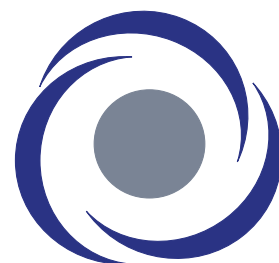


Jahressonderbericht 2014
Die Ausführung der den Versorgern und Netzbetreibern
obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie





INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	3
1. EVALUIERUNG DER DEN VERSORGERN UND VERTEILNETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES ZUGUNSTEN VON HAUSHALTSKUNDEN	4
1.1. Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB	4
1.2. Geschützte Kunden und sozialtarif	6
1.2.1 Die geschützten Kunden	6
1.2.2 Der Sozialtarif	10
1.3. Das Verfahren bei Nichtzahlung für Haushalte	11
1.3.1 Erinnerungs- und Mahnschreiben	12
1.3.2 Die Erklärung der Nichtzahlung	14
1.3.3 Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	16
1.4. Der Budgetzähler	17
1.4.1 Der Einbau der Strom-Budgetzähler	18
1.4.2 Der Einbau der Gas-Budgetzähler	20
1.4.3 Die Frist für den Einbau der Budgetzähler	22
1.4.4 Aufladen der Budgetzähler	22
1.4.5 Automatische Sperrungen	24
1.4.6 Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler	25
1.5. Zahlungssäumige Kunden	27
1.6. Sperrungen der Strom- und Gasversorgung	28
1.6.1 Sperrungen nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers	28
1.6.2 Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	30
1.6.3 Sperrung nach Beendigung des Vertrages	32
1.6.4 Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	32
1.6.5 Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	32
1.6.6 Sperrungen infolge des Versäumnisses des geschützten Kunden, der in den Genuss einer Winterhilfe gekommen ist, seine Zählerstände zu übermitteln	33
1.6.7 Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2014	33
1.7. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB als X-Versorger	34
1.8. Zahlungspläne	37
1.9. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)	40
1.9.1 CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestlieferungsmenge	40
1.9.2 CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit	42
1.9.3 CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	44
1.9.4 CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	45
1.9.5 Zwei neue CLE-Befassungen	45
1.10. Wicklungsperspektiven der VÖD mit sozialem Charakter	46
2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	48
2.1. Rechnungsstellungsdienste	48
2.2. Informationsdienste	50
3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN	51
SCHLUSSFOLGERUNGEN	53

EINFÜHRUNG

Seit der Liberalisierung der Gas- und Elektrizitätsmärkte am 1. Januar 2007 können alle Haushaltskunden vom Versorger ihrer Wahl beliefert werden.

Neben den kommerziellen Versorgern müssen auch die Verteilnetzbetreiber (VNB), die hauptsächlich für den Betrieb und die Instandhaltung der Gas- und Elektrizitätsnetze zuständig sind, gegebenenfalls ebenfalls die Rolle als „Sozialversorger“ erfüllen und die geschützten Kunden versorgen, oder unter bestimmten, eindeutig festgelegten Bedingungen Kunden zeitweilig als „vorübergehender Versorger“ oder „X-Versorger“ beliefern.

Da der Zugang zu Energie für die Gesamtheit der Bevölkerung als Notwendigkeit erscheint, muss der Gedanke des freien Marktwettbewerbs, der mit der Liberalisierung einhergeht, mit Vorkehrungen für den Verbraucherschutz bewehrt werden. Deswegen hat der Gesetzgeber den Versorgern und VNB sogenannte gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (nachstehend als VöD bezeichnet) auferlegt, die diese einhalten müssen.

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

Im Energiesektor der Wallonischen Region sind die VöD in Artikel 34 des Elektrizitätsdekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und in Artikel 33 des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes enthalten. Die meisten dieser VöD wurden in den Erlassen der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt festgeschrieben, die nachstehend als „EWR VöD ELEK“ und „EWR VöD GAS“ bezeichnet werden.

Die verschiedenen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes können funktionell in mehrere verschiedene Kategorien gegliedert werden, mit denen die unterschiedlichen Ziele, die mit diesen VöD verfolgt werden, betont werden können:

- Die VöD, deren Ziel es ist, die Funktionsweise der Märkte in kommerzieller, technischer und organisatorischer Hinsicht sicherzustellen, die mit der Funktionsweise der Märkte in den anderen Mitgliedstaaten vereinbar sein muss und die den Regeln der Kunst auf diesem Gebiet (z. B.: Regelmäßigkeit und Qualität der Lieferungen, Verfahren für problematische Umzüge usw.) entsprechen muss;
- Die VöD betreffend den Kundendienst (zum Beispiel: Rechnungsstellung, Bearbeitung von Beschwerden, Verwaltung von Entschädigungen, Leistungsziele);
- Die VöD mit sozialem Charakter, deren Hauptziel der Schutz von Haushaltskunden und insbesondere von gefährdeten Kunden ist (zum Beispiel: Verfahren zur

Erklärung der Nichtzahlung, Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ...);

- Die VöD betreffend die Förderung erneuerbarer Energien;
- Die VöD betreffend die Information und die Sensibilisierung für die rationelle Nutzung von Energie.

Für diese Aufsicht der VöD ist innerhalb der CWaPE die Sozioökonomische und Tarifdirektion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen zuständig. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, hat die CWaPE die folgenden Werkzeuge eingerichtet:

- Kontrollbesuche vor Ort in den verschiedenen Dienststellen der Marktteilnehmer;
- Beobachtung der Angaben betreffend die sozialen VöD und deren Anwendung, auf der Grundlage der Analyse der vierteljährlich und jährlich von allen Marktteilnehmern übermittelten Daten;
- Evaluierung der Qualität der von den kommerziellen Versorgern gebotenen Dienstleistungen durch eine Analyse der vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Leistungsindikatoren (KPI);
- Die Analyse der Kosten, um die einer bestimmten VöD zugewiesenen Beträge zu dem durch die Maßnahme verfolgten Ziel in Bezug zu setzen.

In Artikel 43 des EWR VöD ELEK und in Artikel 42 des EWR VöD GAS ist vorgesehen, dass die CWaPE alljährlich einen detaillierten Bericht über die Ausführung der VöD erstellen muss. Der vorliegende Bericht soll dieser Verpflichtung gerecht werden, indem er sich hauptsächlich auf die VöD mit sozialem Charakter konzentriert.

Zunächst wird dieser Bericht die Evaluierung der VöD mit sozialem Charakter und deren Anwendung durch Versorger und VNB auf der Grundlage der im Laufe des Jahres 2014 erfassten Daten besprechen, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden.

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

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

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



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

Der Zugang zu Energie stellt sich als Grundrecht dar, das für die Würde des Menschen unabdingbar ist. Der Gesetzgeber hat besondere Schutzmaßnahmen – sogenannte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter (oder soziale VöD) – eingerichtet, um Kunden, die sich in einer schwierigen Lage befinden oder anderweitig gefährdet sind, zu schützen.

Die sozialen VöD, die den verschiedenen Marktteilnehmern von der Wallonischen Regierung auferlegt werden, sind in Kapitel IV der EWR VöD Gas und Elektrizität beschrieben. Dieses Kapitel ist in Abschnitte unterteilt, in denen die nachstehenden Themenkomplexe behandelt werden:

- Versorgung von geschützten Kunden;
- das auf Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung anwendbare Verfahren;
- der Einbau eines Budgetzählers;
- die garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden (nur Elektrizität).

In Bezug auf diese Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter und gemäß den EWR VöD haben die Gas- und Elektrizitätsversorger, die Haushaltskunden beliefern, sowie die VNB der CWaPE eine Reihe von statistischen Angaben mitgeteilt. Dieser Bericht beruht im Wesentlichen auf der Analyse dieser Daten.

Die von den Versorgern und den VNB verlangten Daten werden von Jahr zu Jahr verfeinert, um einerseits die Anmerkungen und/oder die Schwierigkeiten beim Erhalt von Ergebnissen zu berücksichtigen und andererseits der Entwicklung des Marktes und der diesbezüglichen Rechtsvorschriften Rechnung zu tragen.

1.1. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTS- KUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB

Bevor wir auf die Analyse der Daten bezüglich der sozialen VöD eingehen, scheint es uns nützlich, die wallonische Energielandschaft darzustellen, die zum einen die kommerziellen Versorger, die auf dem Elektrizitäts- und Gasmarkt für Haushaltskunden tätig sind, und zum anderen die VNB, die auf dem Gebiet der Wallonischen Region tätig sind, umfasst.

Ende 2014 gab es in der Wallonie insgesamt 1.577.605 Haushaltskunden für Strom und 623.266 Haushaltskunden für Gas.

Die Strom- und Gasversorgung der Haushaltskunden in der Wallonie lässt sich auf die kommerziellen Versorger und die Verteilnetzbetreiber aufteilen, da der VNB – wie weiter oben erwähnt – in bestimmten Situationen die Versorgung der Kunden übernehmen muss, wenn er die Rolle des „sozialen Versorgers“ oder des „X-Versorgers“ übernimmt¹.

Ende 2014 versorgten 13 kommerzielle Versorger in der Wallonischen Region 1.541.384 Haushaltskunden mit Strom: Belpower, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF Luminus, Elexys², Eneco, Energie 2030, Energie der Niederlande³, eni, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line unter der Markenbezeichnung Mega, Direct Energie unter der Markenbezeichnung Poweo.

Im Gasbereich versorgten die folgenden kommerziellen Versorger 594.493 wallonische Haushaltskunden: Antargaz, ECS, EDF Luminus, Elexys, Eneco, ENI, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line unter der Markenbezeichnung Mega, Direct Energie unter der Markenbezeichnung Poweo.

1. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über geschützte Kunden und über die zeitweilige Versorgung durch den VNB.

2. und 3. Da die Anzahl der Ende 2014 in der Wallonie von Elexys und Energie der Niederlande versorgten Kunden sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment sehr gering war, wurden die Daten bezüglich dieser Versorger im vorliegenden Bericht nicht weiter berücksichtigt.

Die VNB können in drei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder beide betreiben⁴:

1. die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, ORES Hennegau Elektrizität (vormals IEH), ORES Ost (vormals Interost), ORES Verviers (vormals Intermosane 2), PBE, die Régie de Wavre und RESA TECTEO für das Gebiet der Stadt Lüttich (ehemals von Intermosane 1 verwaltet);
2. die ausschließlich auf dem Gasmarkt aktiven VNB: ORES Hennegau Gas (vormals IGH);
3. die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, ORES Namur (ex-IDEG), ORES Luxemburg (vormals INTERLUX), ORES Wallonisch-Brabant (vormals SEDILEC), ORES Mouscron (vormals SIMOGEL) und RESA TECTEO (außer dem Gebiet der Stadt Lüttich).

Die VNB können auch als „gemischte VNB“ oder „reine VNB“ bezeichnet werden, je nachdem, ob ihre Aktionäre teilweise bzw. vollständig aus dem öffentlichen Sektor stammen.

Die folgenden VNB gehören zu den „gemischten VNB“: GASELWEST, ORES Namur, ORES Hennegau Elektrizität, ORES Hennegau Gas, ORES Ost, ORES Luxemburg, ORES Verviers, ORES Wallonisch-Brabant und ORES Mouscron.

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

Ende 2014 versorgten die VNB 36.221 Kunden mit Strom und 28.773 Kunden mit Gas.

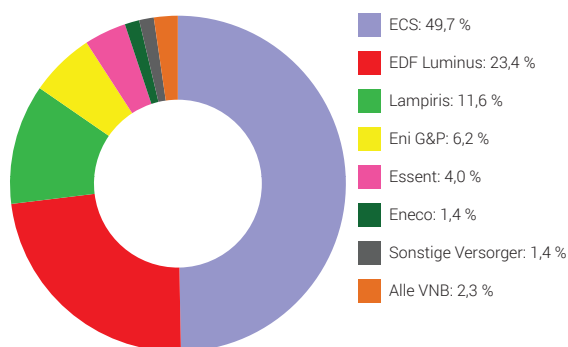
Der Anteil der Haushaltskunden, die Ende 2014 von den VNB mit Strom versorgt wurden (2,30 % der Gesamtzahl der Haushaltskunden), ist im Vergleich zu den beiden Vorjahren relativ stabil geblieben. Der Anteil der Haushaltskunden, die von den VNB mit Gas versorgt werden (4,62 %) ist im Vergleich zu 2013 um 12 % angestiegen. Dieser Zuwachs der Kundschaft, die von den VNB mit Gas versorgt wird, ist insbesondere die Folge des beträchtlichen Anstiegs der Anzahl Kunden, die infolge der Verschiebung des Einbaus von Gas-Budgetzählern ab Juli 2013 vom X-Versorger beliefert wurden. Auf diesen Punkt wird weiter unten in diesem Bericht näher eingegangen.

Unter diesen Kunden, die Ende 2014 von ihrem VNB mit Strom versorgt wurden, wurden 79 % vom Sozialversorger und 21 % vom X-Versorger beliefert. In Bezug auf die Versorgung der Kunden, die von ihrem VNB mit Gas beliefert werden, gestaltet sich die Verteilung wie folgt: 59 % der Kunden werden vom Sozialversorger und 41 % der Kunden werden vom X-Versorger beliefert.

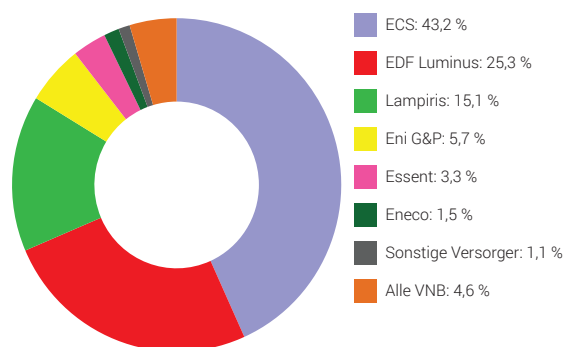
Die 2 nachstehenden Diagramme veranschaulichen den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden. Folgende Versorger sind in den Diagrammen unter „Sonstige“ zusammengefasst:

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

AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM STROMSEGMENT (DIAGRAMM NR. 1)



AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT (DIAGRAMM NR. 2)



4. Seit dem 31. Dezember 2013 ist ORES offiziell zum Verteilnetzbetreiber der 197 Gemeinden geworden, die bis dahin in den alten gemischten wallonischen Interkommunalen zusammengefasst waren. Im Rahmen einer Fusion haben sich 8 gemischte VNB (IDEG, IEH, IGH, INTEROST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC und SIMOGEL) zusammengeschlossen, um die ORES Assets srl zu bilden, die unter der Markenbezeichnung ORES firmiert. Im Rahmen dieser Fusion wurden diese Interkommunalen aufgelöst und bestehen seit dem 31. Dezember 2013 nicht mehr. Es gibt also einen einzigen VNB für die 197 betroffenen Gemeinden und acht Sektoren, die exakt mit den Absatzgebieten der ehemaligen gemischten VNB übereinstimmen.



1.2. GESCHÜTZTE KUNDEN UND SOZIALTARIF

1.2.1 DIE GESCHÜTZTEN KUNDEN

Bestimmte Kategorien von Menschen, die als gefährdet angesehen werden, können auf dem Gas- und Elektrizitätsmarkt den Status des „geschützten Kunden“ genießen.

Diesbezüglich haben sowohl der Föderalstaat als auch die Wallonische Region den Begriff des geschützten Kunden definiert, wobei die Definition in der Wallonie breiter gefasst ist und zusätzliche Kategorien umfasst. Die vier erstgenannten Kategorien sind sowohl in den föderalen als auch in den regionalen Texten genannt. Man bezeichnet sie daher als „föderale Kategorien geschützter Kunden“ oder als „föderal geschützte Kunden“. Die fünfte Kategorie hingegen ist ausschließlich in den regionalen Texten erwähnt und betrifft daher ausschließlich die in der Wallonischen Region wohnhaften Personen. Diese letzte Kategorie wird gemeinhin als Kategorie der „ausschließlich regional geschützten Kunden“ bezeichnet.

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

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

Die zweite Kategorie betrifft die Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit (gemeinhin als „Vierge Noire“ bezeichnet) genießt:

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer ständigen Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 %;
- eine Einkommensersatzbeihilfe für Personen mit Behinderung;
- eine Integrationsbeihilfe zur Unterstützung von Personen mit Behinderung;

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

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

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

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

Die fünfte Kategorie betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

- einer Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung;
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum;
- einer kollektiven Schuldenregelung;
- dem MâF (maximum à facturer, d. h. fakturierbarer Höchstbetrag) auf der Grundlage von Einkommenstranchen, die von der Regierung festgelegt wurden (Ende 2014 war diese Kategorie des geschützten Kunden ausschließlich im Elektrizitätssegment vorgesehen. Eine äquivalente Regel wird 2015 durch die im Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des Gasmarktes vorgesehenen Änderungen für das Gassegment verabschiedet werden)⁵.

Im Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, in seiner durch das Dekret vom 11. April 2004 (das „neue Elektrizitätsdekret“) abgeänderten Form, wurde eine neue Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden auf der Grundlage des fakturierbaren Höchstbetrags⁶ (oder MAF) gemäß den Einkünften des Haushalts eingeführt.

⁵ Das Dekret zur Abänderung desjenigen vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts wurde im Belgischen Staatsblatt vom 02.06.2015 veröffentlicht.

⁶ Fakturierbarer Höchstbetrag kraft des Gesetzes über die Gesundheitspflege- und Entschädigungspflichtversicherung, koordiniert am 14. Juli 1994, abgeändert durch das Gesetz vom 05. Juni 2002, Titel III, Kapitel IIIbis, Abschnitt III und dessen Ausführungserrlässe.



Der MAF ist eine Finanzbeihilfe im Gesundheitswesen. Sie greift, sobald die Ausgaben eines Haushalts für gesundheitliche Belange einen bestimmten Höchstbetrag erreichen.

Das Verfahren sieht vor, dass in diesem Fall bestimmte Kosten vollständig von der Krankenkasse erstattet werden. Ende 2014 mussten die Verfahren und Vergabemodalitäten für diese zusätzliche Kategorie regional geschützter Kunden noch von der Wallonischen Regierung festgelegt werden. Daher haben die Personen, die zu dieser Kategorie hätten gehören können, im Jahr 2014 noch nicht den Status des geschützten Kunden und die damit verbundenen Vorteile und Schutzmechanismen genießen können.

