Unregelmäßigkeiten schneller in Ordnung zu bringen und somit die Folgen für die Rechnungsstellung einzuschränken.

### 2.2.8 Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

Verzugsfälle bei der Rechnungsstellung betreffen erstens den Verzug bei der Ausstellung der jährlichen Regularisierungsrechnung und zweitens den Verzug bei der Erstellung der Abschlussrechnung.

Die wallonische Gesetzgebung sieht in Artikel 7, § 3 und § 4 der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt vor, dass

- „der Versorger mindestens einmal jährlich für jeden Endkunden eine Regularisierungsrechnung ausstellt“;
- „bei Beendigung des Versorgungsvertrages durch eine der beiden Parteien der Versorger zur Erstellung einer Abschlussrechnung verpflichtet ist“.

Ferner sind diese Rechnungen innerhalb von höchstens sechzig Tagen nach dem spätesten Übertragungstermin der Daten aus den vom VNB vorgenommenen Zählerablesungen an den Versorger entsprechend den Vorgaben der geltenden technischen Bestimmungen zu erstellen. In der Praxis bedeutet dies, dass die vorgesehene Frist zwischen der Zählerablesung und der Rechnungsstellung häufig länger ist als 60 Tage. Anzumerken ist, dass diese Bestimmungen am 15. Juni 2008 in Kraft getreten sind und damit nur für die nach diesem Stichtag erfolgten Zählerablesungen gelten.

So wendet sich der SRME bei Beschwerden zur verspäteten Ausstellung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung im Allgemeinen sowohl an den Versorger als auch an den VNB. Im Rahmen seiner Tätigkeit achtet der SRME auf die Einhaltung der Fristen aus geltenden regionalen Gesetzen durch die einzelnen Beteiligten und fordert diese gegebenenfalls dazu auf, sie zu beachten. Ebenfalls in seinem Zuständigkeitsbereich liegen die Erfassung festgestellter Verstöße und deren Übermittlung an den Vorstand der CWaPE, der entsprechende Maßnahmen gegen den säumigen Anbieter einleiten kann.

In 2013 bezogen sich 3 % der vom SRME bearbeiteten Beschwerden auf einen Verzug bei der Erstellung der Abschluss- oder Regularisierungsrechnung. In den meisten Fällen war dieser Verzug offenbar auf EDV-Probleme bei der Übermittlung zwischen VNB und Versorger zurückzuführen.

### 2.2.9 EAN-Code

Der EAN-Code ist ein einheitliches Zahlenfeld mit 18 Ziffern zur eindeutigen Identifizierung eines Anschlusses. Jedem EAN-Code sind ein oder mehrere Zähler an derselben Anschlussadresse zugeordnet. Bestehen in einem Gebäude sowohl ein Strom- als auch ein Gasanschluss, erhalten beide Anschlüsse jeweils eine EAN-Nummer.

In der Praxis wird dieser Code nicht auf dem Zähler angegeben; er kann jedoch beim VNB erfragt werden. Außerdem wird er in den Rechnungen jedes Versorgers angegeben.

In der großen Mehrzahl der Fälle sind die EAN-Codes in den Datenbanken von Versorgern und Netzbetreibern den entsprechenden Zählern korrekt zugeordnet. Es kommt jedoch vor, dass ein EAN-Code in der EDV mit einem Zähler verknüpft wird, zu dem er nicht gehört. Zwangsläufig ergibt sich daraus eine falsche bzw. doppelte Rechnungsstellung.

Es gibt unterschiedliche Gründe für eine falsche Zuordnung des EAN-Codes: Übermittlung einer falschen Zählernummer durch den Kunden an seinen Versorger (dieser Fehler tritt häufig in Appartementshäusern auf, in denen sich die Zähler alle in einem Raum befinden); Kommunikationsfehler zwischen Versorger und VNB, keine datentechnische Erfassung des Abbaus eines Zählers durch den VNB ...

2013 sind beim SRME 7 Beschwerden dieses Typs eingegangen, von denen 5 abgeschlossen wurden und sich als begründet erwiesen haben.

### 2.2.10 Rechnungen und Verträge

Verschiedene Angaben müssen obligatorisch auf dem Versorgungsvertrag und auf den Rechnungen angeführt sein. Diese Angaben sind in den Artikeln 4 und 7 der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt aufgezählt.

In Bezug auf die Rechnungen ist zwischen den Abschlagsrechnungen und den Jahresrechnungen zu unterscheiden. Letztere sind nämlich umfangreicher und müssen insbesondere die EAN-Nummer, den von der Abrechnung abgedeckten Zeitraum, die Zahlungsfrist und das Fälligkeitsdatum der Rechnung, die Anzahl verbrauchter kWh, die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst usw. enthalten.

Außerdem ist zu betonen, dass in der wallonischen Gesetzgebung nicht ausdrücklich vorgesehen ist, dass die Zählerstände obligatorisch auf der Jahresrechnung angegeben werden müssen - lediglich der Gesamtverbrauch muss angegeben sein. Der Kunde hat allerdings die Möglichkeit, die Zählerstände bei seinem VNB zu erfragen, um bei Bedarf den Verlauf seiner Zählerablesungen verfolgen zu können.

Im Versorgungsvertrag wiederum müssen die EAN-Nummer, das Datum des Inkrafttretens, die Laufzeit, die Kündigungsbedingungen, die Einheitspreise, die eventuelle Formel zur Berechnung der Indexanpassung usw. angegeben sein. Diese Angaben müssen vor Vertragsabschluss gemacht werden, unabhängig davon, ob der Vertrag direkt mit dem Versorger oder über einen Vermittler geschlossen wird.

Außerdem muss jede Änderung der Vertragsbedingungen dem Endkunden mindestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt werden. Falls der Kunde die neuen Bedingungen, die ihm von seinem Versorger mitgeteilt werden, nicht annimmt, steht es ihm frei, den Vertrag zu kündigen.

In den oben genannten Erlassen sind ebenfalls einige Bestimmungen angeführt, welche die Versorger in Bezug auf die Versorgungsverträge zu beachten haben, darunter:

- Sie müssen innerhalb von zehn Werktagen auf jeden Versorgungsantrag reagieren, der von einem Kunden eingereicht wird, und dem Kunden einen Versorgungsvertragsangebot unterbreiten;
- Sie müssen jeden Privatkunden, der dies beantragt, zu nicht diskriminierenden Bedingungen versorgen. In seinem Vertragsangebot kann ein Versorger jedoch die anstehenden Risiken berücksichtigen, falls ein Kunde, der einen Vertrag mit ihm schließen möchte, außerordentliche Risiken darstellt. Die Berücksichtigung dieser Risiken kann nur durch die Bereitstellung einer Bankbürgschaft oder anderer Sicherheiten erfolgen. Der vom Versorger verlangte Betrag darf nicht drei Monate des durchschnittlichen Jahresverbrauchs der Kundenkategorie, zu der der betreffende Privatkunde gehört, übersteigen;
- Sie müssen eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren, wenn sie einen unbefristeten Vertrag kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags von Haushaltskunden widersetzen möchten.

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Beschwerdeführer einen eventuellen Verstoß gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2013 sind beim SRME 10 Beschwerden zu den oben genannten Beschwerdegründen eingegangen, von denen sich 7 (zumindest teilweise) als begründet erwiesen haben.

Schließlich ist darauf hinzuweisen, dass diese Art der Beanstandung teilweise auch in anderen Kategorien wiederzufinden ist.

### 2.2.11 Rolle der VNB bezüglich Photovoltaik und Ausgleich

#### Prinzip

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

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Grünstrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilnetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist „jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt“<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Art. 2, 2° des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

## Gesetzlicher Rahmen

Dieses Verfahren fußt auf der wallonischen Gesetzgebung und ursprünglich auf Artikel 161 § 4 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen. Die Tatsache, dass in diesem Gesetzestext nicht ausdrücklich festgelegt ist, dass der Ausgleich zwischen zwei Zählerablesungen erfolgt, welche unter bestimmten Bedingungen in kürzeren Abständen als jährlich vorgenommen werden können, ist darauf zurückzuführen, dass der Geltungsbereich sehr umfangreich war: jede Änderung der Anlage und/oder Intervention des Netzbetreibers, die auf Antrag des Nutzers des Netzwerks durchgeführt wurde oder nicht, führte seinerzeit zu einer Ablesung des Zählers, die der Netzbetreiber dann dem Versorger zwecks Rechnungsstellung übermittelte. Diese Zwischenablesung des Zählers (zwischen zwei jährlichen Ablesungen) führte zu einer Aufspaltung des Ausgleichszeitraums.

In diesem Kontext wünschte der Gesetzgeber anlässlich einer Abänderung dieses Erlasses die Fälle zu umschreiben, in denen der Ausgleich in einem kürzeren Zeitraum als auf Jahresbasis erfolgt. Diese Fälle werden also im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011<sup>8</sup> zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze beschrieben, der am 21. Mai 2011 in Kraft trat. Artikel 153 § 4 dieses Erlasses umschreibt nun das Ausgleichsverfahren:

*„Auf dem Gebiet der NS<sup>9</sup> mit jährlicher Zählerablesung kann ein Erzeuger, der über eine Grünstrom-Erzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügt, die bei der CWaPE als Grünstrom-Erzeugungsanlage zertifiziert und registriert ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Niederspannungsnetz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerablesungen erhalten. Was die Zählung betrifft, verfügt er über folgende Alternative:*

- *entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von seinem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der VNB teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit;*
- *oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchten und eingespeisten Energiemengen getrennt registriert. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so kann sie auf ausdrücklichen Antrag des Eigenerzeugers durch eine Änderung der Zählung vergütet werden. Der VNB, der für die Durchführung des Ausgleichs verantwortlich ist, teilt dem Versorger des Eigenerzeugers je nach Fall einen Verbrauch bzw. eine Einspeisung mit. Der Eigenerzeuger, der diesen Ausgleich in Anspruch nimmt, teilt dies seinem Versorger vor der Unterzeichnung eines neuen Vertrags mit. Es gibt nur einen Versorger pro Zugang. Beträgt die Zählung mehrere Tarifzeiten, so wie sie in Artikel 169 definiert sind, so wird der Ausgleich pro Tarifzeit vorgenommen.*