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

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

- Geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden;
- Der Einbau des Budgetzählers ist für geschützte Kunden im Zahlungsverzug kostenlos;
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine garantierte Mindestversorgung erhalten (begrenzt auf 10 Ampere), falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen

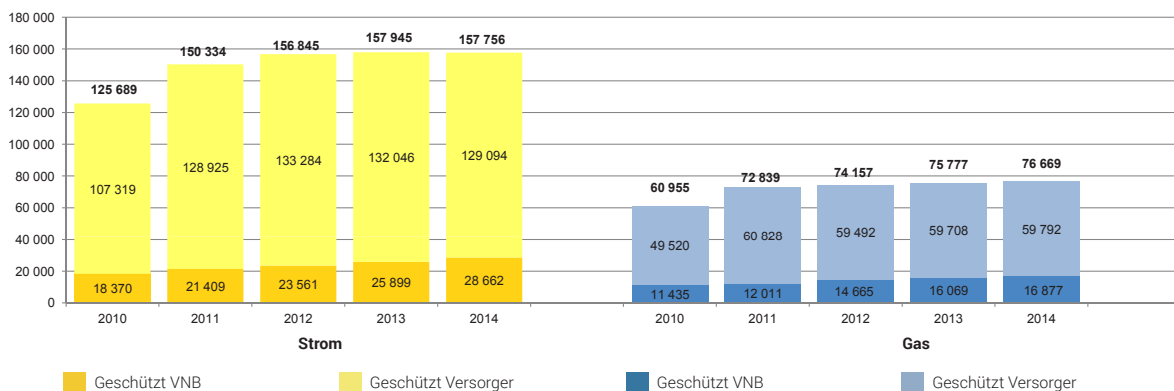
Budgetzähler aufzuladen. Im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode (das heißt vom 1. November bis zum 15. März) an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten. Sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment ist die Energie weiterhin zulasten des geschützten Kunden und muss bezahlt werden. In bestimmten Fällen, die der Gesetzgeber festgelegt hat, kann die Lokale Kommission für Energie (CLE) jedoch die Akte des Kunden prüfen und über eventuelle Modalitäten zur Übernahme der mit diesen Beihilfen verbundenen Kosten entscheiden. Nähere Informationen zu den CLE finden Sie in dem Kapitel, das den CLE gewidmet ist.

Ende 2014 galten in der Wallonie 157.756 Stromkunden (das heißt 10 % der in der Wallonie mit Elektrizität versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 144.788 zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 12.968 zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

Im Gassegment galten 76.669 Kunden (das heißt 12 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 67.955 zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 8.714 zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

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

ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN (DIAGRAMM NR. 3)



Die Gesamtzahl der Ende 2014 geschützten Kunden (föderal und regional) bleibt im Stromsegment relativ stabil und steigt im Gassegment weiterhin an (1,2 % gegenüber Ende 2013).

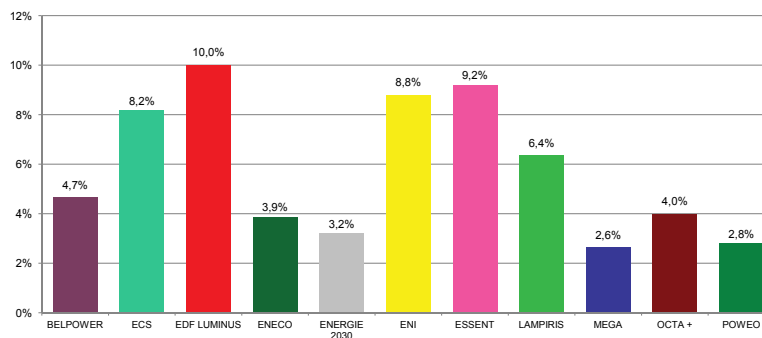


DIE AUSFÜHRUNG DER DEN VERSORGERN UND NETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES

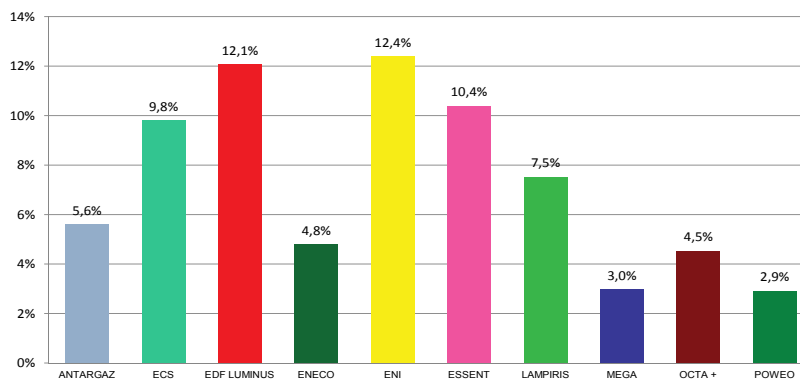
Bei einem Vergleich der von den Versorgern bereitgestellten Zahlen werden spürbare Unterschiede in Bezug auf den Anteil der geschützten Kundschaft

der Versorger an ihrer gesamten Haushaltskundschaft deutlich. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Feststellung.

PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM STROMBEREICH (AUSGEDRÜCKT ALS PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD) (DIAGRAMM NR. 4)



PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASBEREICH (AUSGEDRÜCKT ALS PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD) (DIAGRAMM NR. 5)



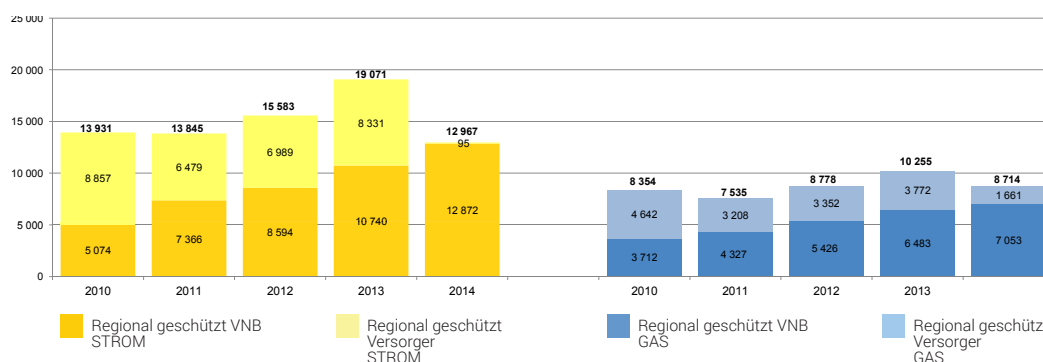
DIE REGIONAL GESCHÜTZTEN KUNDEN

Ende 2014 zählte die CWaPE 12.968 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.714 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment.

Die Gesamtzahl der regional geschützten Kunden sinkt 2014 sowohl im Elektrizitätssegment (32 %) als auch im Gassegment (15 %) beträchtlich.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Entwicklung.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUSSCHLISSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE VON VERSORGERN UND VNB BELIEFERT WERDEN. (DIAGRAMM NR. 6)





Der Umfang dieses Rückgangs ist vor allem auf das Inkrafttreten des Dekrets vom 11. April 2014 (zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes) am 27. Juni 2014 zurückzuführen. In diesem Dekret wird die Verpflichtung des VNB eingeführt, geschützte Kunden, die zu einer der ausschließlich regionalen Schutzkategorien gehören, mit Elektrizität zu versorgen, um es diesen Kunden zu gestatten, in den Genuss des Sozialtarifs zu gelangen (den sie nicht erhalten, wenn sie von einem kommerziellen Versorger beliefert werden).

Die Stromversorger haben ab dem 1. Juli 2014 regional geschützte Kunden an die VNB übertragen. Die Kunden hatten allerdings die Möglichkeit, eine Versorgung durch den VNB zu verweigern. Sie sind in diesem Fall bei ihrem kommerziellen Versorger geblieben.

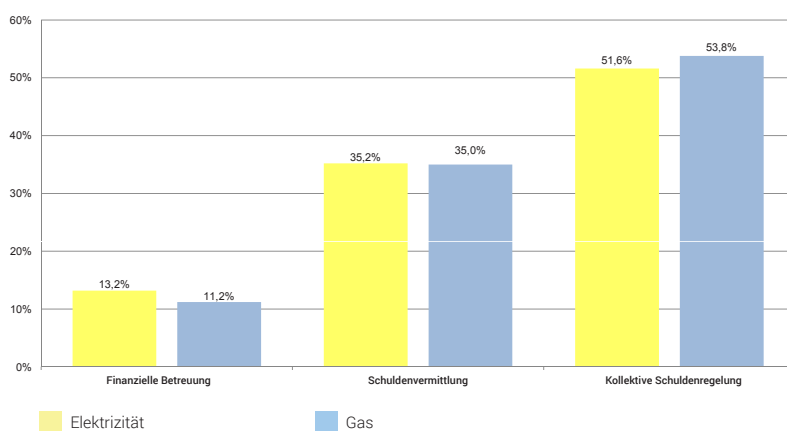
In diesem Rahmen haben die Versorger die Gültigkeit der Bescheinigungen ihrer Kunden überprüft und festgestellt, dass viele Kunden, die sie noch als ausschließlich regional geschützte Kunden führten, manchmal seit mehreren Jahren diesen Status verloren hatten.

Ende 2014 wurden nur noch 0,73 % der Gesamtzahl der regional geschützten Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Elektrizität versorgt.

In Erwartung der Verabschiedung und des Inkrafttretens des Gasdekrets war die Übertragung der mit Erdgas versorgten regional geschützten Kunden vom kommerziellen Versorger an den VNB 2014 gesetzlich noch nicht anwendbar. Allerdings haben manche VNB die Umsetzung dieser Übertragung im Elektrizitätssegment dazu genutzt, die betroffenen Kunden aufzufordern, sich von ihrem VNB auch mit Gas versorgen zu lassen, damit sie auch für diese Energie in den Genuss des Sozialtarifs kommen können. Man kommt nicht umhin festzustellen, dass dieser Vorschlag kein durchschlagender Erfolg war. Ende 2014 wurden noch immer 17,4 % der Gesamtzahl der regional geschützten Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Gas versorgt. Dies könnte sich insbesondere dadurch erklären, dass das Verfahren im Gassegment nicht automatisch angewendet wird, sondern ein aktives Eingreifen des Kunden, der ein ordnungsgemäß ausgefülltes Formular an den VNB schicken muss, voraussetzt.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betroffenen Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht. Dieses Diagramm beruht auf den Zahlen, die von den VNB und den Versorgern übermittelt wurden, die über die Informationen verfügen (d.h. Belpower, EDF Luminus, ENI, Essent, Lampiris). Die CWaPE stellt sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment fest, dass die Kunden, die sich in einer kollektiven Schuldenregelung befinden, am stärksten vertreten sind.

AUFTEILUNG DER AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTEN KUNDSCHAFT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER ANZAHL AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN). (DIAGRAMM NR. 7)



1.2.2 DER SOZIALTARIF

Wie zuvor bereits erwähnt, liegt der Hauptvorteil des Status eines geschützten Kunden in der Gewährung des Sozialtarifs. Der Sozialtarif für Erdgas und/oder Elektrizität besteht seit 2004 und ermöglicht es den geschützten Kunden, diese Energieformen zu vergünstigten Tarifen zu beziehen (die Vergünstigung beträgt etwa 30 % gegenüber dem Preis, der von den zugewiesenen Versorgern verlangt wird). Dieser Tarif wird halbjährlich von der Regulierungskommission für Strom und Gas (CREG) festgelegt.

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

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

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

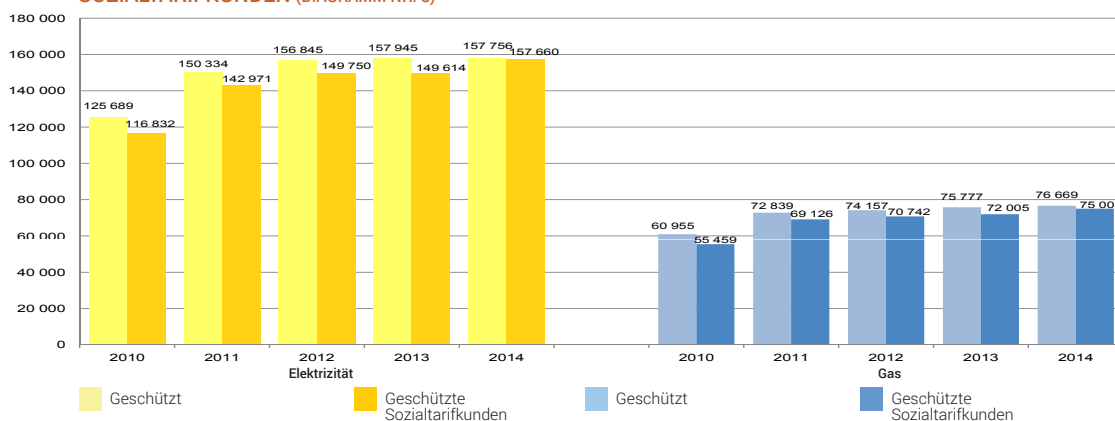
Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die ausschließlich regional geschützten Kunden (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt. Um in den Genuss des Sozialtarifs zu gelangen, müssen

die ausschließlich regional geschützten Kunden zwei Bedingungen erfüllen:

- Sie müssen von ihrem Verteilnetzbetreiber (VNB) versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren, da das Verfahren zum finanziellen Ausgleich der Differenz zwischen dem Referenzpreis, auf den der Versorger Anrecht hat, und dem Sozialtarif nur für die föderal geschützten Kunden greift;
- Sie müssen ihrem VNB alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung übermitteln.

Dadurch, dass sich die Kategorien der geschützten Kunden auf föderaler Ebene und auf regionaler Ebene unterscheiden, erklärt sich die Tatsache, dass die Zahl der geschützten Kunden und die der Sozialtarifkunden unterschiedlich hoch sind, da ein ausschließlich regional geschützter Kunde, der von einem kommerziellen Versorger beliefert wird, nicht in den Genuss des Sozialtarifs kommt. Diese Abweichung, die im nachstehenden Diagramm veranschaulicht wird, wurde im Elektrizitätssegment beträchtlich verringert. Wie bereits gesagt, wurden die ausschließlich regional geschützten Kunden, die von einem kommerziellen Versorger mit Strom versorgt wurden, ab Juli 2014 an ihren VNB übertragen⁷. Nur die Kunden, die ihre Verweigerung einer Versorgung durch den VNB bekundet haben, werden noch von einem kommerziellen Versorger beliefert⁸. Der Dekretentwurf zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes⁹ sieht ebenfalls vor, dass der VNB die regional geschützten Kunden mit Gas versorgt, außer bei ausdrücklicher Weigerung des Kunden.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN UND DER ANZAHL DER SOZIALTARIFKUNDEN (DIAGRAMM NR. 8)



Es stellt sich heraus, dass Ende 2014 fast alle geschützten Kunden im Stromsegment den Sozialtarif erhalten. Im Gassegment erhalten nahezu 98 % der geschützten Kunden den Sozialtarif.

7. Nach Inkrafttreten des Dekrets vom 11. April 2014 (zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes) am 27. Juni 2014.

8. Anzumerken ist, dass die für Ende 2014 mitgeteilten Zahlen durch die Tatsache beeinflusst sind, dass der Versorger LAMPİRIS die Übertragung aller seiner ausschließlich regional geschützten Kunden verspätet durchgeführt hat. Diese Übertragung ist im ersten Quartal 2015 erfolgt.

9. Das Dekret wurde am 02.06.2015 im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht.



1.3. DAS VERFAHREN BEI NICHTZAHLUNG FÜR HAUSHALTE

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

Vereinfacht dargestellt, handelt es sich um die folgenden Etappen:

- in Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung versendet der Versorger ein Erinnerungsschreiben, dessen neue Zahlungsfrist nicht weniger als 10 Tage betragen darf;
- Falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten Frist weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat noch den Einbau eines Budgetzählers beantragt oder einen Zahlungsplan mit seinem Versorger abgeschlossen hat, sendet der Letztgenannte ihm per Einschreiben eine Mahnung, durch die ihm eine letzte Frist von 15 Tagen zur Bereinigung seiner Situation gewährt wird;
- Falls der Kunde nach Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung nicht in der Lage gewesen ist, die Rechnung zu bezahlen, kann der Versorger den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen und beim VNB den Einbau eines Budgetzählers beantragen. Es wird jedoch dazwischen unterschieden, ob es sich um einen geschützten Kunden oder nicht handelt¹⁰;
- Falls der Kunde noch immer nicht in der Lage gewesen ist, alle seine Schulden zu begleichen, bringt der VNB bei ihm einen Budgetzähler an. Falls

der Kunde abwesend ist, wenn der VNB ihn besucht, um einen Budgetzähler einzubauen, oder falls der Kunde den Budgetzähler ausdrücklich verweigert, kann der VNB auf Anfrage des Versorgers die Energieversorgung des Kunden aussetzen. Auf jeden Fall muss der VNB vor der Aussetzung der Versorgung ein Einschreiben an den Kunden richten, in dem dieser über das Datum der Abschaltung seiner Energieversorgung informiert wird und dem Kunden eine Frist von 5 Arbeitstagen gesetzt wird, um seine Schulden zu begleichen und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zu übermitteln, um die Einstellung des Verfahrens beantragen zu können.

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

Es sei darauf hingewiesen, dass das „neue Elektrizitätsdekret“ den Stromversorger dazu verpflichtet, einem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten eine Mahnung erhalten hat, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen¹¹. Bevor diese Maßnahme in Kraft tritt, muss der Begriff des „vernünftigen Zahlungsplans“ definiert und müssen die Vergabemodalitäten genauer festgelegt werden. Da diese Elemente noch nicht von der Regierung festgelegt wurden, war die Maßnahme Ende 2014 noch nicht wirksam.

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

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

10. Nähere Informationen hierzu werden in dem Kapitel über die Erklärung der Nichtzahlung und über den Einbau eines Budgetzählers gegeben.

11. Artikel 33 bis/1 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, in der insbesondere durch das Dekret vom 11. April 2014 abgeänderten Fassung.



1.3.1 ERINNERUNGS- UND MAHNSCHREIBEN

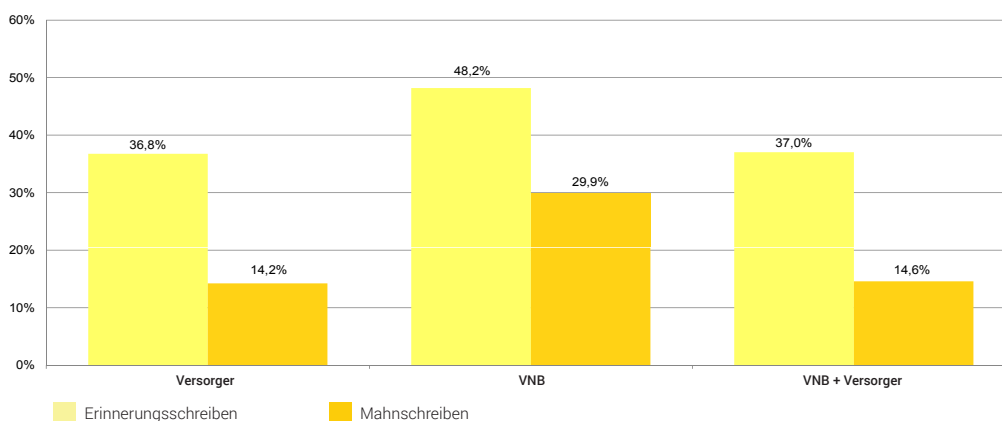
IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

Im Laufe des Jahres 2014 haben nahezu 37 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 14,6 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze liegen geringfügig über den 2013 ermittelten Werten (als 36,2 % der Kunden mindestens

ein Erinnerungsschreiben und 13,7 % eine Mahnung erhalten hatten). Man beachte ebenfalls, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden und die mindestens ein Erinnerungsschreiben (48,2 %) und mindestens eine Mahnung (29,9 %) erhalten haben, über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert wurden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

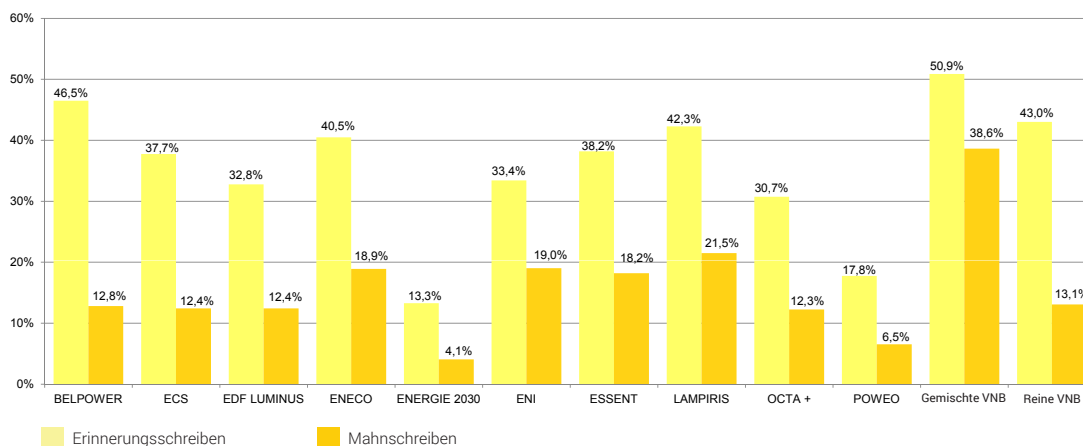
PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/ MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (DIAGRAMM NR. 9)



Zwischen den Versorgern und den (gemischten oder reinen) VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung geschickt

worden ist. Im nachstehenden Diagramm wird nach Versorger und VNB der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2014 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung erhalten haben¹².

PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN. (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND JE VNB, ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 10)



¹² Da der Versorger MEGA keine Informationen übermittelt hat, sind diese Angaben nicht in das Diagramm eingeflossen. (Diese Anmerkung gilt auch für die folgenden Diagramme in diesem Bericht.)

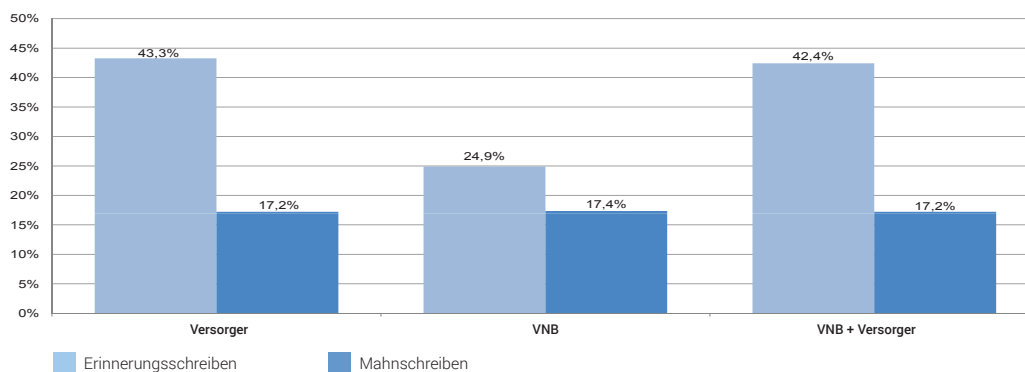
IM GASSEGMENT

In Anbetracht, dass die meisten Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jede dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt der Prozentsatz der Kunden, die im Gassegment 2014 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher ist als der Prozentsatz dieser Kunden im Stromsegment.

2014 haben nahezu 42,4 % aller Haushaltskunden für Gas mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig über jenem des Jahres 2013, als fast 41 % der Gas-Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten hatten. Ein ansehnlicher Unterschied besteht zwischen den Kunden, die von kommerziellen Versorgern beliefert werden (43,3 % der Kunden haben im Laufe des Jahres 2014 mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten), und den Kunden, die von den VNB beliefert werden (24,9 % sind betroffen).

Im selben Zeitraum haben nahezu 17,2 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Zahl übertrifft den Wert des Jahres 2013 (16,5 %).

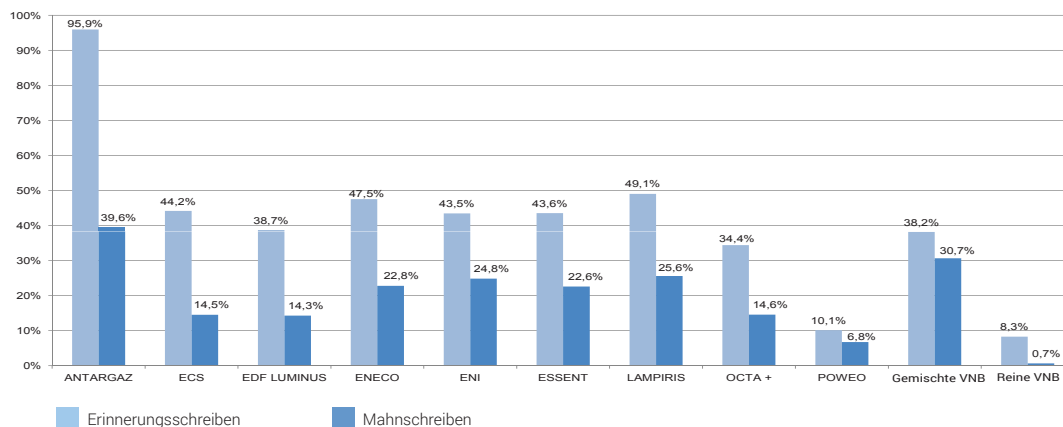
PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/ MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (DIAGRAMM NR. 11)



Im Gassegment weichen die Zahlen der VNB in Bezug auf die Erinnerungsschreiben und die Mahnungen wesentlich von jenen ab, die für das Elektrizitätssegment mitgeteilt worden sind.

Dieser deutliche Unterschied ist auf die Schwierigkeiten zurückzuführen, die RESA Gas infolge der Einrichtung einer neuen Druckerei im Laufe des Jahres 2014 mit der Erstellung der fraglichen Schreiben hatte.

PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGSSCHREIBEN/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN. (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND JE VNB, ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 12)



1.3.2 DIE ERKLÄRUNG DER NICHTZAHLUNG

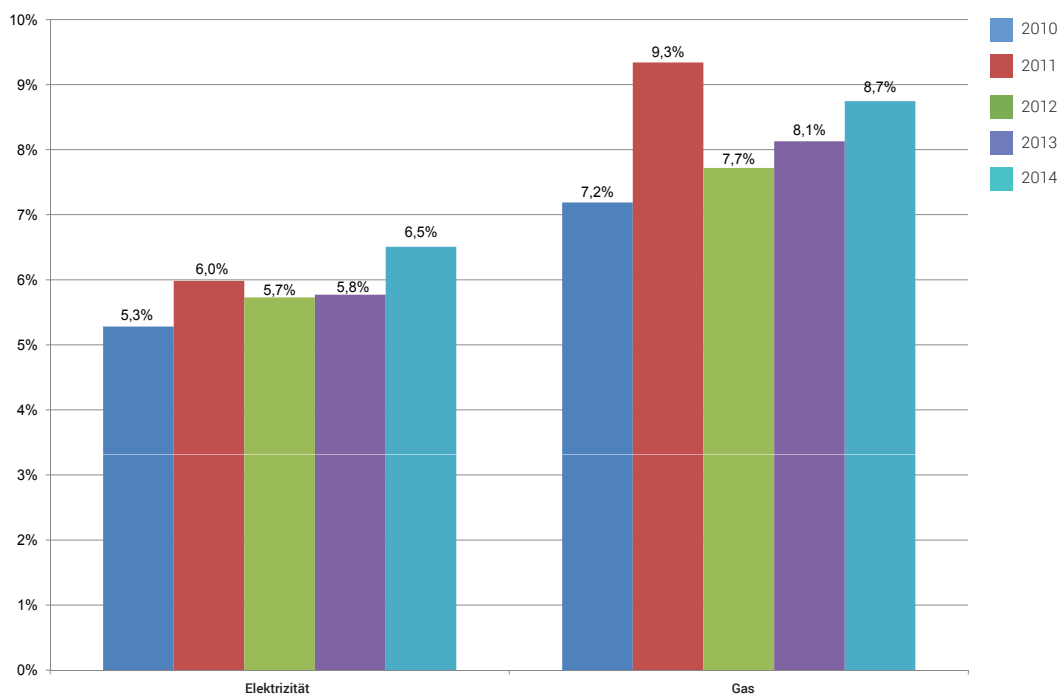
Wie weiter oben bereits erwähnt, kann der Versorger gemäß den Artikel 31 des EWR VöD ELEK bzw. Artikel 34 des EWR VöD GAS den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat.

Im Stromsegment wurden 2014 6,5 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

Im Gassegment wurden 8,7 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

Wie das nachstehende Diagramm veranschaulicht, ist der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuften Kunden in den vergangenen drei Jahren sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment angestiegen.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN. (AUSGEDRÜCKT ALS % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 13)





In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur von einem Jahr zum anderen, sondern auch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern festzustellen. Die CWaPE merkt insbesondere an, dass der Prozentsatz der Kunden, die von den gemischten VNB als Nichtzahler eingestuft worden sind, sowohl im Strom- als auch im Gassegment 2014 stark angestiegen ist und weit über demjenigen der anderen Marktteilnehmer liegt.

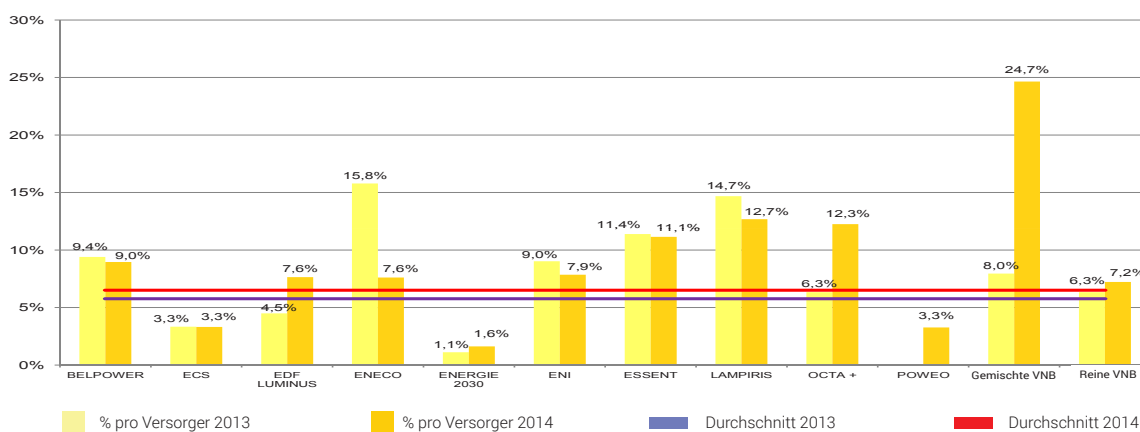
Die Entwicklung der Zahlen bei den gemischten VNB könnte einerseits auf die Einrichtung eines neuen Reporting-Werkzeugs, das eine effizientere Verfolgung der sozialen Daten ermöglicht, und andererseits auf

eine Berichtigung der Methode zur Verbuchung der verschiedenen Daten zurückzuführen sein (die Methode war in der Vergangenheit irrtümlicherweise restriktiv und bildete die Wirklichkeit nur unzureichend ab).

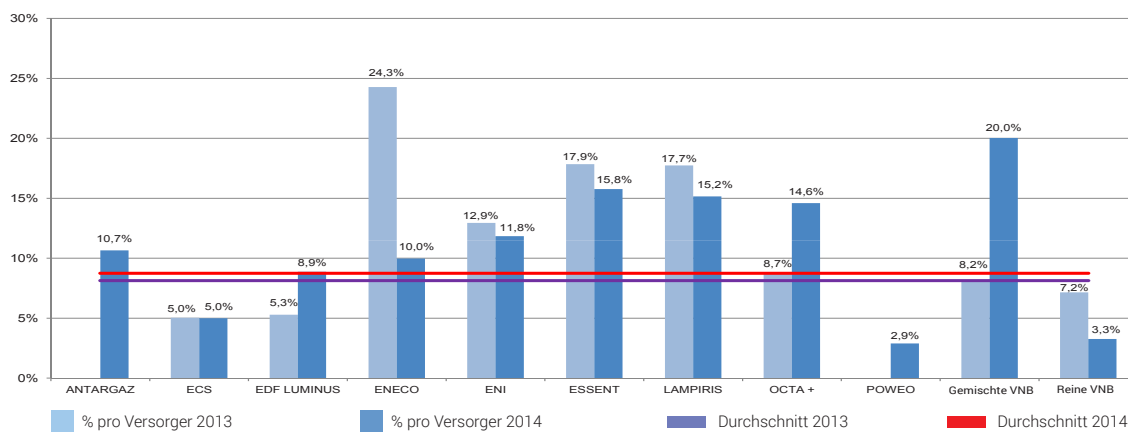
Die CWaPE merkt ebenfalls an, dass der Versorger mit dem größten Marktanteil (ECS) unter seinen Haushaltskunden sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment im Vergleich zu den anderen Marktteilnehmern einen relativ geringen Prozentsatz von Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, aufweist.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Differenzen.

ANZAHL DER KUNDEN, DIE 2013 UND 2014 IM STROMSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN. (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS % IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 14)



ANZAHL DER KUNDEN, DIE 2013 UND 2014 IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN. (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS % IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 15)



1.3.3 GESCHÜTZTE KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Der Anzahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (vgl. untenstehende Tabelle), ist im Jahr 2014 im Vergleich zu den Vorjahren angestiegen.

ANZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN, DIE 2011-2014 ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2014	2013	2012	2011
Anteil der geschützten Kunden an den zahlungssäumigen Kunden	20 %	16 %	23 %	19 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	13 %	9 %	13 %	11 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	14 %	13 %	14 %	14 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	24 %	9 %	38 %	22 %

Gas	2014	2013	2012	2011
Anteil der geschützten Kunden an den zahlungssäumigen Kunden	21 %	19 %	22 %	20 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	15 %	12 %	14 %	15 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	16 %	16 %	16 %	16 %
Anteil der zahlungssäumigen Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	21 %	11 %	23 %	19 %

So ist der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, im Jahr 2014 mehr oder weniger stark im Strom- und im Gassegment gestiegen und erreicht 20 % im Stromsegment und 21 % im Gassegment gegenüber 16 % bzw. 19 % im Jahr 2013.

Dieselbe Entwicklung ist in Bezug auf den Anteil der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, an der Gesamtzahl geschützter Kunden festzustellen. Dieser Anteil beträgt 13 % im Stromsegment (2013: 9 %) und 15 % im Gassegment (2013: 12 %).

Der globale Anstieg des Prozentsatzes der Nichtzahler ist im Wesentlichen auf den Sozialversorger zurückzuführen, bei dem 24 % (2013: 9 %) der mit Strom versorgten geschützten Kunden und 21 % (2013: 11 %) der mit Gas versorgten geschützten Kunden im Jahr 2014 als Nichtzahler eingestuft wurden.

Diese Zahlen sind auf Seiten der Versorger deutlich stabiler, auch wenn zwischen den historischen Versorgern und den neuen Anbietern unterschieden werden muss. Von den geschützten Kunden, die von ECS und EDF-Luminus versorgt werden, wurden 8 bis 10 % als Nichtzahler eingestuft. Bei den anderen Versorgern hingegen beläuft sich der Prozentsatz des Zahlungsausfalls im Schnitt auf über 20 %!

Die CWaPE stellt jedoch fest, dass die 2014 erreichten Niveaus im Vergleich zum Jahr 2012 stabil geblieben und in bestimmten Fällen sogar gesunken sind.



1.4. DER BUDGETZÄHLER

Ein Budgetzähler funktioniert durch die Vorausbezahlung der Energie anhand einer wiederaufladbaren elektronischen Karte. Der VNB bringt den Budgetzähler auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an. Der Kunde erhält sodann eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einführen muss. Er kann nun Energie bis zu dem Betrag verbrauchen, der auf der Karte gutgeschrieben ist.

Durch den Einbau eines Budgetzählers soll dem Kunden bei der besseren Verwaltung seines Energieverbrauchs geholfen werden und soll ggf. die Überschuldung des Kunden eingeschränkt werden, da er die Karte seines Budgetzählers im Voraus wieder aufladen muss, bevor er Strom und/oder Gas verbrauchen kann. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte, wird die Versorgung unterbrochen, so dass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen. Der Budgetzähler verfügt jedoch über eine Reserve, eine Art Notkredit, um dem Kunden die Zeit zu geben, sich zu einer Aufladestelle zu begeben, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist¹³. Ein Kunde mit Budgetzähler kann jederzeit das Restguthaben auf seinem Zähler abrufen.