*Der Eigenerzeuger kann diesen Ausgleich jährlich in Anspruch nehmen, außer wenn eine technische (oder damit gleichgestellte) Intervention an seinem Anschluss auf seinen Antrag hin durchgeführt wird (insbesondere im Falle eines Versorgerwechsels) oder wenn die Auswechslung seines Zählers vom föderalen Eichamt vorgeschrieben wird. Unter diesen Umständen wird der Ausgleich nur in zeitlichen Intervallen, die kürzer als ein Jahr sind, durchgeführt.“*

In technischer Hinsicht muss der Netzzähler des Eigenerzeugers ausgleichsfähig sei, damit dieses Verfahren angewandt werden kann. In diesem Zusammenhang sieht der Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt in seiner abgeänderten Fassung in Artikel 24 bis Folgendes vor:

*„Um es dem Eigenerzeuger mit einer Grünstromerzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kW zu ermöglichen, den Ausgleich zwischen den aus dem Verteilnetz entnommenen und in dieses eingespeisten Energiemengen zu nutzen, ersetzt der VNB, falls erforderlich, den Zähler, der technisch diesen Ausgleich nicht ermöglicht, und entwickelt gegebenenfalls entsprechende Lastenprofile. Die Kosten für den Umbau der Zähleranlage einschließlich des Austauschs des Zählers trägt der Verteilnetzbetreiber; diese fließen in die Budgets ein, welche als Berechnungsgrundlage für die Netzbennutzungsgebühren dienen.“*

<sup>8</sup> Ersetzt den Erlass der wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

<sup>9</sup> A.d.R.: Niederspannung

## Beschwerden

Beschwerden zum Ausgleichsverfahren kommen bisher von Eigenerzeugern, die eine photovoltaische Anlage besitzen, und betreffen im Wesentlichen drei Themenbereiche: die Aufspaltung der Regularisierungsrechnung unter Anwendung des Ausgleichs auf einen Zeitraum von weniger als einem Jahr, die Nichtberücksichtigung des Produktionsüberschusses und den Ausgleich bei Vorhandensein eines Doppeltarifzählers.

Bei Beschwerden zum Ausgleichsverfahren achtet der SRME darauf, dass das vorstehend beschriebene Ausgleichsverfahren auch angewandt wurde. Hierzu analysiert er insbesondere die Daten der relevanten Ereignisse (Inbetriebnahme, Veränderung, jährliche Ablesung, Versorgerwechsel, usw.) sowie die diesbezüglichen Zählerstände.

## Aufspaltung der Regularisierungsrechnung

Die Aufspaltung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers<sup>10</sup>, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

Im ersten Fall ist der Eigenerzeuger darauf hinzuweisen, dass er Anspruch auf einen Ausgleich ab der Inbetriebnahme der photovoltaischen Anlage hat, dieser aber nicht rückwirkend besteht.

Deshalb erhält der Versorger vom Netzbetreiber die Zählerablesungen zum Tag der Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage, damit dieser den vorhergehenden Zeitraum ohne Ausgleich in Rechnung stellen und das Ausgleichsverfahren von der Inbetriebnahme an berücksichtigen kann. Auf der ersten Regularisierungsrechnung nach Einbau der Photovoltaikanlage ist der Ausgleichszeitraum im Allgemeinen kürzer als ein Jahr, da das Inbetriebnahmedatum selten mit dem Datum der jährlichen Zählerablesung übereinstimmt.

Im zweiten Fall ist anzumerken, dass jeder technische Eingriff durch den Netzbetreiber auf Verlangen des Eigenerzeugers (wie eine Erweiterung der photovoltaischen Anlage, der Abbau des Doppeltarifzählers ...) oder der Wechsel des Zählers auf Betreiben des belgischen Eichamtes mit einer Zählerablesung verbunden ist, die vom Betreiber des Verteilnetzes erfasst und dem Versorger zur Erstellung der Rechnung übermittelt wird. Dasselbe gilt für eventuelle Zählerablesungen, die der Eigenerzeuger dem Betreiber des Verteilnetzes übermittelt (zum Beispiel nach dem Wechsel des Stromversorgers). Folglich wird der Rechnungszeitraum ebenfalls aufgesplittet und wird der Ausgleich auf jeden Zeitraum angewendet, was zu einem teilweisen „Verlust“ der Produktion und einer entsprechenden Verbrauchsrechnung führen kann.

In diesem Zusammenhang wird im Allgemeinen weder auf Seiten des VNB noch des Versorgers ein Verstoß gegen die wallonischen Gesetze festgestellt, deren Einhaltung die CWaPE überwacht.

Den Eigenerzeugern wird der Rat erteilt, eventuelle vorhersehbare Eingriffe so nahe wie möglich am Termin der Jahresablesung zu planen, um den Verlust eines Teils der während des Zeitraumes bis zu dieser technischen Änderung verzeichneten Produktion zu vermeiden, da die Produktion dieses Zeitraumes nicht zum Ausgleich mit dem Verbrauch eines ganzen Jahres genutzt werden kann.

## Überschüssige Produktion

Zahlreiche Beschwerden, die beim SRME eingehen, betreffen die Anerkennung der überschüssigen Produktion. Diesbezüglich sei der Eigenerzeuger daran erinnert, dass im Ausgleichsverfahren vorgesehen ist, dass die ins Netz wieder eingespeiste Energie nur dann vergütet werden kann, wenn die verbrauchte und die eingespeiste Energie separat erfasst werden, was einen Zweirichtungszähler voraussetzt (und nicht einen Zähler, der „rückwärts dreht“). Die in das Netz eingespeiste Produktion wird jedoch nur dann tatsächlich vergütet, wenn die dezentrale Produktionsanlage außerdem über zwei Anschlüsse (zwei EAN-Codes) verfügt: einen für die Einspeisung, einen zweiten für den Verbrauch.

Die meisten Eigenerzeuger aus dem Photovoltaikbereich erfüllen diese technischen Anforderungen nicht, da sie entweder über einen Zähler verfügen, der sich rückwärts dreht, oder über einen Zweirichtungszähler mit nur einem EAN-Kode. Aus diesem Grund können sie ihre

<sup>10</sup> Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

überschüssige Produktion nicht verkaufen. In jedem Fall fällt, sofern ihre photovoltaische Anlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

Fällt so viel überschüssige Produktion an, dass der Eigenerzeuger diese vergüten lassen (verkaufen) möchte, ist es unerlässlich, dass die Anlage sowohl mit einem Zweirichtungszähler ausgestattet ist, der den verbrauchten und den eingespeisten Strom separat verzeichnet, als auch mit zwei EAN-Codes, einen für die Entnahme aus dem Netz und einen zweiten für die Einspeisung. Wir weisen darauf hin, dass der Einbau dieser Art von Zähler sowie die Zuordnung der beiden, durch EAN-Codes identifizierten Anschlüsse grundsätzlich zulasten des Nutzers gehen. Der Eigenerzeuger muss einen Vertrag mit dem Versorger abschließen, der den überschüssigen Strom kauft; dieser Versorger muss mit demjenigen, der den verbrauchten Strom liefert, identisch sein. In seinem Verwaltungssystem verknüpft der Betreiber des Verteilnetzes die beiden EAN durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

### Ausgleich und Doppeltarifzähler

Bei einem Doppeltarifzähler erfolgt der Ausgleich nicht zwischen Verbrauch und Produktion zum Tagtarif einerseits und Verbrauch und Produktion zum Nachttarif andererseits (Ausgleich zwischen Tag und Nacht), sondern zum einen zwischen Tagverbrauch und Tagproduktion und zum anderen zwischen Nachtverbrauch und Nachtproduktion.

Wird also bei einem Eigenerzeuger ein Tag-Überschussproduktion<sup>11</sup> und ein Nacht-Defizit<sup>12</sup> festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nachttarifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

Wir weisen den Eigenerzeuger darauf hin, dass, wenn er sich für diese Lösung entscheidet, zum Zeitpunkt der Deaktivierung des Doppeltarifzählers eine Zählerablesung erfolgt, die zur Rechnungsstellung an den Versorger übermittelt wird. Somit läuft er also Gefahr, einen Teil der erfassten Produktion während des Zeitraumes bis zum Tag dieser technischen Änderung zu „verlieren“, da diese Produktion nicht zum Ausgleich mit seinem Verbrauch auf ein ganzes Jahr gerechnet verwendet werden kann.

2013 musste der SRME feststellen, dass die Eigenerzeuger noch immer schlecht über die Regeln betreffend den Ausgleich informiert waren. Die Anzahl der - größtenteils unbegründeten - Beschwerden und Anfragen bleibt weiterhin hoch, obwohl wir die Kommunikation über „die Anwendung des Ausgleichsverfahrens im Niederspannungsbereich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Netz der kleinen anerkannten Grünstromerzeugungsanlagen mit einer Höchstleistung von 10 kVA“ aktualisiert haben und als Dokument auf der Website der CWaPE zur Verfügung stellen. Der SRME vertritt den Standpunkt, dass die Eigenerzeuger künftig besser über diese Regeln informiert werden sollten (über Formulare und/oder durch die Installateure).

### 2.2.12 Verschiedenes

Manche Beschwerden fallen in keine der vorstehend angegebenen Kategorien. Im Jahr 2013 wurden 42 Beschwerden in der Kategorie „Verschiedenes“ eingeordnet.

In dieser Kategorie finden sich insbesondere einige Fälle von Aussetzungen der Versorgung, in deren Rahmen eine Dringlichkeitsmaßnahme erforderlich war, um den Versorger oder den VNB davon in Kenntnis zu setzen, dass eine Situation vorlag, die gegebenenfalls zur Einreichung eines Entschädigungsantrages seitens des Kunden führen könnte.

Außerdem beinhaltet diese Kategorie Beschwerden zu:

- Preisangeboten für vom VNB durchzuführende Arbeiten,
- dem Erhalt einer Karte zur Aktivierung/Deaktivierung der Prepaid-Funktion eines Budgetzählers,
- Anträgen auf Zahlungsplan,
- etc.