Für geschützte Kunden mit Budgetzähler sind zusätzliche Schutzmaßnahmen vorgesehen. Wenn bei einem geschützten Kunden ein Strom-Budgetzähler eingebaut wird, wird dieser mit einem „Leistungsbegrenzer“ ausgestattet. Dieser ermöglicht es dem Kunden, eine auf 10 Ampere begrenzte garantierte Mindestlieferungsmenge (GML) zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen. Im Gassegment gibt es keine garantierte Mindestlieferungsmenge für geschützte Kunden mit Budgetzähler. Wenn es diesen Kunden jedoch nicht möglich ist, ihren Budgetzähler im Winter aufzuladen, können sie bei ihrem VNB eine „Winterhilfe“ beantragen¹⁴. Auf geschützte Kunden mit Budgetzähler wird automatisch der Sozialtarif angewendet.

Der Budgetzähler wird in der Wohnung des Kunden installiert:

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

In den Artikeln 31 ff. und 34 ff. des EWR VöD ELEK bzw. des EWR VöD GAS sind die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug festgelegt. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

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

- Der Versorger erklärt den Kunden zum Nichtzahler und beantragt den Einbau eines Budgetzählers;
- Innerhalb von 10 Tagen ab Eingang des Antrags muss der VNB dem Kunden ein Schreiben schicken, um diesen vom Datum und von der Tageszeit des Einbaus des Budgetzählers in Kenntnis zu setzen. In diesem Schreiben wird ebenfalls dargelegt, dass die Energieversorgung des Kunden ausgesetzt werden kann, falls der Einbau des Budgetzählers nicht am vereinbarten Datum erfolgen kann, weil der Kunde abwesend ist oder den Zutritt zu den Räumlichkeiten verweigert;
- Wenn der Einbau des Budgetzählers nicht vorgenommen werden kann, muss der VNB dem Kunden eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen und dessen Versorger darüber informieren;
- Falls der Versorger die Aussetzung der Versorgung beantragt, muss der VNB dem Kunden ein Schreiben schicken, in dem das Datum und die Uhrzeit der Aussetzung genannt werden und dem Kunden eine Frist von 5 Arbeitstagen eingeräumt wird, um seine Schulden zu begleichen und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zu übermitteln, um die Einstellung des Verfahrens beantragen zu können. Die Aussetzung der Stromversorgung darf nicht vor Ablauf einer Frist von 15 Werktagen ab Versand des Schreibens erfolgen.

Ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers verfügt der VNB über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. Anderenfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt, und der VNB übernimmt vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Versorgung eines Kunden durch seinen VNB als „X-Versorger“¹⁵. Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB wird dem Kunden zum Höchstarif gemäß den föderalen Ministerialerlassen vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) in Rechnung gestellt.

14. Nähere Informationen zur GML und zur Winterhilfe finden Sie im Kapitel über die lokalen Energiekommissionen.

15. Siehe weiter unten das Kapitel über den X-Versorger.



Es muss jedoch unterschieden werden je nachdem, ob der als Nichtzahler eingestufte Kunde geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, wird dieser nach dem Einbau des Budgetzählers weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert.

Wenn der Kunde jedoch ein geschützter Kunde ist, wird er an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), der nach dieser Übertragung (dem „Drop“) und nach dem Einbau des Budgetzählers (mit Leistungsbegrenzer) die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

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

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

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

1.4.1 DER EINBAU DER STROM-BUDGETZÄHLER

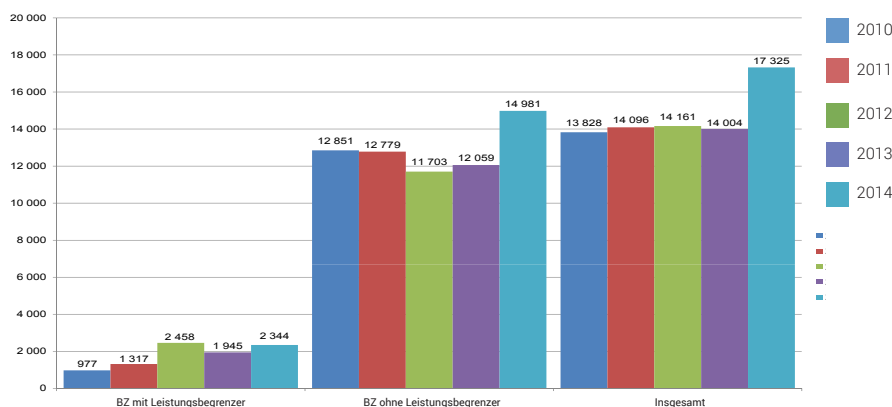
DER EINBAUANTRAG UND DER EINBAU DER STROM-BUDGETZÄHLER

Der 2012 und 2013 festgestellte Abwärtstrend der Anzahl Anträge auf Einbau eines Strom-Budgetzählers setzt sich 2014 fort: die Versorger und die VNB als Sozialversorger haben insgesamt fast 83.330 Anträge eingereicht. Dies entspricht einem Rückgang der Anzahl der 2014 eingereichten Einbauanträge um 3,8 % gegenüber 2013.

Obwohl die Anzahl der Einbauanträge zurückgegangen ist, ist 2014 die Gesamtzahl der tatsächlich eingebauten Strom-Budgetzähler um 23,7 % gestiegen (insgesamt wurden 2013 14.004 Budgetzähler und 2014 über 17.325 Budgetzähler eingebaut). Der Anstieg der Anzahl eingebauter Budgetzähler im Jahr 2014 wird zu 20,5 % für Budgetzähler mit Leistungsbegrenzer und zu 24,2 % für Budgetzähler ohne Leistungsbegrenzer festgestellt. Es sei betont, dass diese Entwicklung die Folge davon ist, dass die gemischten VNB 2014 mehr Budgetzähler eingebaut haben. Gestützt auf ihre Erfahrungen in der Verwaltung der Anträge auf Einbau von Budgetzählern und insbesondere der Schwierigkeiten, die vor Ort anlässlich der ersten und zweiten Besuche festzustellen waren, haben sich die gemischten VNB für einen anderen Ansatz entschieden und informieren den betroffenen Kunden nun mehr im Voraus, vor allem durch telefonischen Kontakt. Dieser Ansatz hat zu einer höheren Anzahl eingebauter Budgetzähler, zu einer Steigerung der Anzahl bereinigter Situationen durch eine Tilgung der Schulden und ebenfalls zu einer geringeren Anzahl Abschaltungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers geführt. Die Anzahl der von den reinen VNB eingebauten Budgetzähler ähnelt dem Wert des Jahres 2013.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROM-BUDGETZÄHLER (DIAGRAMM NR. 16)



Die Differenz zwischen der Anzahl bearbeiteter Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler lässt sich anhand mehrere Elemente erklären:

- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die Annullierung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden 2014 fast 42 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers annulliert, weil die Schulden des Kunden vollständig getilgt wurden;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers nicht anwesend sein oder den Einbau aufgrund des leider manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, verweigern. Etwa 34,4 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers haben 2014 zu einer Verweigerung des Einbaus seitens des Kunden oder zur Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB geführt;
- In 7,7 % der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers storniert wird.

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

Ende 2014 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 134.720. Allerdings waren nur 45,9 % davon tatsächlich aktiv. Es ist eine deutliche Differenz

auszumachen zwischen den Budgetzählern mit Leistungsbegrenzer, von denen 94 % aktiv sind, einerseits und den Budgetzählern ohne Leistungsbegrenzer, von denen nur 41,7 % aktiv sind, andererseits.

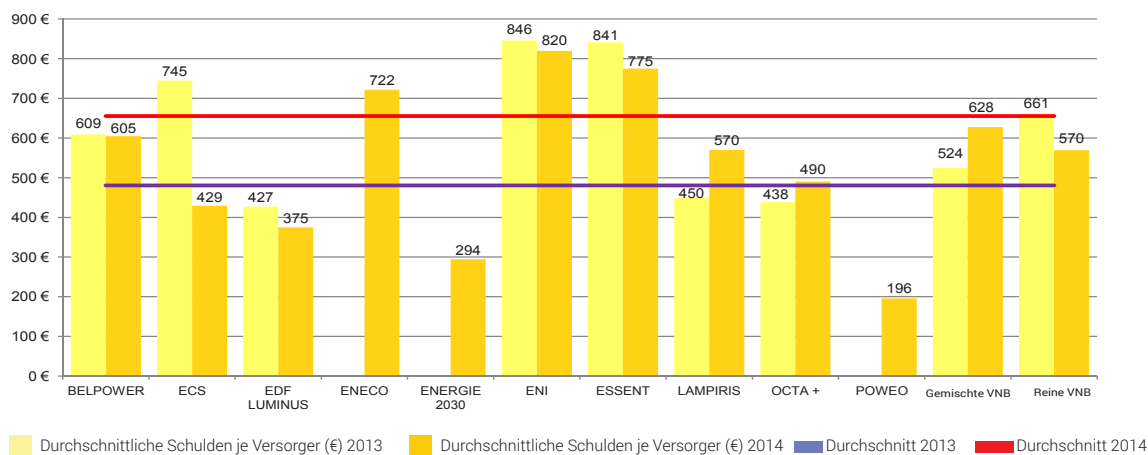
DIE HÖHE DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES STROM-BUDGETZÄHLERS

In den VöD-Erlassen¹⁶ ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Budgetzählers über die Aufladungen der Karte des Budgetzählers eingetrieben werden.

Der über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers (nämlich 480 Euro) ist 2014 um 26 % im Vergleich zu 2013 zurückgegangen. Diese beträchtliche Differenz erklärt sich unter anderem durch striktere und strenger befolgte Eintreibungsverfahren auf Seiten bestimmter kommerzieller Versorger.

Wie aus dem nachstehenden Diagramm ersichtlich wird, gibt es große Unterschiede zwischen den Marktteilnehmern, aber auch bei einem Versorger oder einem VNB von einem Jahr zum anderen.

HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS (EUR) ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS (DIAGRAMM NR. 17)



16. Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas

Die Aufteilung der Kunden gemäß dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers sieht wie folgt aus:

- 47,6 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 250 Euro auf;
- 25 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 16,7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1.000 Euro auf;
- 10,7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1.000 Euro auf.

72,6 % der Kunden wiesen 2014 zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 500 Euro auf. Dieser Prozentsatz liegt über dem 2013 ermittelten Wert von 67,8 %.

1.4.2 DER EINBAU DER GAS-BUDGETZÄHLER

DER AUFSCHUB DES EINBAUS VON BUDGETZÄHLERN IN DEN JAHREN 2013 UND 2014

Ende 2012 hatten die VNB festgestellt, dass bestimmte Reihen von Gas-Budgetzählern Anomalien zeigen konnten und unter bestimmten zusammenfallenden Bedingungen ein Verhalten aufweisen konnten, das für die Benutzer ein gewisses Risiko darstellte.

Um jedes potenzielle Risiko zu vermeiden, haben sich die VNB verpflichtet, die Ausführungen der Budgetzähler vom Markt zu nehmen, die eine zu hohe Anzahl technischer Anomalien aufwiesen. Ab Juli 2013 haben sie ebenfalls die Bestellungen von Gas-Budgetzählern ausgesetzt und deren Einbau in Erwartung der Ergebnisse der vom FÖD Wirtschaft durchgeführten Risikoanalyse aufgeschoben.

Ende 2013 ist der FÖD Wirtschaft auf der Grundlage seiner Studie zu dem Schluss gelangt, dass nur eine Ausführung des Zählers ersetzt werden müsse, nämlich die Version 2.69; Dringlichkeit sei jedoch nicht geboten. Außerdem hat der Hersteller auf Anfrage von Synergrid eine neue Ausführung des Gas-Budgetzählers entwickelt und seine Verfahren zur Qualitätssicherung im Werk überarbeitet. Diese neue Ausführung wurden ab Februar 2014 an die VNB geliefert.

Ende 2014 gab es jedoch noch viele Kunden, die auf den Einbau eines Gas-Budgetzählers warteten. Die bereits komplexe Situation wurde durch organisatorische und technische Probleme noch verschlimmert. Diese Schwierigkeiten hatten massive Auswirkungen auf die Angaben zum Einbau von Budgetzählern im Jahr 2014, aber auch auf die Anzahl Kunden, die vom X-Versorger mit Gas beliefert werden.

Die VNB haben angegeben, dass sie 2015 alles daransetzen würden, die Auswechslung der Version 2.69 der Budgetzähler bis zum Ende des Jahres abzuschließen, aber auch daran, die Situation der Kunden, die auf den Einbau eines Budgetzählers warten, in Ordnung zu bringen.

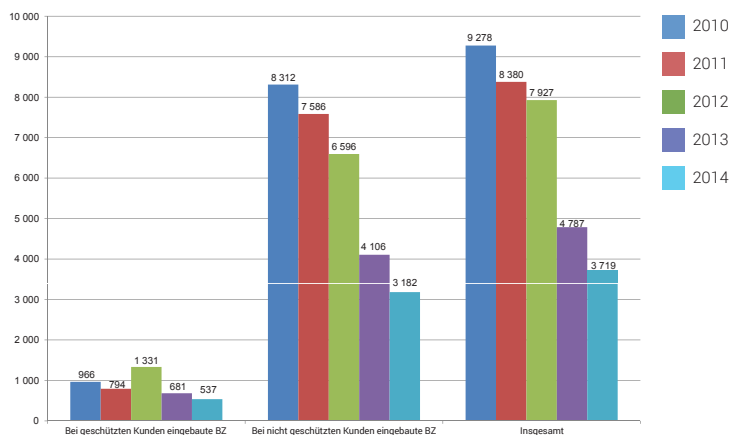
DER EINBAUANTRAG UND DER EINBAU DER GAS-BUDGETZÄHLER

Wie schon im Elektrizitätssegment ist 2014 auch im Gassegment die Anzahl der Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers durch die Versorger und die VNB auf insgesamt 41.571 Anträge zurückgegangen. Dies entspricht einem Rückgang der Anzahl der 2014 eingereichten Einbauanträge um 8,3 % gegenüber 2013.

Nach den vielen Schwierigkeiten, mit denen die VNB aus den oben genannten Gründen im Laufe des Jahres 2014 zu kämpfen hatten, setzt sich der Abwärtstrend bei der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler 2014 fort: Es wurden 3.719 Zähler eingebaut, was einem Rückgang um 22,3 % gegenüber 2013 entspricht.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Feststellungen.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GAS-BUDGETZÄHLER (DIAGRAMM NR. 18)



Außerdem lässt sich die 2014 festgestellte Differenz zwischen der Anzahl der bearbeiteten Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler auf andere Ursachen zurückführen:

- 68 % der Einbauanträge wurden infolge der Begleichung der Schuld des Kunden gegenüber seinem Versorger storniert;
- 21,3 % der Anfragen haben zu einer Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers durch den Kunden oder zu dessen Abwesenheit beim Besuch des VNB geführt;
- 8 % der Anträge wurden infolge des Umzugs des Kunden oder infolge eines Wechsels des Versorgers aufgegeben.

Ende 2014 belief sich somit die Gesamtzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut

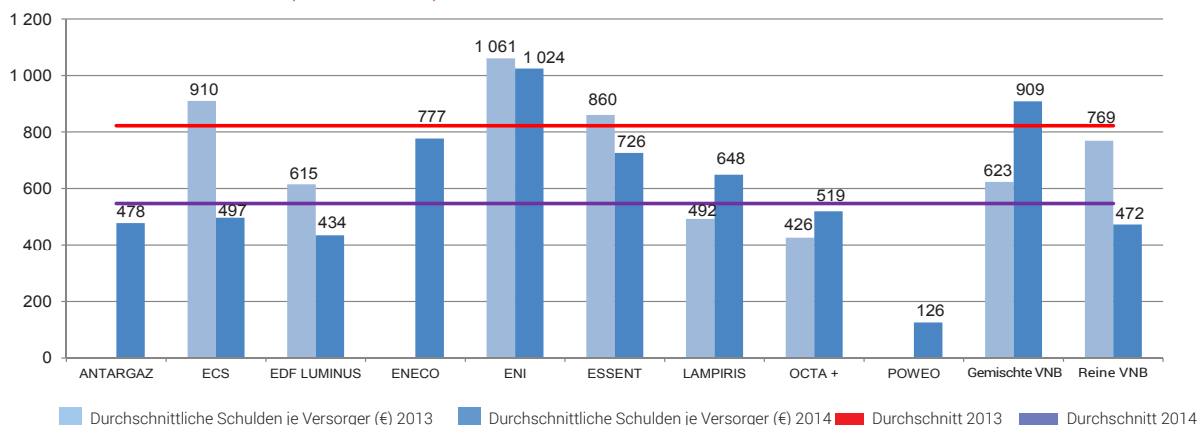
waren, auf 40.913. Davon waren nur 53 % aktiv. Auch hier ist eine Differenz zwischen einerseits den Budgetzählern von geschützten Kunden (91,3 % aktive Zähler) und andererseits jenen von nicht geschützten Kunden (48,6 % aktive Zähler) festzustellen.

DIE HÖHE DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES GAS-BUDGETZÄHLERS

Der durchschnittliche Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers im Jahr 2014 für einen Haushaltskunden belief sich auf 547 Euro. Dieser Betrag ist im Vergleich zu 2013 um 33 % zurückgegangen. Der Betrag übersteigt jedoch den im Elektrizitätssegment für denselben Zeitraum ermittelten Betrag.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht diese Informationen und hebt die Schwankungen zwischen 2013 und 2014 für die verschiedenen Marktteilnehmer hervor.

HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS (EUR) FÜR GAS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS (DIAGRAMM NR. 19)



Die Aufteilung der Kunden gemäß dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers sieht wie folgt aus:

- 36 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 250 Euro auf;
- 27,4 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 22,1 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1.000 Euro auf;
- 14,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1.000 Euro auf.

1.4.3 DIE FRIST FÜR DEN EINBAU DER BUDGETZÄHLER

Wie weiter oben bereits erwähnt, ist in der Gesetzgebung vorgesehen, dass der VNB ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers über eine Frist von vierzig Tagen verfügt, um das Einbauverfahren abzuschließen. De facto stellt die CWaPE fest, dass diese Frist nicht immer eingehalten wird, so dass der VNB den Kunden als Kunden mit X-Versorger ansieht.

IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

Insgesamt wurden von den im Jahr 2014 eingebauten Budgetzählern nur 38,14 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz liegt deutlich unter den 63 %, die 2013 festgestellt wurden, aber über dem Prozentsatz von 2012, der lediglich 28,8 % betrug. Allerdings ist die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers 2014 im Vergleich zu 2013 geschrumpft – 2014 betrug diese Frist 57 Tage, 2013 noch 60 Tage. Es fällt auf, dass die durchschnittliche Frist zum Einbau eines Strom-Budgetzählers bei den kleineren VNB (AIEG, AIESH, Régie de Wavre) beträchtlich kürzer als bei den anderen VNB ist.

Die CWaPE stellt fest, dass 57 % der Strom-Budgetzähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 43 % beim zweiten Besuch.

IM GASSEGMENT

2014 wurden von den 3.719 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 9,8 % innerhalb einer Frist von 40 Tagen eingebaut, gegenüber 35,6 % im Jahr 2013. Die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Gas-Budgetzählers belief sich 2014 auf 184 Tage (genauer gesagt 162 Tage für die gemischten VNB und 210 Tage bei RESA Gas).

Von den 2014 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden nahezu 68 % beim ersten Besuch und 32 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut.

1.4.4 AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER

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

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2014 über drei Möglichkeiten:

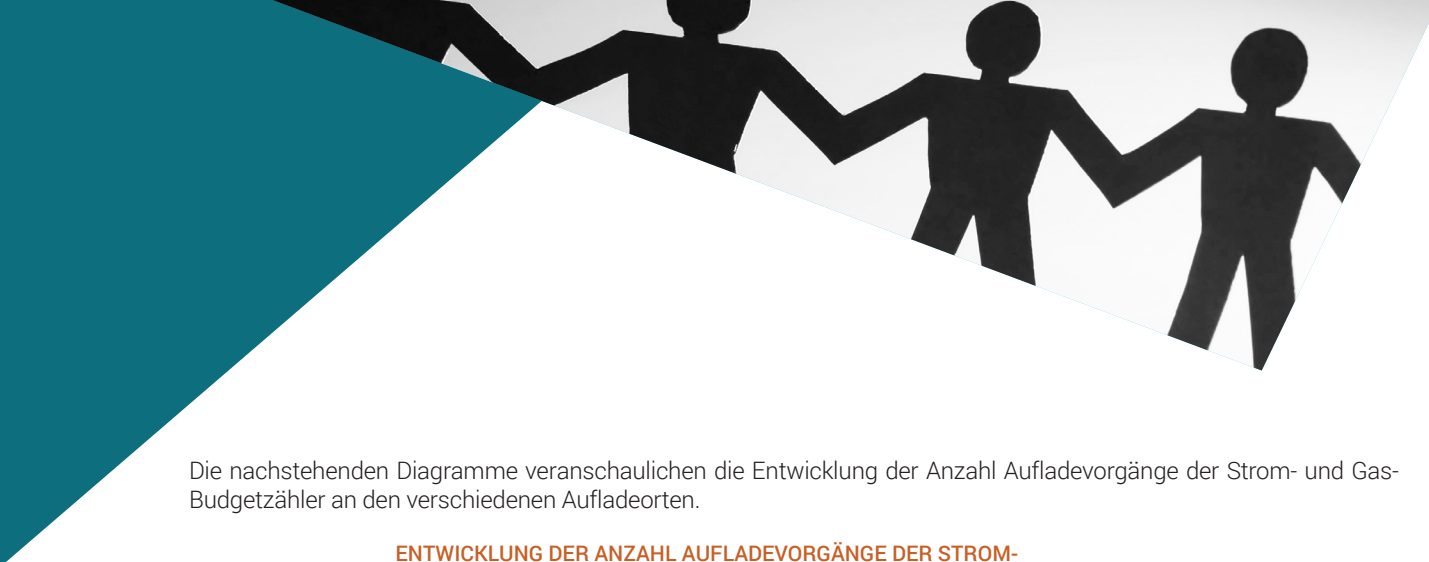
- die Auskunftsstelle seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den Nachbarschaftsläden (ab September 2013).

Das Aufladen in öffentlichen Telefonzellen ist seit September 2013 nicht mehr möglich, da der Vertrag zwischen den VNB und Belgacom bezüglich der Nutzung der Telefonzellen nicht verlängert wurde.

Seitdem beobachtet die CWaPE aufmerksam die Umsetzung der von den VNB gewählten Alternativlösung, nämlich die Verfügbarmachung von Xenta-Terminals. Diese Terminals befinden sich in den Auskunftsstellen der VNB, den Räumlichkeiten der ÖSHZ, die sich damit einverstanden erklärt haben, und in Ladengeschäften.

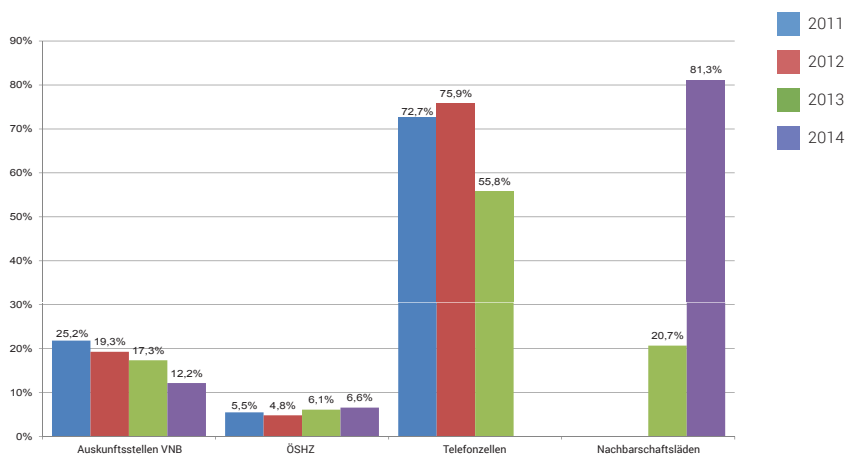
Die Terminals in Ladengeschäften befinden sich vornehmlich in Büchereien, Nachbarschaftsläden und kleinen und mittelgroßen Supermärkten, in denen der Aufladevorgang von einem Mitarbeiter betreut wird. Der Geschäftsinhaber muss im Voraus einen Vorgang am Terminal einleiten, bevor der Kunde seine Karte aufladen kann.

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

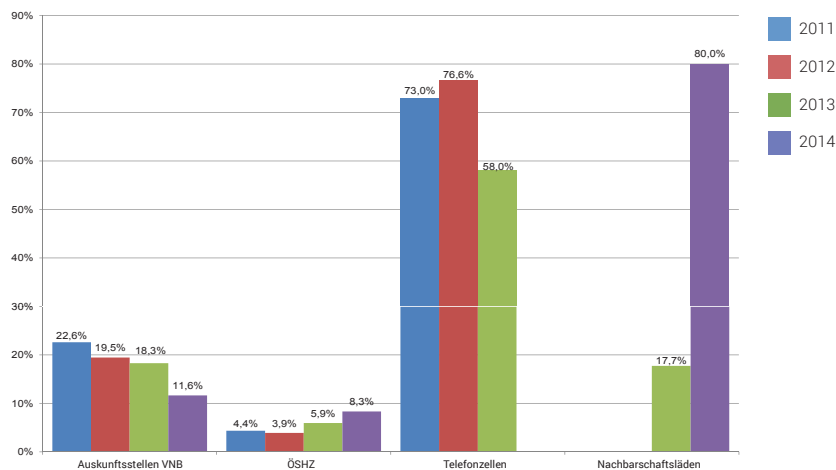


Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Entwicklung der Anzahl Aufladevorgänge der Strom- und Gas-Budgetzähler an den verschiedenen Aufladeorten.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE) (DIAGRAMM NR. 20)



ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE) (DIAGRAMM NR. 21)



Sowohl für Strom als auch für Gas ist das Xenta-Terminal in Nachbarschaftsläden zweifellos die Auflademöglichkeit, die von der Kundschaft am meisten genutzt wird.

Die Auskunftsstellen der VNB werden im Laufe der Jahre immer seltener zum Aufladen der Karten genutzt. So wurden 2014 nur 12,2 % der Aufladevorgänge für Strom und 11,6 % der Aufladevorgänge für Gas in den Auskunftsstellen durchgeführt. 2011 belief sich dieser Prozentsatz noch auf über 20 %.

Die übrigen Aufladevorgänge (6,6 % für Strom und 8,3 % für Gas) wurden in den hierzu ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt. Dieser Prozentsatz ist seit 2012 deutlich angestiegen.

Auch wenn zahlreiche Aufladevorgänge mit einer Bankkarte erfolgen, wird weiterhin ein – allerdings schrumpfender – Anteil Aufladevorgänge bar bezahlt: 11 % für Strom und 9 % für Gas. Die Möglichkeit, in bestimmten Auskunftsstellen der VNB und in Räumen der ÖSHZ bar zu bezahlen, bleibt unabdingbar, um gefährdeten Personen den Zugang zu Energie nicht noch durch weitere Hemmnisse zusätzlich zu erschweren.



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

ENTWICKLUNG DER JÄHRLICHEN AUFLADEHÄUFIGKEIT SOWIE DES DURCHSCHNITTLICH VON DEN GESCHÜTZTEN KUNDEN UND DEN NICHT GESCHÜTZTEN KUNDEN AUFGELADENEN BETRAGS

Elektrizität	Geschützte Kunden				Nicht geschützte Kunden			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Anzahl wiederaufgeladener BZ	6.019	8.700	10.966	12.394	48.602	53.819	60.485	60.250
Durchschnittlicher Aufladetakt	15,3	13,9	12,7	11,3	18,0	18,9	17,6	14,5
Durchschnittswert	36,6 €	35,0 €	34,4 €	34,3 €	35,8 €	36,4 €	38,9 €	30,5 €

Gas	Geschützte Kunden				Nicht geschützte Kunden			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Anzahl wiederaufgeladener BZ	2.973	4.431	4.885	4.497	19.562	21.861	21.951	18.584
Durchschnittlicher Aufladetakt	9,2	10,6	10,9	8,8	11,8	13,0	13,5	11,2
Durchschnittswert	38,0 €	39,3 €	42,8 €	40,1 €	41,4 €	43,3 €	47,4 €	43,3 €

Aus dieser Tabelle geht Folgendes hervor:

- Im Stromsegment ist der durchschnittlich aufgeladene Betrag bei den nicht geschützten Kunden leicht zurückgegangen, während er bei den geschützten Kunden stabil geblieben ist. Die durchschnittliche Häufigkeit der Aufladevorgänge nimmt hingegen tendenziell bei allen Kunden ab;
- Im Gassegment ist die durchschnittliche Häufigkeit der Aufladevorgänge auf den tiefsten Wert seit 2011 gesunken, und dies sowohl bei den geschützten als auch bei den nicht geschützten Kunden. Der durchschnittlich aufgeladene Betrag sinkt im Vergleich zu 2013, bleibt jedoch im Verhältnis zu den Jahren 2011 und 2012 relativ stabil.

1.4.5 AUTOMATISCHE SPERRUNGEN

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

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

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

Dieses System schreibt dem betroffenen Kunden vor, vorrangig seine Energieausgaben im Auge zu behalten, sofern er die Mittel dazu hat, oder – in Ermangelung von ausreichenden Mitteln – die Verantwortung für die Unterbrechung der Versorgung zu übernehmen, die kein Eingreifen des Netzbetreibers erforderlich macht.

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

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

- Das System ist nicht in der Lage, zwischen Sperrungen, die eine Wiederaufladung der Karte verlangen, und Sperrungen, bei denen eine Aktivierung des Notkredits möglich ist, zu unterscheiden.
- Es ist mit dem System nicht möglich zu messen, wie lange eine Sperrung dauert;
- Es ist nicht möglich, monatliche Daten für alle Kunden bereitzustellen, da eine Aufladung seitens des Kunden erforderlich ist, damit die auf der Karte gespeicherten Daten (und somit auch die automatischen Sperrungen) an die VNB übermittelt werden;

- Die Anzahl verbuchter automatischer Sperrungen entspricht der Anzahl Impulse, die vom Modul gesendet werden, um den Schutzschalter auszuschalten;
- Die das Jahr 2014 betreffende Studie bezog sich auf die Strom-Budgetzähler auf den von RESA und ORES versorgten Gebieten.
- Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Studie sind:
 - *Bei über 76 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;*
 - *Bei einem großen Teil der übrigen Kunden (17 %) kam es zu höchstens sechs automatischen Sperrungen und bei 9 % der Stichprobe wurden zwei automatische Sperrungen aufgezeichnet (im Wissen, dass nach der ersten verbuchten automatischen Sperrung der Notkredit aktiviert werden kann).*
- Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die Gas-Budgetzähler durchgeführt.
- Im Gassegment verbucht der interne Zähler des Budgetzählers die Anzahl Schließ- und Öffnungsvorgänge des Ventils. Nach Abzug einiger unzuverlässiger Daten zeichneten sich die folgenden Ergebnisse ab:
 - *Bei 51 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;*
 - *Bei einem großen Teil der übrigen Kunden (40 %) kam es zu höchstens sechs automatischen Sperrungen und bei 19 % der Stichprobe wurden zwei automatische Sperrungen aufgezeichnet (im Wissen, dass nach der ersten verbuchten automatischen Sperrung der Notkredit aktiviert werden kann).*

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

1.4.6 DEAKTIVIERUNG UND REAKTIVIERUNG DER BUDGETZÄHLER

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

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

IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

Im Laufe des Jahres 2014 haben die VNB nahezu 15.200 Budgetzähler deaktiviert. Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Anträge auf Deaktivierung (etwa 85 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurden.

Die im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zuvor im Schnitt während eines Zeitraums von 1.079 Tagen aktiv geblieben, also fast zweieinhalb Jahre lang. Diese Zahl liegt deutlich über der des Jahres 2013, als die im Laufe des Jahres deaktivierten Strom-Budgetzähler im Schnitt während eines Zeitraums von 653 Tagen aktiv gewesen waren, ähnelt jedoch dem für das Jahr 2012 ermittelten Durchschnittswert, nämlich 1.001 Tage.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2014 folgendes Bild:

- 4,8 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 10,1 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 11,5 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 16,8 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 56,8 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.



Es ist bemerkenswert, dass der Anteil der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Zähler, die länger als 2 Jahre aktiv waren, d. h. 56,8 %, deutlich höher liegt als der im Jahr 2013 beobachtete Wert von 37,8 %.

IM GASSEGMENT

Im Laufe des Jahres 2014 haben die VNB 4.565 Gas-Budgetzähler deaktiviert¹⁸.

Die im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 864 Tagen aktiv. Dieser Durchschnitt liegt deutlich über dem im Jahr 2013 festgestellten Wert von 495 Tagen¹⁹.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2014 folgendes Bild:

- 4,1 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 5,8 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 10,7 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;

- 27,4 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;

- 52 % der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Die CWaPE stellt wie im Stromsegment fest, dass der Anteil der im Laufe des Jahres 2014 deaktivierten Zähler, die länger als 2 Jahre aktiv waren, d. h. 52 %, deutlich höher liegt als der im Jahr 2013 beobachtete Wert von 37,5 %.

¹⁸ Da RESA Gas die Anzahl der Anträge auf Deaktivierung nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss nicht mitgeteilt hat, ist es nicht möglich, deren Prozentsatz im Verhältnis zur Gesamtzahl der Anträge für sämtliche VNB zu berechnen.

¹⁹ Für das Jahr 2013 konnte RESA TECTEO die durchschnittliche Dauer, während der die Budgetzähler vor ihrer Deaktivierung aktiv gewesen waren, nicht mitteilen.

1.5. ZAHLUNGSSÄUMIGE KUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Jeder Kunde, der am 31. Dezember 2014 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, wird berücksichtigt, und zwar unabhängig vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

Die CWaPE analysiert separat die Situation der „aktiven Kunden“, die am 31. Dezember 2014 noch vom Versorger oder VNB versorgt werden, gegenüber dem sie einen Zahlungsverzug aufweisen, und jene der „inaktiven Kunden“, die trotz des immer noch laufenden Zahlungsverzugs nicht mehr von diesem Versorger oder VNB versorgt werden.

SCHULDEN DER AKTIVEN KUNDEN

		Versorger	Vers. (2013)	VNB	VNB (2013)	Insgesamt (2014)	Insgesamt (2013)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	150.907	167.483	12.165	5.306	163.072	172.789
	% Kundschaft	10 %	11 %	42 %	21 %	10 %	12 %
	Gesamtschuld	33.704.437 €	48.111.333 €	1.585.788 €	1.323.975 €	35.290.225 €	49.435.308 €
	Durchschn. Schuld	223 €	287 €	130 €	250 €	216 €	286 €
Gas	Zahlungssäumige Kunden	68.947	79.976	8.519	6.516	77.466	86.492
	% Kundschaft	12%	14 %	50%	41%	13%	14 %
	Gesamtschuld	17.629.708 €	26.925.354 €	2.364.169 €	2.134.293 €	19.993.877 €	29.059.647 €
	Durchschn. Schuld	256 €	337 €	278 €	328 €	258 €	336 €

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

DIE INAKTIVEN KUNDEN

Neben dem Zahlungsverzug bei aktiven Kunden müssen die Versorger und VNB ebenfalls die mit inaktiven Kunden verbundenen Schulden eintreiben. Die Prozentsätze der „inaktiven“ Haushaltskunden in Zahlungsverzug belaufen sich auf 9 % im Stromsegment und 12 % im Gassegment. Diese Prozentsätze sind im Vergleich zur Situation im Vorjahr gestiegen.

SCHULDEN DER INAKTIVEN KUNDEN

		Versorger	Vers. (2013)	VNB	VNB (2013)	Insgesamt (2014)	Insgesamt (2013)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	131.700	121.225	17.826	18.852	149.526	140.077
	Gesamtschuld	75.553.781 €	67.924.363 €	6.628.137 €	6.502.904 €	82.181.918 €	74.427.267 €
	Durchschn. Schuld	574 €	560 €	372 €	345 €	550 €	531 €
Gas	Zahlungssäumige Kunden	71.749	68.074	15.516	10.182	87.265	78.256
	Gesamtschuld	44.915.348 €	44.323.716 €	6.244.499 €	5.414.820 €	51.159.847 €	49.738.536 €
	Durchschn. Schuld	626 €	651 €	402 €	532 €	586 €	636 €

AKTIVE KUNDEN

Ende 2014 gab es 163.000 aktive Stromkunden und 77.000 aktive Gaskunden, die einen Zahlungsrückstand auf ihre Rechnung(en) aufwiesen. Es sei angemerkt, dass für die VNB nur die vom Sozialversorger belieferte Kundschaft berücksichtigt wird. Die Situation des X-Versorgers wird weiter unten in diesem Bericht dargelegt.