<sup>11</sup> Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

<sup>12</sup> Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

Im Rahmen der verschiedenen vorgelegten Fälle wird der SRME regelmäßig mit Beschwerden zur Gewährung eines Zahlungsplans befasst. Diesbezüglich ist anzumerken, dass die Zuständigkeit der Dienststelle darin besteht, zu überprüfen, dass der Versorger solche Anträge in nicht diskriminierender Weise beantwortet. Im Unterschied zu Gerichten und Gerichtshöfen kann der SRME tatsächlich keinen Versorger dazu zwingen, einen Zahlungsplan zu akzeptieren.

## 2.3 Verteilung der Beschwerden pro Versorger und pro VNB

Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde bestimmt der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur. Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die beiden ersten untenstehenden Grafiken stellen den Prozentsatz der pro Versorger und pro Netzbetreiber beim SRME eingegangenen Beschwerden dar. In diese Statistiken wurden nur die sechs Hauptversorger für Haushaltskunden einzeln aufgenommen. Die anderen Versorger von Haushaltskunden, die derzeit erheblich weniger Kunden beliefern (OCTA+, ENECO, Energie 2030) oder solche, die gewerbliche Kunden beliefern, treten nicht so deutlich zutage, da sie nicht in ausreichendem Maße Gegenstand von an den SRME gerichteten Beschwerden waren.

Diagramm Nr. 4  
Prozentsatz der Beschwerden je Versorger

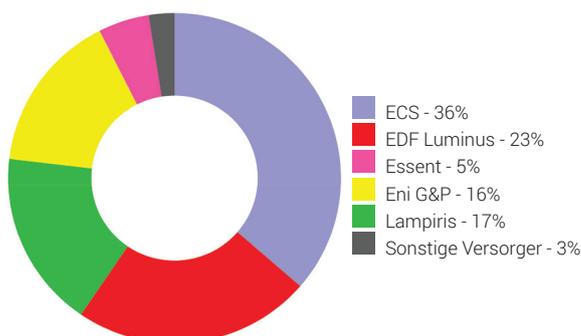
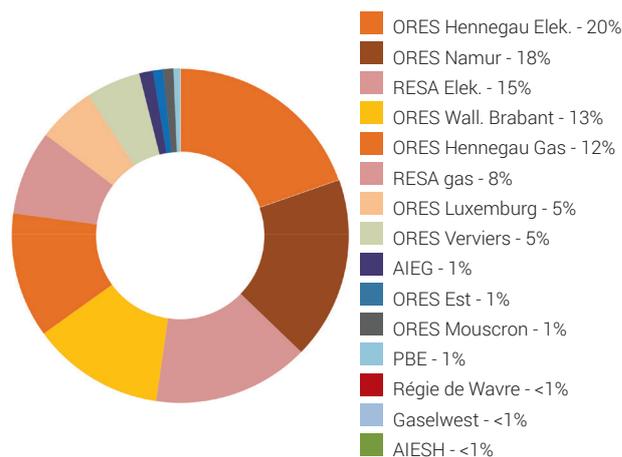


Diagramm Nr. 5  
Prozentsatz der Beschwerden je VNB



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

An dieser Stelle sei angemerkt, dass TECTEO nach der Fusion mit ALG im Jahr 2012 über seine Tochtergesellschaft RESA ebenfalls die Verwaltung des Stromnetzes von Lüttich-Zentrum übernommen hat, das zuvor von INTERMOSANE 1 versorgt wurde.

Die Interkommunalen wurden nach ihrer Fusion unter dem Namen ORES Assets umbenannt, und zwar wie nachstehend aufgeführt.

- IDEG wird zu ORES Namur,
- IEH wird zu ORES Hennegau Elektrizität,
- IGH wird zu ORES Hennegau Gas,
- SEDILEC wird zu ORES Wallonisch-Brabant,
- INTEREST wird zu ORES Est,
- INTERMOSANE wird zu ORES Verviers,
- INTERLUX wird zu ORES Luxemburg,
- SIMOGEL wird zu ORES Mouscron.

## 3. ENTSCHÄDIGUNGEN

### 3.1 Einführung

Die Dekrete zur Gas- und Stromversorgung sehen mehrere pauschale Entschädigungsverfahren vor, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses pauschale Entschädigungsverfahren ist am 1. Januar 2009 in Kraft getreten. Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung<sup>13</sup>.

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen leicht angestiegen ist, von 675.888 EUR auf 682.813 EUR. Im Gegenzug haben die Gasnetzbetreiber im Jahr 2013 im Vergleich zum Vorjahr fast 3 Mal weniger Entschädigungen gezahlt: 7.240 EUR statt 19.882 EUR. Dies lässt sich insbesondere dadurch erklären, dass einige Gas-VNB (vor allem ORES Mouscron) ausnahmsweise mehr Verzögerungen bei der Herstellung von Anschlüssen verzeichneten, was zu höheren Entschädigungszahlungen führte.

Die Energieversorger haben ihrerseits 58 % weniger Entschädigungen als 2012 gezahlt, 7.010 EUR statt 16.695 EUR. EDF-Luminus hat infolge eines Verwaltungsfehlers wesentlich weniger Entschädigungen wegen Unterbrechungen der Energieversorgung gezahlt. In geringerem Maße hat auch Electrabel Customer Solutions 2013 weniger Entschädigungen gezahlt, im Gegensatz zu ENI, deren Entschädigungszahlungen sich fast verdreifacht haben und die somit zu dem Versorger wird, der seinen Kunden am meisten Entschädigungen gezahlt hat.

Neben dem Fortschritt bei der Entschädigung von Schäden ist festzustellen, dass die wallonische Gesetzgebung in ihrer 2008 ergänzten Fassung zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden beiträgt, den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen erleichtert (oder sogar verhindert, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und im Konfliktfall den Rückgriff - zur Abgabe einer Stellungnahme oder einer zwingenden Entscheidung - auf einen außergerichtlichen Weg ermöglicht: den SRME.

### 3.2 Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen

Im Rahmen der Widersprüche in Sachen Entschädigung wurde der SRME gebeten, sich zu wiederkehrenden Sachverhalten oder Rechtsgeschäften zu äußern (z. B. Ursachen einer Aussetzung der Versorgung durch Stürme). In diesem Kontext hat es sich schnell als notwendig erwiesen, die Texte der Dekrete kohärent auszulegen, um sowohl den Akteuren als auch den Beschwerdeführern selbst die erforderliche Rechtssicherheit zu verschaffen. So konnten die nachstehend aufgezählten Grundsätze ausgearbeitet werden.

Zunächst scheinen uns die Fristen, die der Endverbraucher geltend machen kann, verbindliche Fristen zu sein. Dies bedeutet, dass diese Fristen nur durch die Einwilligung der Partei, die sie zu „schützen“ trachten, aufgehoben werden können.

Beispiel: Für den Fall einer Entschädigung aufgrund eines Verzugs bei der Herstellung des Anschlusses ist in Artikel 25quater des Elektrizitätsdekrets festgelegt, dass: „jeder Endverbraucher Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [für Anschlüsse von Privatkunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen ab der schriftlichen Einverständniserklärung des Kunden mit dem Angebot des Netzbetreibers betreffend den Anschluss hergestellt hat.“ Diese Frist von dreißig Tagen soll den Verbraucher vor der eventuellen Untätigkeit des Netzbetreibers schützen. Der Kunde kann sich daher ab Erhalt des Angebots für den Anschluss nicht mit einer längeren Frist einverstanden erklären, außer wenn diese Abweichung zu seinen Gunsten ist (z. B. falls er bestimmte Arbeiten in seiner Wohnung noch nicht abgeschlossen hat und wünscht, dass der Anschluss erst später hergestellt wird). In diesem spezifischen Fall hat die CWaPE darauf hingewiesen, dass eine Abweichung nur dann zulässig ist, wenn „der Nutzer des Netzes selber ausdrücklich ein Interesse an einer Verlängerung der Frist geltend gemacht hat“.

<sup>13</sup> Die indixierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

In Bezug auf die Frist, innerhalb derer der SRME in den Sonderfällen, wenn der ursprünglich vom Antragsteller befasste Akteur die Haftung ablehnt und den Antrag an den Versorger/Netzbetreiber weitergeleitet hat, befasst werden muss, hat der SRME die Auffassung vertreten, dass die Frist für seine Befassung erst an dem Datum beginnt, an dem der ursprünglich befasste Akteur den Antrag an den Akteur verwiesen hat, den er für verantwortlich hält, und dies um den Beschwerdeführer im Falle eines solchen Verweises nicht zu bestrafen.

Außerdem hat der SRME beschlossen, dass in dem Fall, dass ein Beschwerdeführer mehrere Zugangspunkte besitzt und sein Entschädigungsantrag, der auf ein und demselben Verwaltungsfehler beruht, mehrere oder alle diese Zugangspunkte betrifft, nur eine einzige Entschädigung zu zahlen ist, außer falls nachgewiesen wird, dass andere Endverbraucher diese verschiedenen Anschlusspunkte nutzten (beispielsweise als Mieter). Um missbräuchliche Situationen zu vermeiden, in denen die Entschädigung ggf. in keinerlei Verhältnis zum Schaden mehr steht, denken wir, dass es in dieser Situation einer Entschädigung für die Aussetzung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers vorzuziehen ist, den Schaden mit dem Begriff des Nutzers des Netzes und nicht mit dem des Zugangspunkts in Verbindung zu bringen.