Im Vergleich zu 2013 sinkt der Anteil der Kunden mit Zahlungsrückstand sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment.

Ende 2014 weisen 10 % der Strom- bzw. 13 % der Gas-Haushaltskundschaft einen Zahlungsrückstand auf. Es sind jedoch erhebliche Schwankungen zwischen den verschiedenen Versorgern festzustellen, wobei der oben genannte Anteil von weniger als 5 % bis zu mehr als 20 % oder je nach Fall gar 25 % erreicht. Außerdem steigt der Anteil der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten bei den VNB erheblich an.

Die Gesamtschuld steigt ebenfalls, sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment, aber in unterschiedlichem Maße. Auch die Entwicklung der Zahlen im Vergleich zum Jahr 2013 ist bei den Versorgern und den VNB nicht ähnlich.

Außerdem ist es wahrscheinlich, dass die Anzahl der Haushaltskunden sowohl bei den aktiven Kunden als auch bei den inaktiven Kunden (deren Schulden gegenüber ihrem/ihren alten Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen sind) zu finden ist. Die Eintreibung der Schulden bei inaktiven Kunden muss mit allen rechtlichen Mitteln betrieben werden und nicht anhand des in den EWR-VöD festgelegten Verfahrens. In Bezug auf die inaktiven Kunden ist festzustellen, dass die Höhe der Gesamtschulden und der durchschnittlichen Schulden wesentlich höher ist als jene der aktiven Kunden.



1.6. SPERRUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

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

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

- Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers,
- Sperrung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs,
- Sperrung nach Beendigung des Vertrages,
- Sperrung nach einem nachgewiesenen Betrug,
- Sperrung nach der Aberkennung des Status als geschützter Kunde.

Diese verschiedenen Sperrungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

1.6.1 SPERRUNGEN NACH DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS

Im Rahmen des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers nach einem Zahlungsverzug eines Haushaltskunden ist in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 zur Festlegung der Verfahren zum Einbau eines Strom- und Gas-Budgetzählers vorgesehen, dass der VNB ein erstes Mal am Wohnsitz des Kunden vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. Vor diesem ersten Besuch verschickt der VNB ein Schreiben, in welchem er das Datum und Tagesabschnitt seines Besuchs nennt.

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich an den VNB zu wenden, um das Datum des Besuchs zu ändern, um einen Zeitpunkt zu finden, der für beide Parteien annehmbar ist. In diesem Schreiben wird der Kunde ebenfalls davon in Kenntnis gesetzt, dass die Versorgung des Kunden mit Strom oder Gas ausgesetzt werden kann, wenn es dem VNB nicht möglich ist, den Budgetzähler einzubauen, weil der Kunde abwesend ist oder den Zugang zu seiner Wohnung verweigert.

Wenn der Budgetzähler aufgrund der Verweigerung des Kunden (ausdrückliche Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim vereinbarten Termin) beim Besuch des VNB nicht eingebaut werden kann, schickt der VNB dem Kunden gemäß dem gesetzlich festgelegten Verfahren ein Einschreiben, in dem der Kunde über das Datum der Sperrung seiner Strom- oder Gasversorgung informiert wird. Der Kunde hat jedoch noch die Möglichkeit, das Verfahren zur Sperrung zu annullieren, indem er alle seine Schulden bei seinem Versorger innerhalb von 5 Arbeitstagen ab Erhalt des Einschreibens begleicht und seinem Versorger den Beweis für diese Zahlung zukommen lässt.

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

Wir halten außerdem fest, dass eine Sperrung wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers auch im Winter sogar für einen geschützten Kunden vorgenommen werden kann.

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



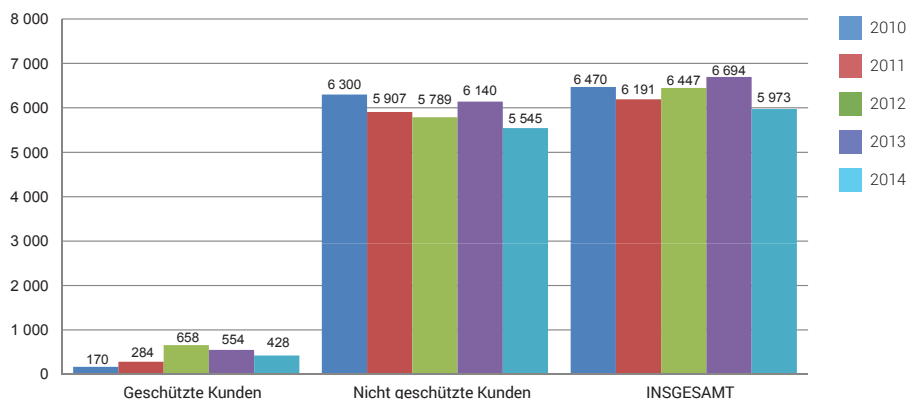
IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

2014 haben die VNB insgesamt 5.973 Sperrungen der Versorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer Verringerung um 10,8 % gegenüber 2013 entspricht. Diese Verringerung ist das Ergebnis von zwei parallelen Entwicklungen.

Einerseits ist die Anzahl Sperrungen bei geschützten Kunden um 22,7 % zurückgegangen, andererseits ist die Anzahl Sperrungen bei nicht geschützten Kunden um 9,7 % zurückgegangen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS (DIAGRAMM NR. 22)



Man beachte ebenfalls, dass 73 % der Anschlusspunkte, die wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers im Jahr 2014 gesperrt wurden, wieder entsperrt worden sind. Diese Entsperrungen fanden in 63 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen statt.

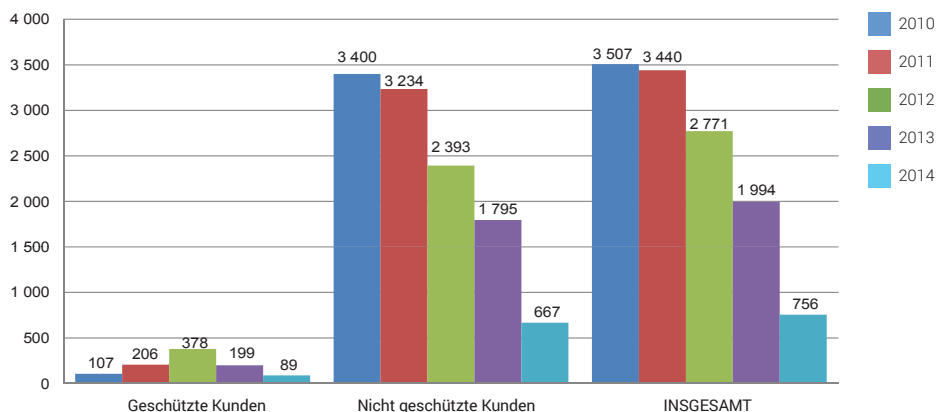
Verweigerung des Einbaus gehabt. 2014 haben die VNB 756 Sperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder wegen Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB durchgeführt, gegenüber 1994 im Jahr 2013 – dies entspricht einem Rückgang um 28 %. Fast die Hälfte der 2014 vorgenommenen Sperrungen ist in der Winterzeit erfolgt, d. h. vom 1. November bis zum 15. März.

IM GASSEGMENT

Im Gassegment hat der Aufschub des Einbaus der Budgetzähler in den Jahren 2013 und 2014 Auswirkungen auf die Anzahl Sperrungen aufgrund einer

Wie das nachstehende Diagramm verdeutlicht, ist der Rückgang der Anzahl Sperrungen zwischen 2013 und 2014 bei den geschützten Kunden ausgeprägter (47,4 %) als bei den ungeschützten Kunden (25 %).

ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS EINES BUDGETZÄHLERS (DIAGRAMM NR. 23)



Wie im Stromsegment wurde eine gewisse Anzahl von Versorgungsanschlüssen, die aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gesperrt wurden, mehr oder weniger schnell wieder entsperrt. So wurde 2014 bei 48,8 % der Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen. Bei fast einem Drittel der Zähler, die entsperrt wurden, fand die Entsperrung innerhalb einer Frist von 15 Tagen nach der Aussetzung der Versorgung statt. Diese Angabe bezieht sich sowohl auf geschützte Kunden als auch auf nicht geschützte Kunden und liegt weit unter dem im Stromsegment festgestellten Wert.

1.6.2 SPERRUNG INFOLGE EINES SOGENANTEN PROBLEMATISCHEN UMZUGS

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung²⁰ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird.²¹

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

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

In den EWR VöD sowie im Ministerialerlass vom 3. März 2008 sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation in diesem Rahmen zu klären. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet²².

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

- Der Versorger des „ausziehenden Kunden“ informiert den VNB über den Auszug eines seiner Kunden und teilt ihm mit, dass er nicht mehr als Versorger des betreffenden Anschlusspunktes „registriert“ bleiben sollte. Der Netzbetreiber verfügt über

keine Informationen über einen eventuellen neuen Kunden. In diesem Fall spricht man von einer „MOZA“-Anfrage;

- Der Verteilnetzbetreiber muss sich innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der „MOZA“-Anfrage schriftlich mit dem „neuen Bewohner“ der Immobilie oder dem Eigentümer der Immobilie in Verbindung setzen;
- Falls der Verteilnetzbetreiber nach einer Frist von 10 Tagen keine Reaktion auf seine schriftliche Anfrage erhalten hat, muss er sich innerhalb der folgenden 15 Tage zum Wohnsitz des betreffenden „neuen Bewohners“ begeben und ihm ein Formular zur Regularisierung vorlegen, welches ihm die drei folgenden Möglichkeiten bietet:
 - Wenn der Kunde an seiner alten Adresse einen Versorgungsvertrag hat, aber seinen Versorger noch nicht über seinen Umzug informiert hat, teilt der den Namen seines aktuellen Versorgers mit;
 - Wenn der Kunde nicht über einen Versorgungsvertrag verfügt, kann er vom letzten bekannten Versorger des Vermieters beliefert werden;
 - Wenn der neue Bewohner oder der Eigentümer den Zähler schließen lassen möchte, so kann der Kunde dies mittels des Regularisierungsformulars beim VNB beantragen;
- Wenn beim Besuch des VNB niemand anwesend ist, muss dieser eine Benachrichtigung hinterlassen, in der der „neue Bewohner“ aufgefordert wird, innerhalb von 15 Tagen Kontakt zum VNB aufzunehmen, um die Situation in Ordnung zu bringen;
- Falls sich der „neue Bewohner“ weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben oder die Abwesenheitsbenachrichtigung des Netzbetreibers nicht reagiert, gilt das MOZA-Verfahren als gescheitert und kann der VNB die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

20. Artikel 3bis der EWR VöD

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

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

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

IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

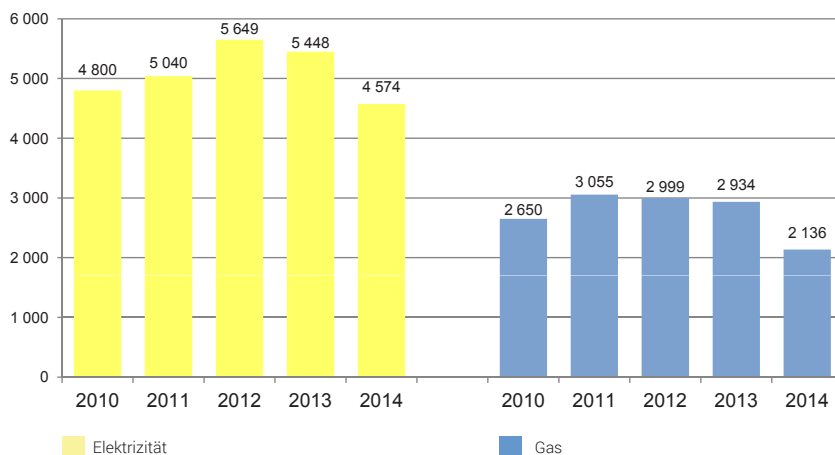
Im Laufe des Jahres 2014 haben die Versorger insgesamt 46.280 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 40.907 Anträgen im Jahr 2013). Diese Anträge haben in 10 % der Fälle zu einer Sperrung der Stromversorgung des Kunden infolge des Scheiterns des Verfahrens geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen im Laufe des Jahres 2014 vorgenommenen Sperrungen (das heißt 4.574 Sperrungen) entspricht einem Rückgang um 16 % im Vergleich zu 2013.

IM GASSEGMENT

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2014 insgesamt fast 19.700 MOZA-Anträge eingereicht (2013: 18.415), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 2.136 Anschlusspunkten geführt haben. Wie im Stromsegment stellt die CWaPE auch hier fest, dass die Anzahl von Sperrungen nach dem Scheitern des Verfahrens im Jahr 2014 gegenüber 2013 um 27,2 % gesunken ist.

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

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VERSORGUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS (DIAGRAMM NR. 24)



Ende 2014 stellt sich heraus, dass die Anzahl Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment zurückgegangen ist, obwohl die Anzahl der MOZA-Anträge steigt.

Diese Entwicklung ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass bestimmte Versorger und VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt haben, um die Anzahl Sperrungen in diesem Rahmen zu verringern. Diese Etappen können in Form eines zusätzlichen Schreibens oder einer zusätzlichen E-Mail an den Eigentümer der Immobilie oder an die für die Vermietung zuständige Immobilienagentur (sofern bekannt) erfolgen, oder in Form einer telefonischen Umfrage bei den Letztgenannten, in Form einer umfangreicheren Betreuung des einziehenden oder ausziehenden Kunden, um sämtliche Angaben zu erhalten, die für die Regularisierung des Anschlusspunktes benötigt werden ...

Im Laufe des Jahres 2014 haben die gemischten VNB der CWaPE ein neues MOZA-Verfahren präsentiert. Ausgehend von der Feststellung, dass die Besuche am Wohnsitz des Kunden nur sehr schwache Ergebnisse lieferten, haben die VNB die Möglichkeit geprüft, diese Besuche durch telefonische Umfragen zu ersetzen und das Verfahren zu verlängern, um Sperrungen soweit wie möglich zu vermeiden. Die ersten Ergebnisse dieses neuen MOZA-Verfahrens, das von ORES durchgeführt wurde, sollen durchaus ermutigend sein. Die CWaPE hat vor, die Analyse dieser Informationen fortzusetzen, um gegebenenfalls der Regierung Anpassungen des Verfahrens vorzuschlagen.



1.6.3 SPERRUNG NACH BEENDIGUNG DES VERTRAGES

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

Die Beendigung des Vertrags auf Initiative des Kunden kann auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den meisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden mit Blick auf den Wechsel des Versorgers ist²³. Eine andere Situation liegt vor, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des Vertrags vom Versorger ausgeht. In den EWR-VöD ist vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der von einem Haushaltskunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird.

Um zu vermeiden, dass Haushaltskunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt²⁴. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist daher ebenfalls vorgesehen, dass der VNB fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens 60 Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

Zum Glück kommt es nur selten zu solchen Sperrungen, deren Anzahl gegenüber 2013 abgenommen hat. 2014 wurden in diesem Rahmen 32 Sperrungen im Stromsegment (2013: 58) und 3 im Gassegment (2013: 30) vorgenommen.

1.6.4 SPERRUNG INFOLGE EINES NACHGEWIESENEN BETRUGS

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

Im Vergleich zur Gesamtzahl der Sperrungen, die unabhängig von der Ursache im Laufe des Jahres vorgenommen wurden, ist die Anzahl der infolge eines nachgewiesenen Betrugs vorgenommenen Sperrungen nur gering. So wurden 2014 im Stromsegment nur 43 Sperrungen und im Gassegment nur 10 Sperrungen infolge eines Betrugs durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass alle Sperrungen wegen Betrugs 2014 sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment von den reinen VNB durchgeführt wurden.

1.6.5 SPERRUNGEN INFOLGE DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE

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

Für diese Situation ist in den EWR-VöD²⁵ vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Falls der Kunde nach Verstreichen dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Kommission für Energie (CLE) einen Antrag einreichen, um die Energieversorgung dieses Kunden einzustellen²⁶. In ihren Leitlinien vom 14. Februar 2011 (CD-11-b14-CWaPE) hat die CWaPE ebenfalls angegeben, dass die Aussetzung der Energieversorgung nicht in die Winterzeit fallen darf.

2014 haben die VNB die Aussetzung der Stromversorgung von 301 Anschlusspunkten und 187 Unterbrechungen der Gasversorgung vorgenommen. Diese Zahlen ähneln den Werten von 2013.

1.6.6

23. Seit September 2012 kann jeder Kunde kostenlos seinen Energieanbieter in Belgien unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Monat wechseln. Unabhängig vom Vertragstyp (feststehender, halb feststehender, variabler Preis, mit fester oder unbefristeter Laufzeit ...) braucht man also keine Vertragsbruchsentschädigung mehr zu zahlen.

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

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

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

SPERRUNGEN INFOLGE DES VERSÄUMNISSES DES GESCHÜTZTEN KUNDEN, DER IN DEN GENUSS EINER WINTERHILFE GEKOMMEN IST, SEINE ZÄHLERSTÄNDE ZU ÜBERMITTELN

Die aktuellen technologischen Beschränkungen der Budgetzähler machen es erforderlich, dass der Kunde seine Karte zunächst durch seinen Zähler und dann durch eine Aufladestation oder ein Terminal zieht, um Informationen zwischen dem VNB und dem Budgetzähler auszutauschen. Der geschützte Kunden, der eine Winterhilfe erhalten hat, muss dieses Verfahren ausführen, damit der VNB die Zählerstände der Kunden „auslesen“ und den gesamten Verbrauch vom Datum des Zusammentretens der CLE bis zum Ende der Winterzeit berechnen kann. Mit diesem Verfahren werden ebenfalls die benötigten Informationen an den Budgetzähler des geschützten Kunden übermittelt, um die Gewährung der Winterhilfe zu beenden.

Der geschützte Kunde wird bei der Einreichung seines Antrags auf Winterhilfe, aber auch bei der Bearbeitung in der CLE darüber informiert, dass seine Versorgung automatisch 10 Tage nach Ende der Winterzeit gesperrt wird, falls es diese Etappe versäumt²⁷. Zum 15. März wird ebenfalls ein Schreiben an den Kunden gerichtet, um

diesem das Verfahren in Erinnerung zu rufen.

Manche Kunden versäumen diese Etappe jedoch, so dass ihnen die Gasversorgung gesperrt wird.