Und schließlich sind einige Sachverhalte, die zu einer Entschädigung führen, wahrscheinlich in mehrere Kategorien einzuordnen (denken wir beispielsweise an eine Person, die Opfer einer Unterbrechung ihrer Stromversorgung geworden ist). Sodann stellt sich die Frage nach der eventuellen Kumulierung von Entschädigungen. Unsere Dienststelle hat die folgenden Grundsätze angewendet:

- In der Bestimmung betreffend die Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Aussetzung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt, ist festgelegt, dass die genannte Entschädigung nicht anwendbar ist, „wenn die zum Schaden führende Unterbrechung geplant war oder auf einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist“. Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ist also ausdrücklich ausgeschlossen;
- Desgleichen ist unsere Dienststelle der Ansicht, dass es nicht möglich ist, sowohl die Hypothese einer Unterbrechung von mehr als sechs Stunden und die einer Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers zu wählen. Die letztgenannte Hypothese decke nämlich - wie der Titel des Unterabschnitts, in dem sie behandelt wird, unzweideutig besagt - die „Verwaltungsfehler“. Die in den vorbereitenden Arbeiten genannten Beispiele lassen keinerlei Zweifel bezüglich des Willens des Gesetzgebers zu. Es wird ein „Fehler bei der Übermittlung von Informationen zwischen dem VNB und den Versorgern“ erwähnt.<sup>14</sup> Dieses Verbot ist nicht in den Text des Dekrets eingeflossen, lässt sich jedoch aus den vorbereitenden Arbeiten ableiten. Die Entschädigung infolge einer Unterbrechung der Versorgung während mehr als sechs Stunden zielt ihrerseits vor allem auf ein Problem ab, dessen Ursache ein technischer Defekt des Netzes ist (sie ist im Übrigen nur auf die Netzbetreiber anwendbar). Die vorbereitenden Arbeiten verweisen diesbezüglich ausdrücklich auf die Eingreifverpflichtungen, die von den technischen Bestimmungen für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind<sup>15</sup>;
- Schließlich begrüßt unsere Dienststelle die Kumulierung zwischen der Unterbrechung während mehr als sechs Stunden und der Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Unterbrechung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt. Dieselbe Ursache kann nämlich für die beiden Fälle zutreffen, von denen der eine auf eine pauschale Entschädigung der Unannehmlichkeiten abzielt, die mit einer längeren Unterbrechung einhergehen (wie ein Rabatt aufgrund eines fehlerhaften Service), während der andere die Wiedergutmachung der - ordnungsgemäß nachgewiesenen - direkten Schäden, die auf diesen Zwischenfall zurückzuführen sind, bezweckt.

<sup>14</sup> Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

<sup>15</sup> Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

### 3.3 Detaillierte Zahlen

#### 3.3.1 Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden<sup>16</sup>

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

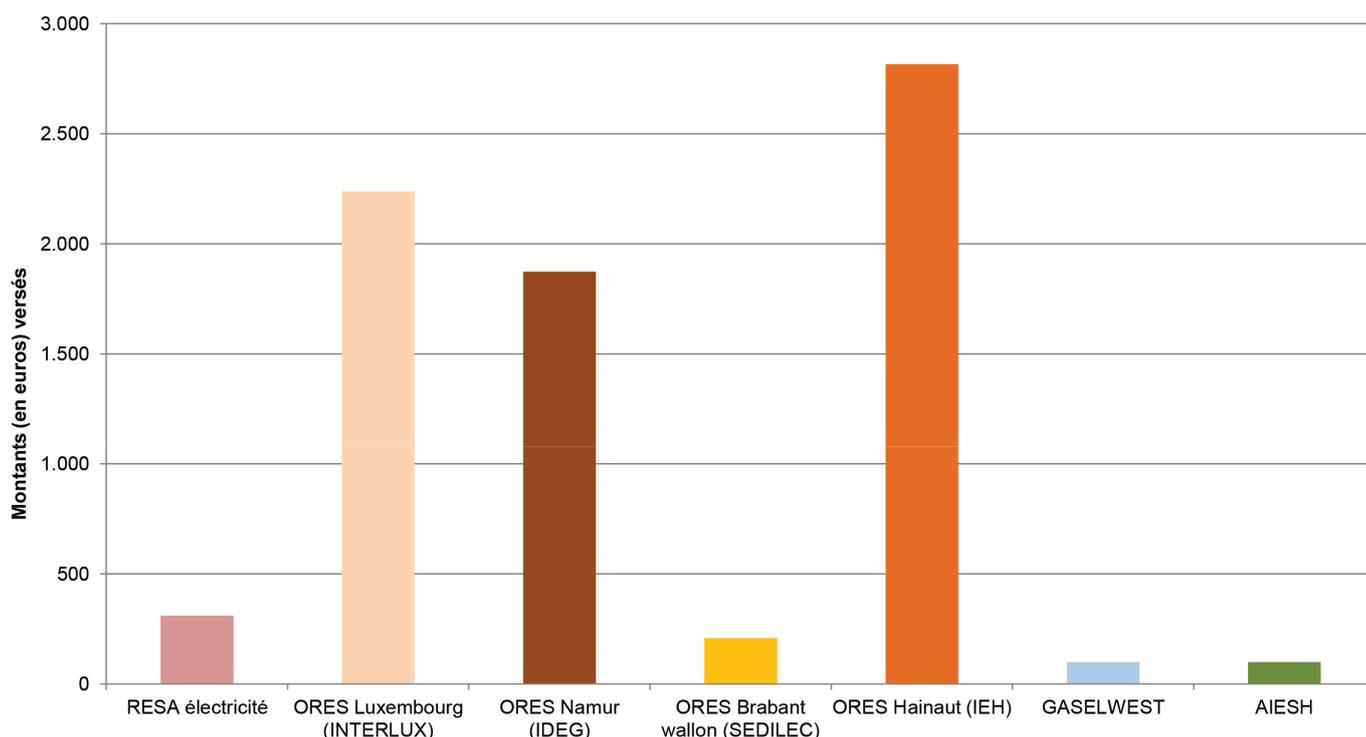
##### Einige Zahlen

2013 wurden 54 Anfragen von 143 von den Netzbetreibern akzeptiert und wurden 7.644,12 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Obwohl ein Rückgang der Gesamtzahl der eingereichten Anträge festzustellen ist, sind die Anzahl akzeptierter Anträge sowie der Betrag der ausgezahlten Entschädigungen im Vergleich zu den zwei Vorjahren erneut angestiegen.

2013 hat ORES Hennegau die Antragsteller stärker entschädigt und 2.803 EUR überwiesen, gefolgt von ORES Luxemburg, die die größte Anzahl eingereicherter Anträge zu verzeichnen hat, sowie von ORES Namur.

Die Zahlen der anderen Netzbetreiber waren nicht auffällig, mit Ausnahme jener von RESA Elektrizität, die nur eine Auszahlung von 310 EUR ausweisen, was angesichts des Umfangs des Netzwerks und der oben genannten Zahlen recht gering erscheint.

Diagramm Nr. 6 - Entschädigung wegen einer nicht eingeplanten Unterbrechung der Versorgung während mehr als 6 aufeinander folgender Stunden



	RESA	ORES Luxemburg	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Hennegau	Gaselwest	AIESH
Angenommene Anträge	3	19	15	2	13	1	1
Abgewiesene Anträge	7	2	14	6	16	0	0

<sup>16</sup> Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

### 3.3.2 Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>17</sup>

In diesem Fall handelt es sich um Zwischenfälle im Netz, die einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen ...). Handelt es sich um eine Abschaltung aufgrund eines Verwaltungsfehlers, ist ein anderes Entschädigungsverfahren anzuwenden (siehe unten). Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Dieser Selbstbehalt und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

Der SRME sah sich veranlasst, das Konzept einer geplanten Unterbrechung zu verdeutlichen. So hat er den Standpunkt vertreten, dass die Abschaltung ordnungsgemäß, das heißt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften, geplant worden sein muss, um als Grund für eine Befreiung von der Haftung gelten zu können. Die parlamentarischen Arbeiten des Dekrets besagen sehr deutlich, dass „nur nicht geplante Unterbrechungen zur vorgesehenen Entschädigung führen können; dies ist logisch, da nur fehlerhafte Unterbrechungen Gegenstand einer Entschädigung sein können.“

Sobald das Planungsverfahren einer Unterbrechung - selbst wenn diese vom Netzbetreiber vorgesehen war - beeinträchtigt wird, ist die Unterbrechung fehlerhaft und kann daher keinen ordnungsmäßigen Grund für eine Befreiung von der Haftung mehr darstellen. So wurde im Rahmen eines Streitfalls eine Unterbrechung der Stromversorgung als unrechtmäßig angesehen, von der der Beschwerdeführer am Vortag informiert worden war, wobei der Netzbetreiber es jedoch versäumt hat, den Grund für die Dringlichkeit nachzuweisen im Sinne der technischen Bestimmungen für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

In Bezug auf die Bewertung der höheren Gewalt lehnt unsere Dienststelle die Verwendung von Floskeln und standardisierten Formeln ab, mit denen man den Grund der Entscheidung nicht begreifen kann. Mit anderen Worten: das Unvermeidliche und Unvorhersehbare des Falles höherer Gewalt muss gemäß den Umständen des jeweiligen Falles geprüft und durch die faktischen Gegebenheiten der jeweiligen Akte untermauert werden. So fordern wir die Akteure in den von uns bearbeiteten Dossiers auf, ihre Behauptungen zu bekräftigen, indem sie Berichte über Interventionen, Fotos der Örtlichkeiten, Berichte des Königlichen Meteorologischen Instituts usw. vorlegen.

Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25quinquies genannte Fall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers mit sich bringt. Dies erhellt ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten, die besagen, dass „das Dekret keine objektive Verantwortung einführen möchte, bei der das bloße Eintreffen des Ereignisses zu einer Entschädigungspflicht führt, unabhängig von der Ursache. Angesichts der Tatsache, dass es für den Endverbraucher schwierig ist, einen Fehler auf Seiten des Netzbetreibers in Bezug auf die Konformität oder Ordnungsmäßigkeit der Versorgung nachzuweisen, lässt das Eintreten des Ereignisses hingegen das Vorliegen eines Fehlers vermuten, wobei dem Netzbetreiber der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist.“<sup>18</sup>. Diesbezüglich sollte man den besonderen Rahmen der Zuständigkeiten des SRME in diesem Entschädigungsfall nicht aus den Augen verlieren. Wir geben in der Tat eine Stellungnahme zur Art des Fehlers ab. Dies bedeutet einerseits, dass wir den Akteur nicht dazu verurteilen können, irgendeinen Geldbetrag nach Ablauf des Verfahrens zu zahlen, und andererseits, dass wir uns nicht zu der Verantwortung des Akteurs äußern, sondern nur zu der mehr oder weniger schwerwiegenden Natur des eventuell vom beschuldigten Akteur begangenen Fehlers, ohne auf Fragen betreffend den Schaden und die kausale Verbindung zwischen Schaden und eventuellem Schaden einzugehen. Allerdings erlaubt es die im Dekret vorgesehene Umkehrung der Beweislast unserer Dienststelle, sicherzustellen, dass die Akteure die Antworten, die sie sowohl hinsichtlich des Falles höherer Gewalt als auch hinsichtlich des Schadens und des kausalen Zusammenhangs geben, auf angemessene Weise untermauern, ohne dass es uns jedoch gestattet wäre, über diese Fragen zu befinden, wie weiter oben erwähnt. Wenn also der Streitfall vor einem Richter fortgeführt würde, müsste der kausale Zusammenhang vom Antragsteller der Wiedergutmachung des Schadens nachgewiesen werden und würde die Stellungnahme der CWaPE diesbezüglich keinerlei Beweiselemente liefern.

<sup>17</sup> Artikel 25quinquies und 25sexies des Dekrets vom 12. April 2001

<sup>18</sup> Doc.Parl.Wall., Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

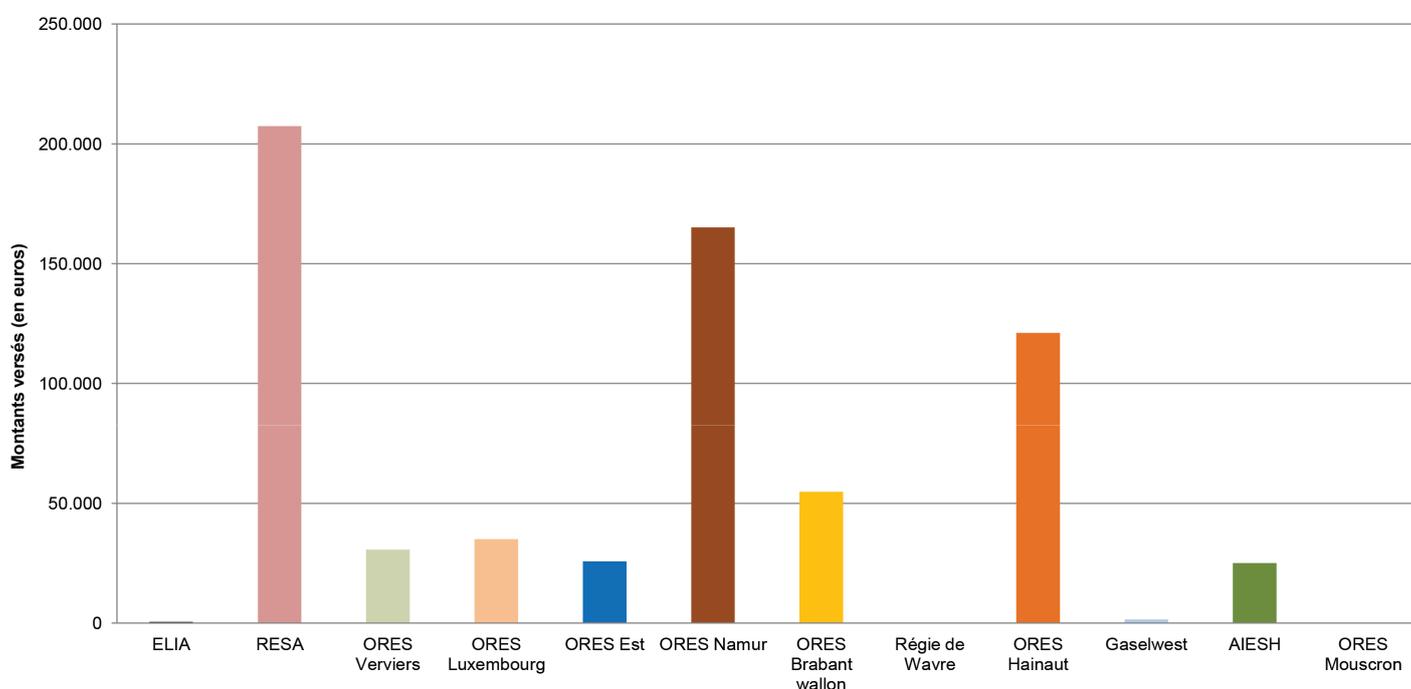
**Einige Zahlen**

2013 wurden 14 % der Anfragen von den Netzbetreibern akzeptiert und wurden 667.234 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Wir stellen fest, dass die Gesamtanzahl eingereicherter Anträge im Vergleich zu 2012 spürbar angestiegen ist (von 1.958 auf 3.249), während der ausgezahlte Gesamtbetrag kaum angestiegen ist (von 662.103 EUR auf 667.234 EUR). Dennoch möchten wir betonen, dass der ausgezahlte Gesamtbetrag weiterhin ansteigt und sich seit 2009 versechsfacht hat.

2013 hat RESA Elektrizität die Antragsteller mehr entschädigt, gefolgt von ORES Namur und ORES Hennegau.

Insgesamt betrachtet steigt die Anzahl der Entschädigungen seit 2009 ständig an, obwohl eine große Anzahl der Anträge nicht akzeptiert werden.

*Diagramm Nr. 7 - Entschädigung jedes direkten, körperlichen oder materiellen Schadens, der aufgrund der nicht geplanten/nicht mitgeteilten Unterbrechung oder der Nichtkonformität oder Unregelmäßigkeit der Stromversorgung entstanden ist*

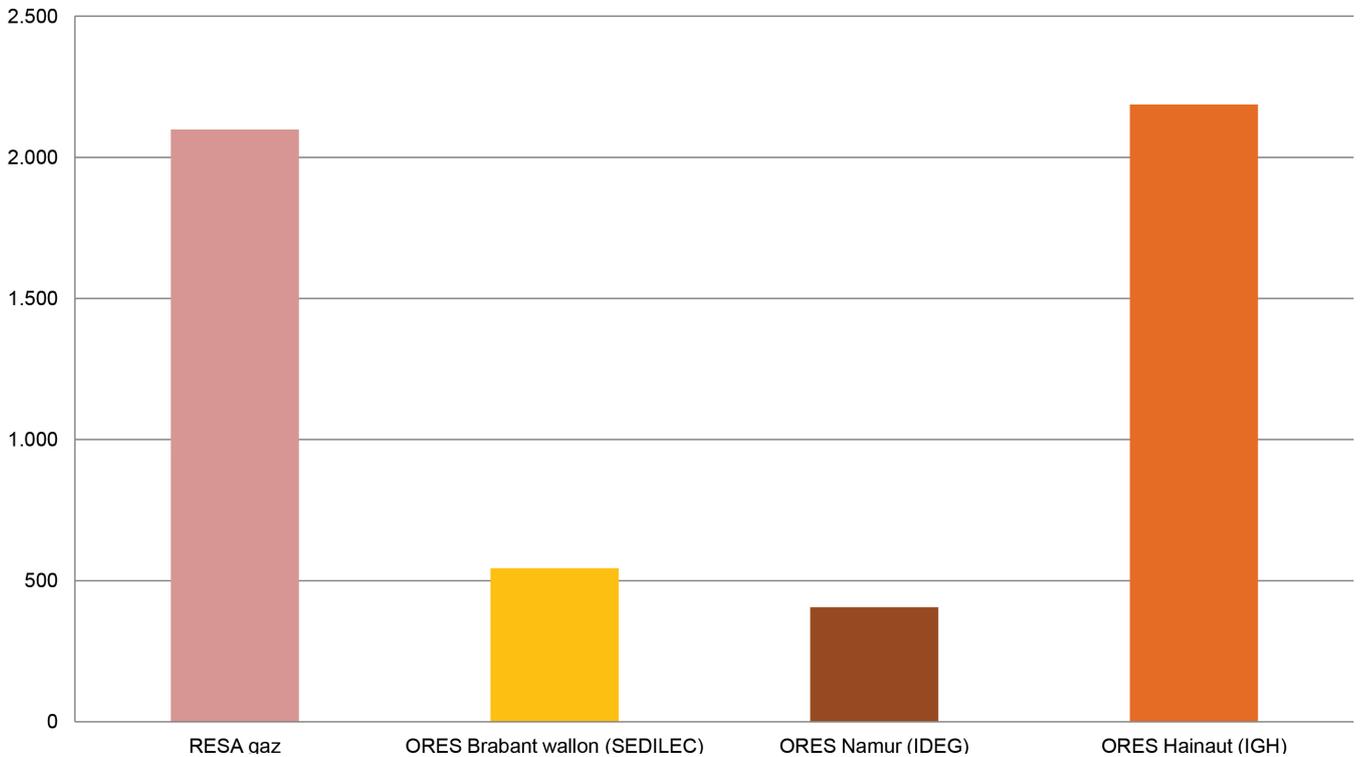


	ELIA	RESA	ORES Verviers	ORES Luxembourg	ORES Est	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	Régie de Wavre	ORES Hennegau	Gaselwest	AIESH	ORES Mouscron
Angenommene Anträge	1	119	19	25	18	127	40	1	64	1	23	1
Abgewiesene Anträge	0	108	73	128	29	535	381	0	455	14	4	11

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Im Gas-Dekret wird keinerlei Modalität für die Entschädigung vorgesehen; darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Eine pauschale Entschädigung ist im Gasbereich schwierig, da Schäden im Falle einer Explosion eine erhebliche Höhe annehmen können. Gegebenenfalls werden die Schäden - auch körperliche Schäden - häufig im Rahmen eines Gerichtsverfahrens beziffert.

2013 ist der Gesamtbetrag der Entschädigungen im Vergleich zum Vorjahr fast um die Hälfte zurückgegangen.