2014 wurde die Gasversorgung von 82 Kunden, die eine Winterhilfe erhalten hatten, automatisch gesperrt, weil diese Kunden ihre Zählerstände nicht an ihren VNB übermittelt hatten.

1.6.7. UNTERBRECHUNGEN DER VERSORGUNG IM JAHR 2014

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2014 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Stromsegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

Der Analyse dieser Daten entnimmt die CWaPE, dass die Sperrungen sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment in über 90 % aller Fälle auf das Scheitern des MOZA-Verfahrens oder eine Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers zurückzuführen sind.

STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

	ELEK	% GESAMT STROM	GAS	% GESAMT GAS
Kein Vertrag geschlossen	32	0,29 %	3	0,09 %
Nachgewiesener Betrug	43	0,39 %	10	0,32 %
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	301	2,76 %	187	5,89 %
Scheitern des MOZA-Verfahrens	4.574	41,87 %	2.136	67,30 %
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	5.973	54,68 %	756	23,82 %
Geschützter Kunde, der es versäumt hat, die Karte am Ende des Winters durch den Zähler zu ziehen			82	2,58 %
GESAMT	10.923		3.174	

27. Gemäß dem ministeriellen Erlass vom 21. Mai 2008 zur Festlegung des Modells des Versammlungsberichts der Lokalen Kommission für Energie.



1.7. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VORSORGER

In bestimmten Sondersituationen muss der VNB vorübergehend die Versorgung des Haushaltskunden sicherstellen. Der VNB beliefert in diesem Fall den Kunden als „X-Versorger“.

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

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens²⁸. Diese Situation betraf am 31. Dezember 2014:

- 6.471 Kunden im Stromsegment, d. h. 85,6 % der Kunden des X-Versorgers,
- 10.828 Kunden im Gassegment, d. h. 91 % der Kunden des Versorgers.

B - Ein Kunde, der mit einem problematischen Umzug zu tun hat, für den der VNB jedoch nicht in der Lage war, die Situation innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung des Antrags seitens des Versorgers zu regularisieren.

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regularisierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung²⁹. Diese Situation betraf am 31. Dezember 2014:

- 806 Kunden im Stromsegment, d. h. 10,7 % der Kunden des X-Versorgers,
- 813 Kunden im Gassegment, d. h. 6,8 % der Kunden des X-Versorgers.

C - Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird. Diese Situation betraf am 31. Dezember 2014:

- 188 Kunden im Stromsegment, d. h. 2,5 % der Kunden des X-Versorgers,
- 173 Kunden im Gassegment, d. h. 1,5 % der Kunden des X-Versorgers.

D - Ein Kunde, dessen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger während der Winterzeit gekündigt oder aufgelöst wurde und der keinen neuen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger abschließt, wird vorübergehend vom VNB versorgt. Die Versorgung durch den VNB findet in diesem Fall nur in der Winterzeit und danach maximal noch zwei Monate lang statt.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2014:

- 18 Kunden im Stromsegment, d. h. 0,2 % der Kunden des X-Versorgers,
- 7 Kunden im Gassegment, d. h. 0,1 % der Kunden des X-Versorgers.

Die VNB müssen einen Kunden unter einigen sehr außergewöhnlichen Bedingungen als X-Versorger beliefern. Es kann sich insbesondere um geöffnete Zähler und als unregelmäßig angezeigte Zähler handeln, für die der VNB noch keinen Zugang zwecks Sperrung der Versorgung erhalten hat („wiedergefundene Zähler“, Siegelbrüche, aktive Zähler ohne ordnungsgemäßen Vertrag (falsche Einzüge / Annullierung des Einzugs am Tag der Eröffnung)...). In der Zwischenzeit wird der Verbrauch verbucht und vom VNB als X-Versorger in Rechnung gestellt. In Erwartung der Entscheidung der CLE stellen bestimmte VNB ihre Rechnungen für eine X-Versorgung auch für jene Kunden aus, die ihren Status als geschützte Kunden verloren haben.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2014:

- 76 Kunden im Stromsegment, d. h. 1 % der Kunden des X-Versorgers,
- 75 Kunden im Gassegment, d. h. 0,6 % der Kunden des X-Versorgers.

28. Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Budgetzähler.

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

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

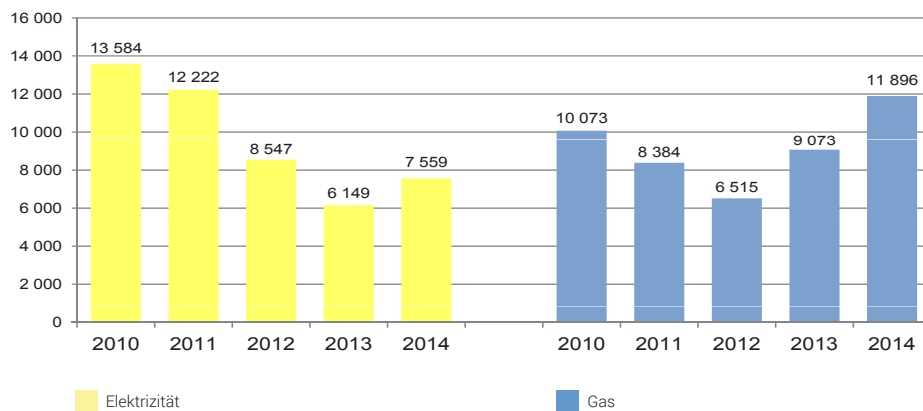
Im Jahr 2014 ist eine deutlich gestiegene Anzahl Kunden vom X-Versorger beliefert worden, und zwar in beiden Energiesegmenen. Von 2013 bis 2014 ist die Gesamtzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden im Stromsegment um 22,9 % und im Gassegment um 31,1 % gestiegen. Anteilmäßig ist zweifellos die Anzahl Kunden, die infolge der Aberkennung ihres Status vom X-Versorger beliefert werden, von 2013 auf 2014 am stärksten angestiegen: 2014 waren 188 Kunden im Stromsegment (2013: 10) und 173 Kunden im Gassegment (2013: 19) betroffen.

Die CWaPE stellt jedoch fest, dass die Anzahl Kunden, die in den ersten beiden oben beschriebenen Situationen vom X-Versorger beliefert werden, ebenfalls zwischen 2013 und 2014 im Gas- wie auch im Stromsegment angestiegen ist, und zwar im folgenden Maße:

- Abschluss des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers, Entwicklung zwischen 2013 und 2014 als % der Anzahl betroffener Kunden:
 - *Im Elektrizitätssegment: + 29,4 %;*
 - *Im Gassegment: + 36 %;*
- Abschluss des MOZ-Verfahrens, Entwicklung zwischen 2013 und 2014 als % der Anzahl betroffener Kunden:
 - *Im Elektrizitätssegment: + 18,5 %;*
 - *Im Gassegment: + 17,8 %*

Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Gesamtzahl der in den vergangenen vier Jahren vom X-Versorger belieferten Kunden dargestellt.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN (DIAGRAMM NR. 25)



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

Gliedert man die Ende 2014 vom X-Versorger belieferten Kunden anhand der Anzahl Tage, an denen sie vom X-Versorger versorgt wurden, so ergibt sich folgendes Bild:

IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

- 9 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 28,6 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 29,6 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 14,4 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 18,4 % der Kunden seit mehr als 6 Monaten.

IM GASSEGMENT

- 3,6 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 10,3 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 17,4 % der Kunden wurden mehr als 1 Monate und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 20,7 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 48 % der Kunden seit mehr als 6 Monaten.

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der Höchstarif in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird halbjährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zwei ministeriellen Erlassen festgelegt³⁰. Er wird in c€/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil.

Diese Situation ist weder für den VNB noch für den Kunden bedeutungslos, da die meisten Kunden mit X-Versorger von einer Situation betroffen sind, die mit dem Einbau eines Budgetzählers verbunden ist, also wahrscheinlich mit einer finanziell delikaten Lage. Obwohl sie Schreiben erhalten, in denen ihnen die Übernahme der Versorgung durch den VNB erklärt wird, verstehen manche Kunden dieses Verfahren nicht und weigern sich daher, die mit diesem „neuen Versorger“ verbundenen Rechnungen zu begleichen, der ihnen darüber hinaus einen höheren Preis als ihr kommerzieller Versorger in Rechnung stellt. Folglich haben die VNB große Schwierigkeiten mit der Eintreibung der eventuellen Forderungen gegenüber Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden.

Am 31. Dezember 2014 wiesen fast 81.575 aktive und passive Haushaltskunden im Stromsegment einen Zahlungsrückstand gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 476 Euro. Die CWaPE stellt allerdings fest, dass die Anzahl Kunden mit ausstehenden Rechnungen gegenüber dem X-Versorger von 2013 bis 2014 um fast 28,4 % zurückgegangen ist, dass jedoch der durchschnittliche ausstehende Betrag um 26,6 % angestiegen ist.

Im Gassegment befanden sich fast 76.180 Haushaltskunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger. Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 500 Euro. Im Gegensatz zum Stromsegment ist im Gassegment zwischen 2013 und 2014 die Anzahl der Kunden, die von einem Zahlungsrückstand betreffend eine Gasrechnung des X-Versorgers betroffen sind, geringfügig um 2,9 % angestiegen. Der durchschnittlich ausstehende Betrag im Gassegment bleibt relativ stabil.

Schließlich stellt die CWaPE fest, dass es zwischen den einzelnen VNB beträchtliche Unterschiede in Bezug auf die Versorgung durch den X-Versorger gibt. Bei den kleinen VNB des reinen Sektors gibt es keine oder nur wenige Fälle einer Versorgung als X-Versorger, und wenn es zu einem solchen Fall kommt, ist der Zeitraum der Versorgung relativ kurz.

Parallel hierzu wurden in den neuen Strom- und Gasdekreten verschiedene Maßnahmen bezüglich des Einbaus von Budgetzählern eingeführt, darunter die Aufgabe der X-Versorgung, das heißt die Versorgung durch den Netzbetreiber, falls der Einbau des Budgetzählers länger als eine bestimmte Frist dauert. Falls der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die von der Regierung für den Einbau festgelegte Frist überschreitet, muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen, deren Berechnungsmethode von der Regierung festgelegt werden muss.

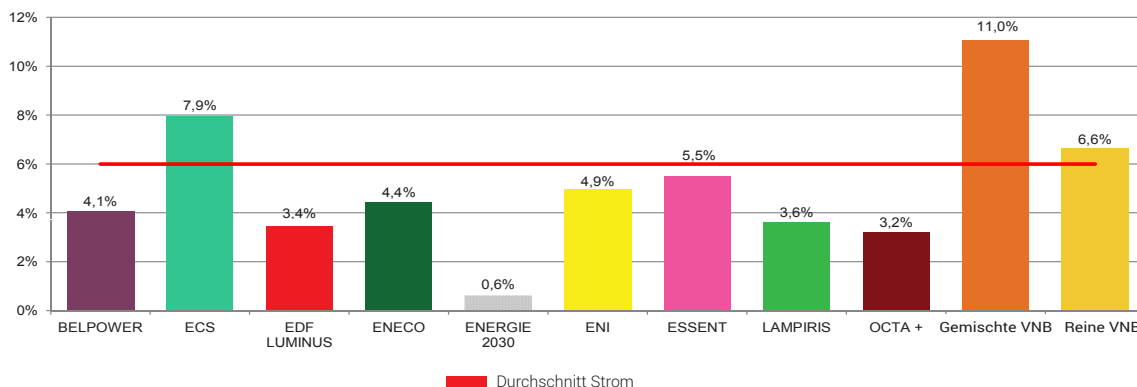
1.8. ZAHLUNGSPLÄNE

Zurzeit hat der Kunde die Möglichkeit, sich von seinem Versorger einen Zahlungsplan für die Begleichung seiner Rechnungen gewähren zu lassen. Dieser Zahlungsplan ist in den Artikeln 29, 30 und 37 des EWR-VöD ELEK und 32, 33 und 39 des EWR-VöD GAS definiert. Im Allgemeinen sind die Versorger positiv eingestellt gegenüber der Erstellung von Zahlungsplänen, deren Gewährungsbedingungen hauptsächlich vom chronologischen Verlauf der Zahlungen des Kunden an seinen Versorger, vom Betrag der Schulden oder vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem der Kunde sich befindet, abhängen. In den Fällen, in denen der Zahlungsplan durch Vermittlung des ÖSHZ ausgehandelt wurde, zeigen die Versorger sich meist flexibler.

Im Jahr 2014 haben die Versorger etwa 6,0 % der Haushaltskundschaft für Strom einen Zahlungsplan zugestanden. Insgesamt wurden mehr als 94.000 Zahlungspläne für Strom gewährt. Diese Zahl liegt unter dem Wert von 2013, als 103.000 Zahlungspläne für Strom gewährt worden waren.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Zahl der im Laufe des Jahres 2014 im Stromsegment gewährten Zahlungspläne.

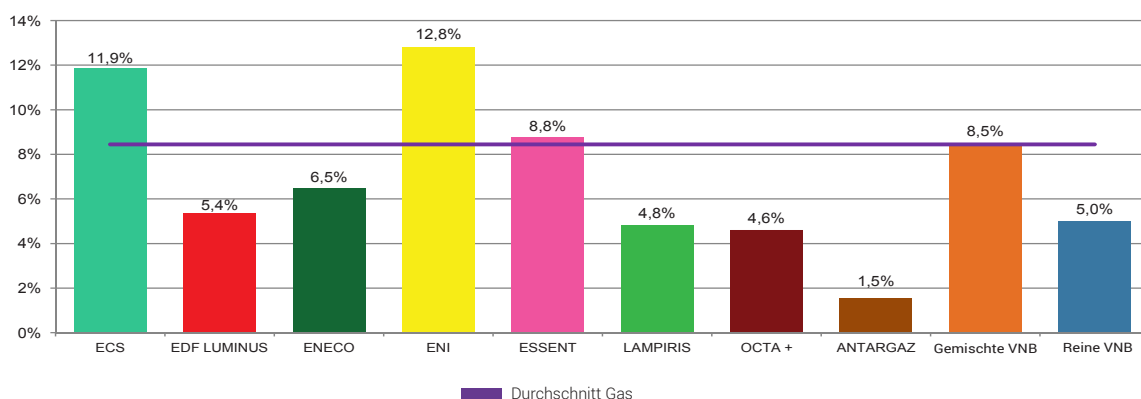
ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS % VON DESSEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 26)



Im Gassegment wurde im Laufe des Jahres 2014 rund 51.600 Haushaltskunden ein Zahlungsplan gewährt, was im Schnitt 8,4 % der Kundschaft entspricht. Wie im Stromsegment ist diese Zahl auch im Gassegment im Vergleich zum Jahr 2013 rückläufig, in dem 10,5 % der Haushaltskunden für Gas einen Zahlungsplan erhalten hatten.

Das folgende Diagramm zeigt die Anzahl der im Laufe des Jahres 2014 im Gassegment gewährten Zahlungspläne.

ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS % VON DESSEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT) (DIAGRAMM NR. 27)

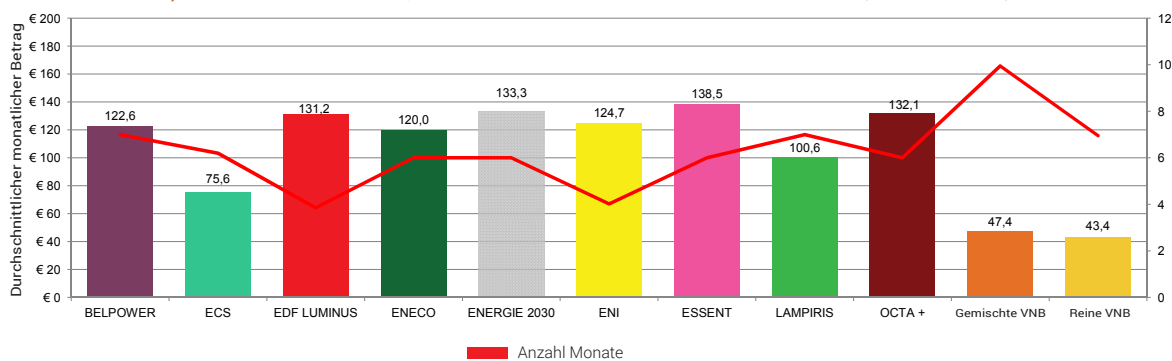


DIE AUSFÜHRUNG DER DEN VERSORGERN UND NETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES

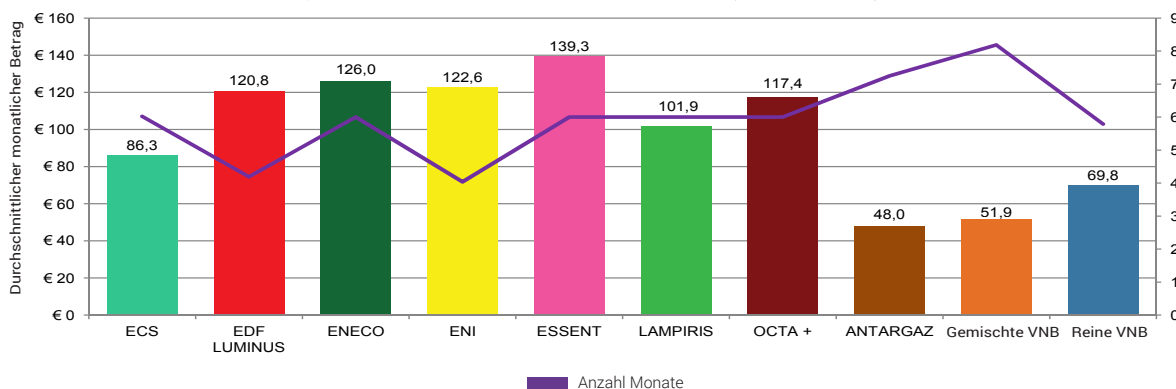
Der Rückgang der Anzahl Kunden, denen 2014 ein Zahlungsplan für Strom oder Gas gewährt wurde, ist fast ausnahmslos bei allen Versorgern festzustellen. Der Umfang des Rückgangs schwankt jedoch sehr zwischen den einzelnen Versorgern.