Diagramm Nr. 8 - Entschädigung jedes direkten, körperlichen oder materiellen Schadens, der aufgrund der nicht geplanten/nicht mitgeteilten Unterbrechung oder der Nichtkonformität oder Unregelmäßigkeit der Gasversorgung entstanden ist



	RESA	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Namur	ORES Hennegau
Angenommene Anträge	7	3	3	5
Abgewiesene Anträge	24	3	7	6

### 3.3.3 Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers<sup>19</sup>

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

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeführten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei um den VNB handelt, bzw. bis zum Antrag auf Wiederaufnahme der Versorgung, wenn es sich hierbei um den Versorger handelt, mit einem Höchst-Entschädigungsbetrag von 1.875 EUR. Die Abschaltung nach einem Verwaltungsfehler des Versorgers ist nicht nur mit dem Verfahren bei Nichtzahlung verbunden. Der SRME ist der Ansicht, dass Artikel 31bis die Abschaltung der Stromversorgung bzw. der Gasversorgung betrifft:

- die auf Antrag des Versorgers entgegen den Vorschriften des Dekrets oder dessen Ausführungserlassen vorgenommen wird (zum Beispiel: die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag ordnungswidrig beendet hat, ohne dass ein anderer Versorger sich für die Wiederaufnahme der Versorgung zu erkennen gegeben hat, wobei die Abschaltung auf die ungerechtfertigte Einleitung des Verfahrens

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

bei einem problematischen Umzug auf Antrag des Versorgers erfolgt ist);

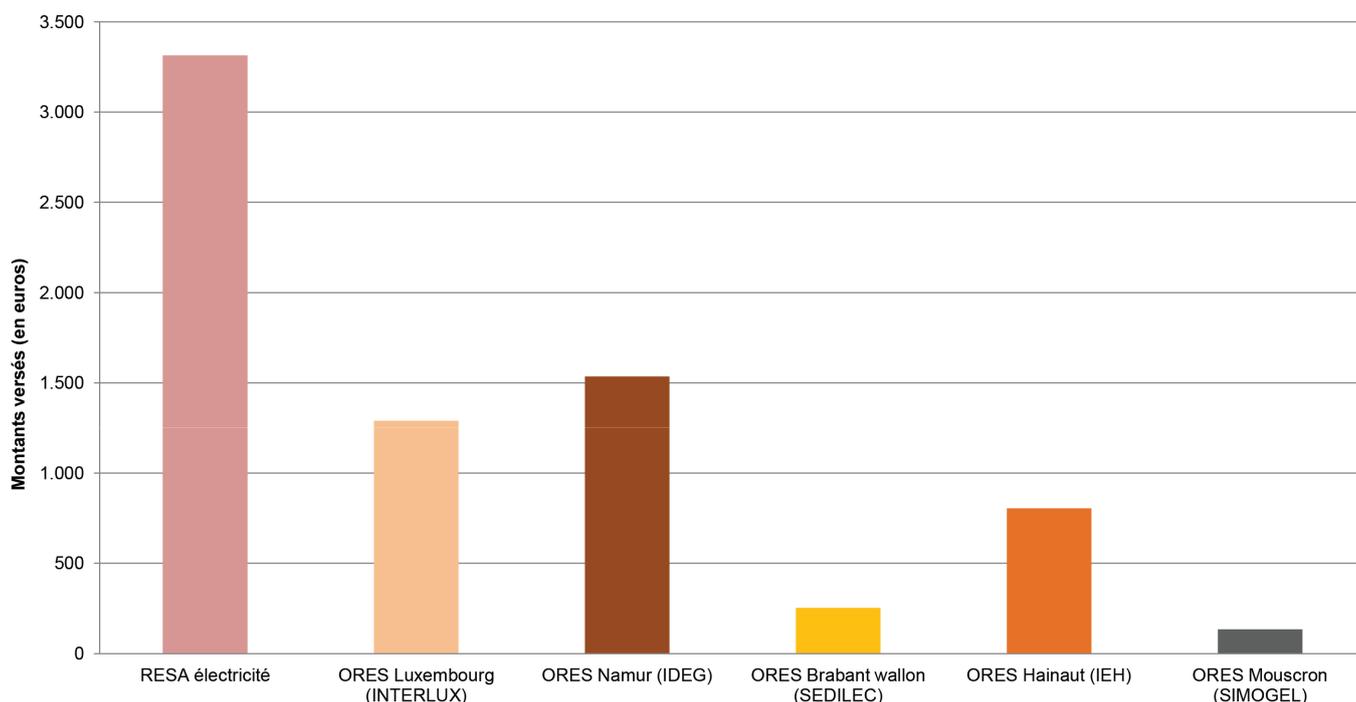
- die infolge eines Verwaltungs- oder Rechnungsstellungsfehlers des Versorgers erfolgt, der zur Durchführung des Verfahrens bei Nichtzahlung geführt hat.

In dem Sonderfall, in dem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. Mystery Switch, das heißt nach einer Transaktion in Verbindung mit einem Wechsel des kommerziellen Versorgers, während der ein Fehler bei der Identifizierung des Anschlusses zu einer fehlerhaften Übertragung des Kunden zwischen Versorgern führt, wieder aufzunehmen), muss sich die CWaPE gemäß den Bestimmungen des Dekrets damit begnügen, den Akteur, der ursächlich für die Abschaltung verantwortlich ist, dazu zu verurteilen, die gesamte Entschädigung zu zahlen. Sie kann die Entschädigung nicht gemäß der Schwere der von den beteiligten Akteuren begangenen Fehler aufteilen, da das Dekret ihr keinen solchen Spielraum einräumt. Es obliegt also dem betreffenden Akteur, eventuell einen Beitrag von demjenigen zu fordern, der möglicherweise zu einer Verschlimmerung des Schadens beigetragen hat.

**Einige Zahlen**

2013 wurden 41 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Stromnetzbetreiber gerichtet. 24 Anträgen wurde stattgegeben und es wurde ein Betrag von 7.331,93 EUR ausgezahlt. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies fast doppelt so viele Anträge - sowohl eingereichte als auch solche, die zur Zahlung einer Entschädigung geführt haben. Der ausgezahlte Betrag ist hingegen um etwa 10 % geringer.

Diagramm Nr. 9 - Entschädigungen aufgrund einer ausbleibenden Stromversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers



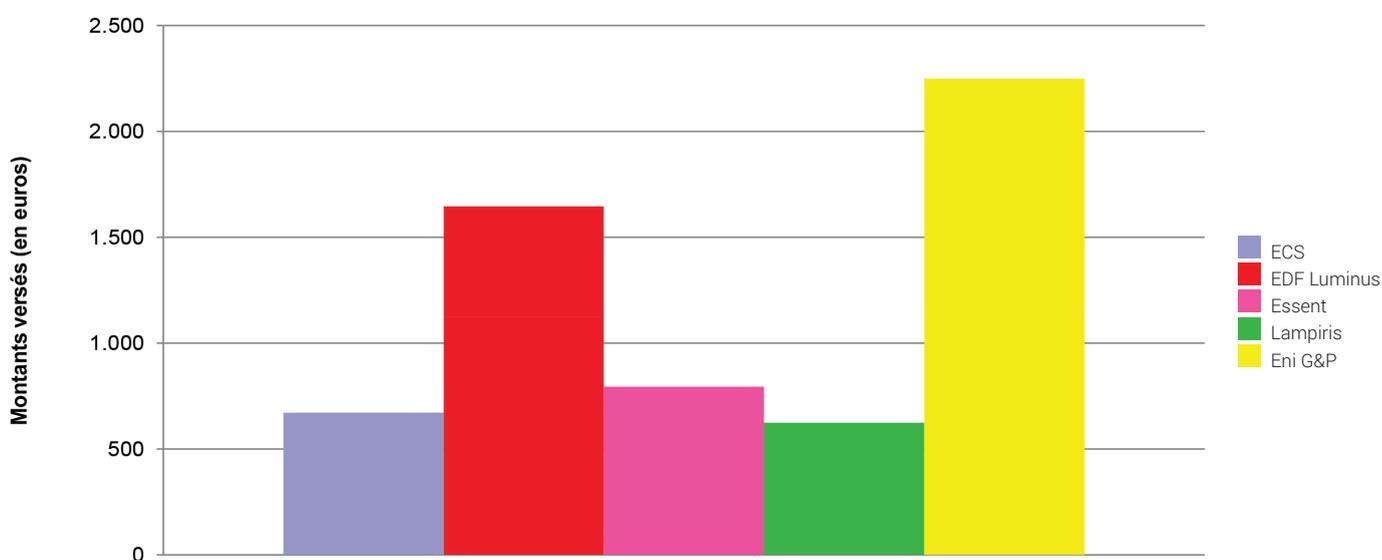
	RESA	ORES Luxembourg	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Hennegau	ORES Mouscron
Angenommene Anträge	9	4	6	2	3	1
Abgewiesene Anträge	0	1	3	0	11	0

Auf Seiten der Gasnetzbetreiber hat nur RESA positiv auf zwei der vier eingegangenen Anträge reagiert und diese zwei Kunden mit 939,89 EUR entschädigt. Die anderen VNB haben keine Anträge erhalten, mit Ausnahme von ORES Hennegau, die einen Antrag erhalten und abgelehnt hat.

In Bezug auf die Abschaltungen infolge eines Verwaltungsfehlers stellt der SRME fest, dass der Betrag der von den Energieversorgern ausgezahlten Entschädigungen im Vergleich zu 2012 um 64 % von 16.465 EUR auf 5.988 EUR zurückgegangen ist. Dies lässt sich dadurch erklären, dass EDF-Luminus wesentlich weniger Entschädigungen in diesem Rahmen gezahlt hat. In geringerem Maße hat auch Electrabel Customer Solutions 2013 weniger Entschädigungen gezahlt, im Gegensatz zu ENI, die zu dem Versorger wird, der seinen Kunden am meisten Entschädigungen gezahlt hat.

Etwa ein Drittel der Anträge wurden angenommen, während die anderen Anträge entweder abgelehnt oder an den betroffenen VNB weitergeleitet wurden.

Diagramm Nr. 10 - Entschädigungen, die von Energieversorgern aufgrund eines Verwaltungsfehlers, der zu einer Abschaltung führt, ausgezahlt werden



	Electrabel Customer Solutions	EDF-Luminus	Essent	Lampiris	ENI
Angenommene Anträge	1	7	1	2	6
Abgewiesene Anträge	10	2	2	1	2

### 3.3.4 Nichteinhaltung der Anschlussfristen<sup>20</sup>

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen Netzbetreibers, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann.

Die Anschlussfrist wird jedoch in bestimmten Fällen ausgesetzt, insbesondere wenn für den Anschluss Erlaubnisse/Genehmigungen eingeholt werden müssen oder wenn der Kunde die ihm obliegenden Arbeiten nicht ausgeführt hat.

Der SRME wendet ebenfalls den Grundsatz an, demzufolge die Fristen ausgesetzt werden, wenn die Ausführung der Arbeiten durch einen ordnungsgemäß nachgewiesenen Fall höherer Gewalt (beträchtlicher Schneefall usw.) unmöglich geworden ist. Sobald das Ereignis, das den Fall höherer Gewalt ausgelöst hat und/oder die Folgen dieses Falles verschwunden ist/sind, werden die Fristen wieder fortgesetzt. Im selben Sinne hat unsere Dienststelle die Auffassung vertreten, dass der Urlaub des Baugewerbes ein Ereignis ist, das den Ablauf der Frist für die Verlegung des Anschlusses aussetzt.

<sup>20</sup> Artikel 25quater des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Stromnetzbetreiber haben 2 Entschädigungsanträge von 9 angenommen und haben 602,35 EUR ausgezahlt.

Die VNB haben 2 Entschädigungsanträge von 14 angenommen. RESA und ORES Mouscron haben einen Gesamtbetrag von 1.063,86 EUR gezahlt, also fast zehnmal mehr als im Vorjahr. Dies lässt sich insbesondere dadurch erklären, dass einige Gas-VNB (vor allem ORES Mouscron) ausnahmsweise mehr Verzögerungen bei der Herstellung von Anschlüssen verzeichneten, was zu höheren Entschädigungszahlungen führte.

Diese Zahlen können erstaunlich gering aussehen im Vergleich zur Anzahl Anschlussanträge und zu den Zahlen aus den „Qualitätsberichten“, die der CWaPE von den VNB übermittelt werden.

Dies erklärt sich zweifellos durch die Tatsache, dass die Entschädigungsmechanismen von den Energieverbrauchern noch ignoriert werden und dass in Wirklichkeit manche Anschlussverzögerungen gar nicht wahrgenommen werden oder als nicht ausreichend schädigend angesehen werden, damit der Antragsteller noch zusätzliche administrative Schritte in die Wege leiten würde.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt.

Schließlich ist ein Hinweis auf die Tatsache angebracht, dass die Antragsteller manchmal selbst einen Teil der Verantwortung für die Verzögerungen sowohl in Bezug auf den Antrag als auch in Bezug auf die Ausführung der Arbeiten tragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

### 3.3.5 Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers<sup>21</sup>

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

2103 hat der Versorger ENI neun von zehn eingegangenen Entschädigungsanträgen angenommen und einen Gesamtbetrag von 1.023,23 EUR ausgezahlt.

Die anderen Energieversorger haben keine solchen Entschädigungsanträge erhalten, mit Ausnahme von LAMPIRIS, das in diesem spezifischen Fall zwei Anträge abgelehnt hat.

### 3.3.6 Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung<sup>22</sup>

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet.

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

<sup>21</sup> Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

<sup>22</sup> Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 30quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002

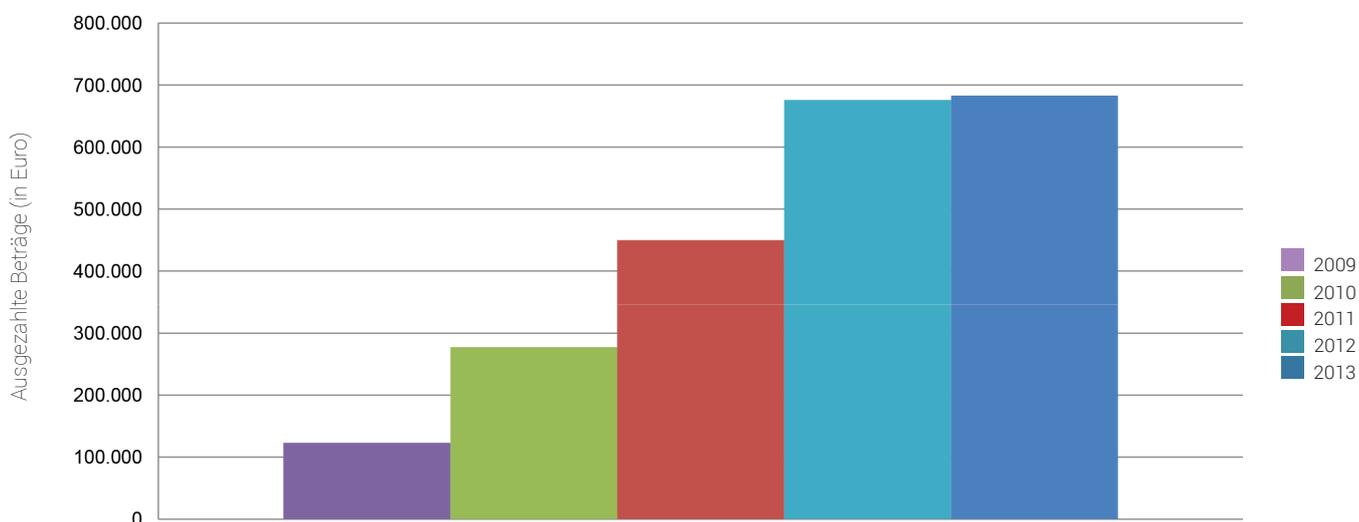
## Einige Zahlen

Nur Electrabel Customer Solutions hat einen Entschädigungsantrag erhalten und diesen abgelehnt, da er als unbegründet befunden wurde. Wie bereits in den vorigen Jahresberichten angegeben, ist dieser Misserfolg weniger auf mangelndes Wissen bezüglich des Verfahrens zurückzuführen, sondern eher auf die Neigung, eine Rechnung, die man anfechten möchte, nicht zu begleichen. Dabei droht dem Kunden dann ein Verfahren zur Installation eines Budgetzählers oder sogar eine Abschaltung der Versorgung, falls er diesen Budgetzähler verweigert. Dieser Verhaltensweise liegt häufig der Glaube zugrunde, dass die Zahlung einer Rechnung jede Möglichkeit aushebelt, diese Rechnung anzufechten.

## 3.4 Entwicklung seit 2009

### 3.4.1 Stromnetzbetreiber

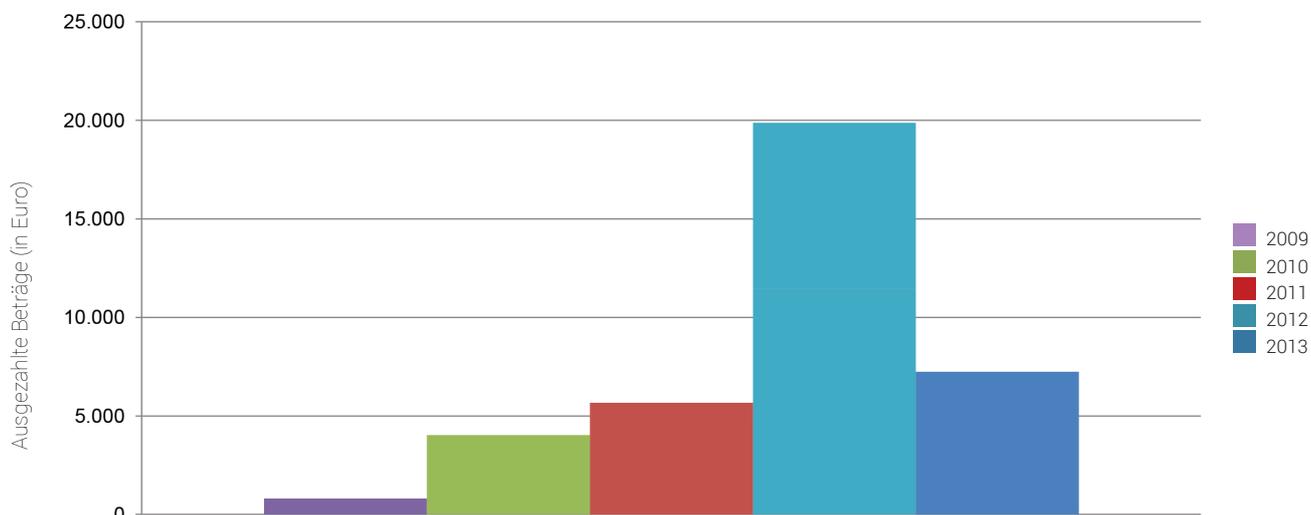
Diagramm Nr. 11 - Entwicklung der von den Stromnetzbetreibern seit 2009 ausgezahlten Entschädigungen



Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt worden sind, steigt von 123.039 EUR im Jahr 2009 auf 675.888 EUR im Jahr 2012 und auf 682.813 EUR im Jahr 2013.

### 3.4.2 Gasnetzbetreiber

Diagramm Nr. 12 - Entwicklung der von den Gasnetzbetreibern seit 2009 ausgezahlten Entschädigungen

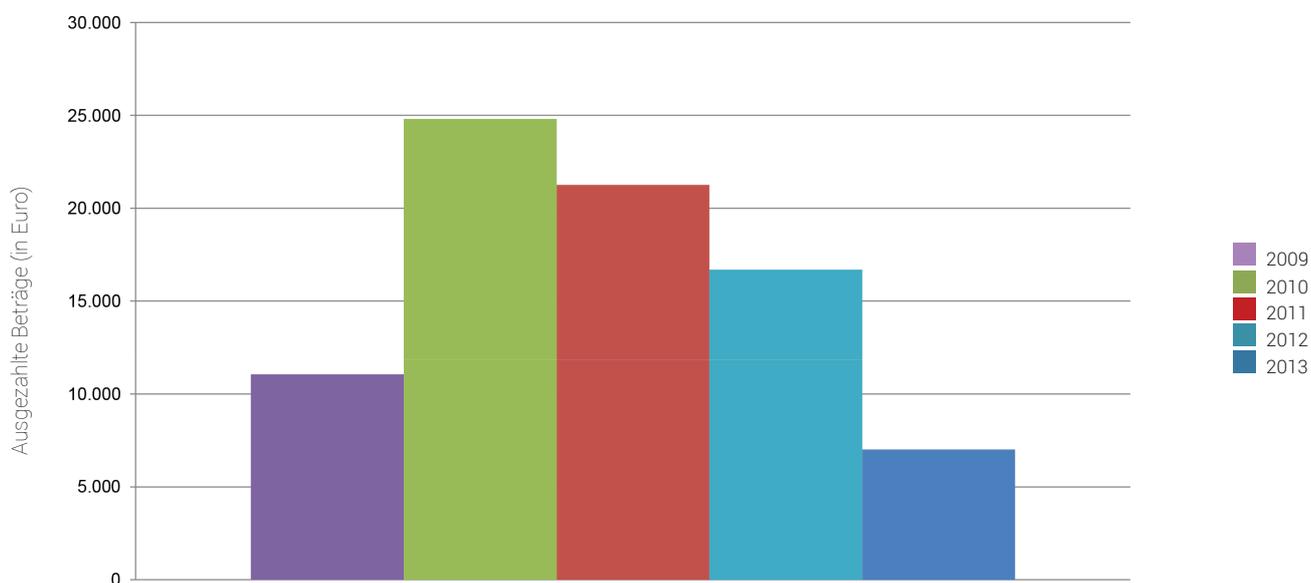


Die von den Gasnetzbetreibern gemeldeten Entschädigungen betreffen im Wesentlichen Verzögerungen bei Anschlüssen sowie Abschaltungen nach Verwaltungsfehlern. Anzumerken ist, dass die von den Gasnetzbetreibern zu Entschädigungsanträgen übermittelten Daten auch Entschädigungen beinhalten, die für direkte Personen- oder Sachschäden gezahlt wurden, wie dies im Strombereich vorgesehen ist.

### 3.4.3 Versorger

Es hat sich bestätigt, dass Entschädigungen aufgrund von Verwaltungsfehlern bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben.

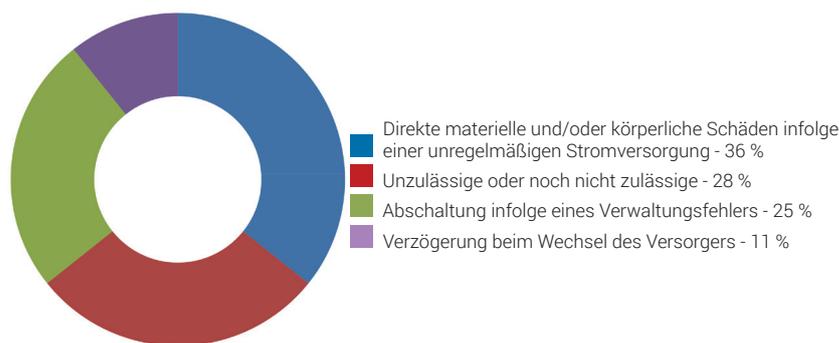
Diagramm Nr. 13 - Entwicklung der seit 2009 gezahlten Entschädigungen



### 3.5 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

28 Widersprüche zu Entschädigungen gingen beim SRME ein, davon wurden 8 für unzulässig erklärt. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

Diagramm Nr. 14 - Verteilung der Widerspruchsfälle zu Entschädigungen



Es ist interessant anzumerken, dass es schwierig ist, für die Beschwerdeführer im Rahmen von Entschädigungsanträgen aufgrund direkter materieller und/oder körperlicher Schäden infolge einer unregelmäßigen Stromversorgung eine günstige Stellungnahme abzugeben. Technisch gesehen, verursachen einfache Abschaltungen der Versorgung keine Schäden. Das Risiko stammt vielmehr von Spannungsschwankungen, insbesondere wenn die Spannung die diesbezüglichen Grenzwerte unter-/überschreitet. Da die Spannung nicht permanent im gesamten Verteilnetz gemessen wird, ist es daher schwierig, einen kausalen Zusammenhang zwischen dem Ereignis im Netz und den von den Beschwerdeführern geltend gemachten Schäden herzustellen, umso mehr, wenn deren Nachbarn keine solchen Schäden erlitten zu haben scheinen.

Die Zahl der nicht zulässigen Fälle ist häufig durch die Tatsache begründet, dass die Beschwerdeführer es versäumen, ihre Entschädigungsanträge an den Versorger oder den Netzbetreiber zu richten, bevor sie sich an den SRME wenden.

## 4. SCHLICHTUNG

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

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

2013 hat der SRME 3 Schlichtungsverfahren registriert. Zwei davon betreffen das Problem der privaten Netze, während das dritte die Arbeiten zur Anpassung des Stromnetzes des VNB an die Vorschriften betrifft. Für diese komplexen Fragen sind mehrere Versammlungen (manchmal vor Ort) mit allen betroffenen Parteien (VNB, Betreiber des privaten Netzes ...) erforderlich, um eine juristisch korrekte Lösung auszuarbeiten, die für alle Parteien annehmbar ist.

## 5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN

Der SRME ist überzeugt, dass eine regelmäßige Information von Akteuren, die in der Lage sind, wichtige Botschaften weiterzugeben, eine sehr fruchtbare Vorgehensweise ist, um Streitfälle zu vermeiden oder effizienter zu verwalten - unabhängig davon, ob diese Akteure aus dem Energiesektor, dem Universum der Organisationen zum Schutz von Verbrauchern und schutzbedürftigen Kunden oder von den ÖSHZ stammen. Der SRME hat daher 2013 seine Arbeit mit Blick auf die Ausbildung, Konsultation und den Austausch mit diesen Akteuren fortgesetzt.

So hat der SRME beispielsweise 2013 einen Schultag an der Universität von Charleroi für Studenten, die eine Ausbildung im Bereich der Energieverwaltung absolvieren, organisiert. Eine weitere Schulung wurde für Sozialarbeiter der Provinz Luxemburg in Bezug auf die Funktionsweise des Marktes, die Besonderheiten des SRME, die Entschädigungsverfahren und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter organisiert.

Im letzten Quartal des Jahres 2013 wurde das Pilotprojekt „Informationsstelle“ eingerichtet, das offiziell am 03.01.2014 bekannt gemacht wurde. Mit diesem Projekt soll die Information der Verbraucher verbessert werden, indem diese angemessen informiert und bei den Schritten begleitet werden, die sie durchführen müssen, um einen Streitfall mit einem Versorger und/oder einem Strom- und/oder Gas-VNB (nicht aber mit einem Eigentümer, Mieter, Rechtsnachfolger, Installateur, Heizungsmonteur usw.) beizulegen. Diese Informationsstelle kann insbesondere Hilfe leisten bei der angemessenen Formulierung von Anfechtungen, welche die Beschwerdeführer schriftlich einreichen möchten.

Die Informationsstelle ist zugänglich in den Räumlichkeiten der CWaPE am Montagmorgen von 09.00 bis 12.30 Uhr sowie auf telefonische Absprache (081/32.53.02).

Eine Informationskampagne in Bezug auf den SRME wurde ebenfalls im Laufe des Jahres 2013 in die Wege geleitet. Hierfür wurden Poster und Broschüren gedruckt. Sie wurden an zahlreiche ÖSHZ verschickt, die Anfang 2014 in eine Zusammenarbeit mit unserem Dienst eingewilligt haben. Die Aktion wird 2014 fortgesetzt, auch mit anderen möglichen Partnern (Energieberatungsstellen, Gemeinden usw.).

Beispiele für Empfehlungen, Stellungnahmen zu Entschädigungen sowie eine neue FAQ wurden ausgearbeitet, um auf der Website des SRME veröffentlicht zu werden. Ziel ist es, einen detaillierten Überblick der praktischen Fälle zu geben, die als besonders interessant angesehen wurden und die manchmal zur Entstehung einer bestimmten Jurisprudenz geführt haben. Diese Informationen und Dokumente sollten 2014 veröffentlicht werden.

## 6. PERSPEKTIVEN FÜR 2014

2014 dürfte für den SRME und die CWaPE im Allgemeinen erneut ein entscheidendes Jahr werden, da eine umfangreiche Reform der Strom- und Gasdekrete zu erwarten ist.

Im Rahmen dieser Reform wird die Zuständigkeit für die Billigung der Verteiltarife übertragen, was zweifellos zu neuen Fragen auf Seiten der wallonischen Verbraucher führen wird.

Les réseaux privés et fermés de distribution seront par ailleurs plus strictement organisés et devraient susciter également des questions, voire des plaintes, de la part des diverses parties concernées.

Die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter werden von Grund auf überarbeitet und ausgebaut, was Kunden in prekärer Lage oder in Zahlungsschwierigkeiten neue Rechte und neue Verfahren zugänglich macht. Im Rahmen dieser Verpflichtungen öffentlichen Dienstes weisen wir darauf hin, dass die Zusammenarbeit und gemeinsame Beteiligung der Rechtsdirektion und der Sozioökonomischen Direktion an den Missionen zur Prüfung und Evaluierung der Ausführung und Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und die VNB es dem SRME seit 2013 ermöglichen, bestimmte Fehlfunktionen oder eventuelle Mängel in bestehenden Verwaltungsverfahren und ganz allgemein in den Dienstleistungen, welche diese Akteure für die Verbraucher erbringen (Entschädigungen, Verwaltung von Zahlungsausfällen, Reaktionsfristen, Allgemeine Geschäftsbedingungen ...), frühzeitig zu erkennen und zu beheben. 2013 wurden Besuche zur Kontrolle und Überwachung der Einhaltung dieser Verpflichtungen öffentlichen Dienstes bei den Versorgern durchgeführt. 2014 werden Besuche bei den Verteilnetzbetreibern durchgeführt.

Die umfangreiche anstehende Reform der Gas- und Stromdekrete wird sicherlich die Durchführung neuer Informationssitzungen und einer Informationskampagne gegenüber dem Zielpublikum rechtfertigen. Der SRME wird es nicht versäumen, sich daran zu beteiligen oder diese proaktiv zu organisieren.

Kontaktdaten des  
Regionalen Mediationsdienstes für Energie

CWaPE - Regionaler Mediationsdienst für Energie  
Route de Louvain-la-Neuve, 4 / 12  
5001 Namur (Belgrade)  
Tel.: 081/32.53.02  
Fax: 081/33.08.11  
E-Mail: [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be)  
Website: [www.cwape.be](http://www.cwape.be)