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

DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM STROMSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (DIAGRAMM NR. 28)



DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (DIAGRAMM NR. 29)





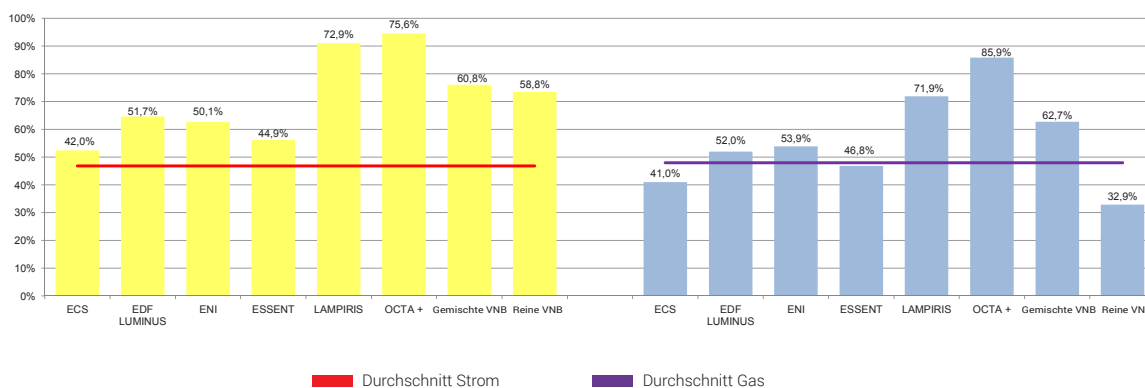
Global betrachtet sinkt die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment bei den VNB, aber auch bei den Versorgern, auch wenn durchaus beachtliche Unterschiede zwischen den Akteuren zu beobachten sind. Die Entwicklung der durchschnittlichen monatlichen Zahlungen folgt demselben Trend, außer im Gassegment bei den VNB, wo der durchschnittliche monatliche Betrag stabil ist.

Sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment wiesen die 2014 von den Versorgern gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 5,6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen 90 und 100 Euro. Dieser durchschnittliche Betrag wird maßgeblich von den Zahlen von ECS beeinflusst, wobei die anderen Versorger die 100-Euro-

Schwelle meist deutlich überschreiten. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7 bis 8 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 47 € im Stromsegment und 60 € im Gassegment.

Der Prozentsatz der Einhaltung der Zahlungspläne hat sich 2014 geringfügig verschlechtert, da im Schnitt 46,1 % der im Stromsegment gewährten Zahlungspläne und 47 % der im Gassegment gewährten Zahlungspläne nicht gemäß den anfangs vereinbarten Modalitäten eingehalten worden sind, wie nachstehendes Diagramm verdeutlicht. Im Jahr 2013 lagen diese Werte bei 41,8 % (Strom) bzw. 42,3 % (Gas).

ANZAHL DER NICHT EINGEHALTENEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT UND IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS % DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE) (DIAGRAMM NR. 30)



1.9. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)

Der Gesetzgeber hat zusätzliche Schutzmaßnahmen zur Betreuung des geschützten Kunden in bestimmten Situationen vorgesehen. In den Gas- und Elektrizitätsdekreten ist daher die Schaffung einer „Lokalen Kommission für Energie“ (Commission locale pour l'Énergie, abgekürzt CLE) in jeder Gemeinde vorgesehen, um eine Betreuung der geschützten Kunden zu ermöglichen und Situationen zu vermeiden, in denen dieser von der Energieversorgung abgeschnitten wird.

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

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

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

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

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

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

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

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

Im neuen Dekret ist ebenfalls vorgesehen, dass der Versorger des Kunden eingeladen wird, wenn die Kommission angerufen wird in Bezug auf einen Zahlungsplan oder auf Maßnahmen, die zu ergreifen sind, wenn es aus den oben genannten Gründen unmöglich ist, den Budgetzähler einzubauen.

Die letzte wichtige Änderung, die verabschiedet wurde, sieht vor, dass beim Friedensrichter des Anschlussortes des Kunden Einspruch gegen die Beschlüsse der lokalen Kommissionen für Energie eingelegt werden kann.

1.9.1 CLE-BEFASSUNG BEZÜGLICH DER GARANTIERTEN MINDESTLIEFERMENGE

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

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

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

Im Laufe des Jahres 2014 wurden 780 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (2013: 446 Dossiers). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 225 € (gegenüber 407 € im Jahr 2013) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 9 Monaten.

Die CLE hat in 89 % der 780 Dossiers, die 2014 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz ähnelt dem im Jahr 2013 beobachteten.

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

ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE FMG

	2014	2013	2012	2011
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	780	446	56	79
Aufrechterhaltung der FMG	87	48	17	13
Entzug der FMG	693	398	39	66

Dieser beträchtliche Anstieg der Anzahl untersuchter Dossiers in Kombination mit einer Verringerung der Dauer der durchschnittlichen Versorgung mit Leistungsbegrenzer und somit auch der damit verbundenen Schulden ist insbesondere das Ergebnis der Umsetzung der „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestlieferung erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“ vom 7. Dezember 2012.

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

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



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

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

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

1.9.2 CLE-BEFASSUNG ZUR GEWÄHRUNG VON GASVERSORGUNGSKARTEN IN DER WINTERZEIT

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

Diese Anfrage unterliegt drei Bedingungen:

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

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

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

- Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen, setzt er seinen VNB hiervon schriftlich in Kenntnis;
- Der VNB ruft die CLE an und programmiert in Erwartung der Entscheidung der Kommission eine Aktion zur „Nichttrennung“, die es dem Kunden ermöglicht, ohne Wiederaufladung seines Budgetzählers mit Gas versorgt zu werden, bis die CLE zusammentritt. Der mit dieser Lieferung einhergehende Betrag ist jedoch zu Lasten des geschützten Kunden;
- Gestützt auf eine Prüfung der sozialen und finanziellen Lage des Kunden befindet die CLE über die Gewährung einer Winterhilfe (auch als „Gasversorgungskarte“ bezeichnet) und gegebenenfalls über den eventuell zu gewährenden monatlichen Betrag sowie über den Zeitraum, während dessen der geschützte Kunde die Hilfe nutzen kann (im Allgemeinen wird diese Beihilfe ab dem Zeitpunkt der Entscheidung der CLE bis zum Ende der Winterzeit gewährt). Falls die CLE die Gewährung einer „Gasversorgungskarte“ positiv bescheidet, übernimmt der wallonische Energiefonds 70 % der Kosten der dem Kunden gewährten Winterhilfe. Die Kommission legt ebenfalls die Modalitäten zur Rückzahlung des Saldos von 30 % zu Lasten des geschützten Kunden fest;

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

2014 haben die CLE 772 Dossiers von geschützten Kunden, die einen Antrag auf Winterhilfe gestellt haben, untersucht, das heißt etwa 20 % aller geschützten Kunden, die Ende 2014 über einen aktiven Gas-Budgetzähler verfügten. 496 untersuchte Dossiers wurden von der CLE positiv in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe beschieden (d. h. 64,3 % der untersuchten Dossiers). Die gesamte Hilfe belief sich auf 84.250 Euro. Der gewährte monatliche Betrag belief sich 2014 auf 138 Euro, gegenüber 147 Euro im Jahr 2013.

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

- Der Kunde hat die Karte seines Budgetzählers zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung des Antrags auf Winterhilfe und dem Zeitpunkt des Zusammentretens der CLE aufgeladen;
- Nachdem der VNB ein Informationsschreiben betreffend die Winterhilfe verschickt hat, hat der Kunde das Antragsdokument für eine Winterhilfe zurückgeschickt, ohne zu begreifen, worum es sich handelte;

- Der Kunde hat inzwischen den Schutzstatus verloren und kann somit keinen Anspruch auf Winterhilfe geltend machen;
- Der Kunde hat seit dem vorigen Winter keine Aufladung mehr vorgenommen;
- Der Kunde verfügt über ausreichende Mittel zum Aufladen seines Budgetzählers;
- ...

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

ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS

	2014	2013	2012	2011
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	772	951	599	420
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Gas-Budgetzählern (in %)	20,3 %	25 %	22 %	15 %
Gewährung Winterhilfe	496	623	395	283
Verweigerung Winterhilfe	276	328	204	137



Während die CWaPE seit 2010 eine beträchtliche Zunahme der Anzahl Dossiers, die von der CLE in Bezug auf eine Winterhilfe untersucht wurden, feststellte, zeichnete sich 2014 durch einen Rückgang dieser Anzahl um 24 % aus. Die CWaPE erinnert jedoch daran, dass der Winter 2013 ein härterer Winter als der des Jahres 2014 war, was diesen Rückgang erklären könnte.

Die CWaPE stellt ebenfalls fest, dass der Prozentsatz der Gewährung der Winterhilfe im Verhältnis zur Anzahl untersuchter Dossiers in den vergangenen 4 Jahren relativ stabil geblieben ist.

Schließlich ist der Prozentsatz der geschützten Kunden, die wiederholt Anträge auf Winterhilfe eingereicht haben, relativ gering geblieben. Bei den gemischten VNB hatten lediglich 10 % der Kunden, die im Winter 2014-2015 einen Antrag eingereicht haben, auch in den drei zurückliegenden Wintern eine Winterhilfe beantragt. Dieser Prozentsatz beläuft sich bei den reinen VNB auf 5,7 %.

1.9.3 CLE-BEFASSUNG ZUR ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE

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

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

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

- Sie kann den Status als geschützter Kunde bestätigen, sofern auf der Versammlung der CLE eine Bescheinigung zum Beleg dieses Status vorgelegt wird; der Kunde wird in diesem Fall weiterhin vom VNB zum Sozialtarif versorgt;

- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität oder Gas durch den Verteilnetzbetreiber entscheiden;
- Sie kann beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem Versorger seiner Wahl zu treffen, und beschließen, dass die Strom- oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht fristgerecht unterzeichnet wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Sperrung der Versorgung frühestens fünf Tage nach der Zustellung der Stellungnahme der CLE erfolgen darf, wenn die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt. In ihrer Leitlinie vom 14. Februar 2011 zu Bestimmungen für das Verbot der Sperrung in der Winterzeit hat die CWaPE angegeben, dass diese Aussetzung der Versorgung jedoch nicht während des Winters erfolgen darf.

Schließlich merkt die CWaPE an, dass die ÖSHZ, die vom Kunden oder vom VNB über die Aberkennung des Status als geschützter Kunde oder über das Fehlen eines Beweises, anhand dessen der VNB diesen Status überprüfen kann, informiert werden, in der Praxis Schritte ergreifen, um eine Vielzahl der Situationen bereits im Vorfeld zu lösen, ohne ein Treffen der CLE einberufen zu müssen.

2014 ist die CLE zusammengetreten, um fast 1.684 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 1.554 im Gassegment zu prüfen. Es ist jedoch wahrscheinlich, dass für die Kunden, die mit beiden Energien versorgt werden, nur ein einziges Dossier in der CLE untersucht worden ist und dass nur eine einzige Entscheidung für die beiden Energien getroffen wurde. In 64,4 % der 2014 untersuchten Dossiers hat die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung beschlossen. Die Anzahl der von der CLE untersuchten Dossiers ist 2013 und 2014 um insgesamt 78,5 % angestiegen. Dies ist vor allem die Folge des massiven Zuwachses der von RESA TECTEO bearbeiteten Dossiers.

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

ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN (GAS UND STROM) BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE

	2014	2013	2012	2011
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	3.238	1.814	2.671	2.506
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	378	222	756	1.437
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	774	460	516	446
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	2.086	1.132	1.346	623



1.9.4 CLE-BEFASSUNG BEZÜGLICH DES ANTRAGS AUF ENTPERRUNG DES ZÄHLERS

Die CLE tritt schließlich auch zusammen, wenn dem Kunden die Gas- oder Stromversorgung nach einem Beschluss der CLE gesperrt wurde und er diese Sperrung nicht mehr für gerechtfertigt hält. Ein Kunde, der die CLE auf dieser Grundlage befragen möchte, muss sich zuerst mit dem VNB in Verbindung setzen, um eine Wiederaufnahme der Versorgung zu beantragen. Nur im Falle der Ablehnung durch den VNB kann der Kunde fünf Werktage nach seinem Antrag die CLE anrufen. Seinem Antrag muss er die Stellungnahme des ÖSHZ beilegen.

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

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

1.9.5 ZWEI NEUE CLE-BEFASSUNGEN

Wie weiter oben angedeutet, sind in den neuen Elektrizitäts-³¹ und Gasdekreten³² zwei neue Situationen vorgesehen, die zur Befassung einer CLE führen können.

Die CLE kann von einem Versorger, einem geschützten Kunden oder dessen ÖSHZ im Rahmen eines Vorschlags eines vernünftigen Zahlungsplans, für den keine Einigung erzielt werden konnte, angerufen werden.

In den oben genannten Dekreten ist ebenfalls vorgesehen, dass der Versorger im Rahmen eines Verfahrens wegen Missachtung eines Zahlungsplans im Falle der Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen, die vom VNB bestätigt wurden, vor der CLE einen Antrag auf Sperrung der Versorgung wegen Zahlungsausfall einreichen kann. In diesem Rahmen wird die Frist für den Einbau des Budgetzählers ausgesetzt, bis die Entscheidung der CLE vorliegt.

31. Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, „in der insbesondere durch das Dekret vom 11. April 2014 abgeänderten Form“.

32. Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, „in der insbesondere durch das Dekret vom 2. Juni 2015 abgeänderten Form“.



1.10. ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

In Bezug auf den Elektrizitätsmarkt ist es 2014 zu großen Veränderungen gekommen nachdem am 27. Juni 2014 das Dekret vom 11. April 2014 (zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes) in Kraft getreten ist. Es wurden mehrere Änderungen betreffend die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes eingeführt, insbesondere mit dem Ziel, die Mechanismen zum Schutz der gefährdeten oder zahlungssäumigen Kunden zu stärken.

Damit der Kunde seinen Verbrauch besser im Auge behalten kann, ist im Elektrizitäts-Abänderungsdekret nun vorgesehen, dass der VNB die vom Kunden in einem Abstand von höchstens drei Monaten vorgenommenen Zählerablesungen überprüft und diese dem Versorger zu Informations- und Verbrauchssimulationszwecken sowie zur Anpassung der Anzahlungen unter Berücksichtigung einer Glättung des Verbrauchs über zwölf Monate übermittelt.

Die Wallonische Regierung hat den Begriff des vernünftigen Zahlungsplans eingeführt, um den zuweilen voreiligen und unangemessenen Einbau eines Budgetzählers zu vermeiden. Die neue Bestimmung, die auf die Suche einer konzertierten Lösung zwischen dem Kunden in Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger abzielt, schreibt dem Letztgenannten vor, jedem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten eine Mahnung erhalten hat, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen.

Selbst wenn dieser Begriff des „vernünftigen Zahlungsplans“ noch von der Regierung näher festgelegt werden muss, scheint es doch so zu sein, dass die finanziellen Kapazitäten des Kunden sowie dessen spezielle Situation berücksichtigt werden müssen, damit der Zahlungsplan für den Versorger ein wirklich effizientes Mittel zur schrittweisen Eintreibung seiner Forderung darstellen kann, ohne dass ihm beträchtliche Verfahrenskosten entstehen.

In diesem Rahmen hat der Gesetzgeber ebenfalls die Einrichtung einer CLE-Versorger vorgesehen, in der Vertreter des ÖSHZ und des Versorgers sich im Falle eines Fehlschlags der Verhandlungen zwischen dem geschützten Kunden und dem Versorger dazu äußern, ob der Vorschlag eines Zahlungsplans vernünftig ist, und die Modalitäten der Intervention des ÖSHZ festlegen.


Der Schutz der gefährdeten Kunden dürfte durch die Ausweitung der Kategorien der ausschließlich regional geschützten Kunden auf eine neue Kategorie von Personen in prekärer Lage verbessert werden, indem Kunden in diese Kategorie aufgenommen werden, die in den Genuss des fakturierbaren Höchstbetrags (MAF) für die niedrigen Einkommen gelangen.

Durch die automatische Übertragung der regional geschützten Kunden an ihre Netzbetreiber können diese Kunden außerdem in den Genuss des spezifischen Sozialtarifs gelangen, was zuvor nicht der Fall war.

Andererseits wurde dem VNB eine Rolle als Marktvermittler zugewiesen, durch die er über ausreichende Befugnisse verfügt, um bestimmte Szenarios auszusetzen oder sogar zu annullieren, um eine formelle Beschwerde des Kunden oder eine zu regularisierende Situation oder eine Situation zu berücksichtigen, die eine Änderung eines vom Versorger eingeführten Szenarios erforderlich macht, welches sich als unangemessen herausgestellt hat.

So kann das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ausgesetzt werden, falls der Kunde den Einbau bestreitet oder falls es aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen, die vom VNB bestätigt werden, unmöglich ist, den Budgetzähler einzubauen. In diesen Situationen ist der jeweilige Sonderfall des Kunden Gegenstand einer Prüfung durch die CLE, die eine Entscheidung in Bezug auf eine Alternative zum Einbau eines Budgetzählers fällt.

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



Im Gassegment wurden ähnliche Maßnahmen zugunsten der Kunden eingeführt. Alle diese Maßnahmen sind im Dekret³³ festgeschrieben, das am 2. Juni 2015 im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht wurde. Durch die Verabschiedung dieses Dekrets sollte es möglich sein, eine Diskrepanz zwischen den Maßnahmen im Stromsegment und jenen im Gassegment für Kunden, die sich für die beiden Energieträger in einer vergleichbaren Situation befinden, zu vermeiden.

Die meisten Anpassungen, die in den neuen Dekreten vorgesehen sind, machen Ausführungserlasse für deren Umsetzung erforderlich. Die CWaPE hat daher im Laufe des Jahres 2014 in Absprache mit der Verwaltung an neuen Verfahren und Verpflichtungen öffentlichen Dienstes gearbeitet, die es umzusetzen gilt. Diese Arbeit hat zahlreiche Fragen aufgeworfen und die Grenzen bestimmter Maßnahmen aufgezeigt. Diese Grenzen hatte die CWaPE bereits in ihrer 2013 abgegebenen Stellungnahme CD-13b07-CWaPE hervorgehoben. Die CWaPE hofft, im Laufe des Jahres 2015 in Zusammenarbeit mit den Versorgern, den VNB und den anderen Marktteilnehmern diese Arbeit fortsetzen zu können, unter anderem zu den folgenden Aspekten: Organisation der lokalen Kommissionen für Energie, Festlegung eines vernünftigen Zahlungsplans, MOZA-Verfahren und Festlegung der Rolle des Marktvermittlers. Die CWaPE möchte auf diese Vorschläge achten und eine kooperative Arbeit fortsetzen, um der Regierung im Laufe des Jahres 2015 kohärente und koordinierte Vorschläge unterbreiten zu können.



2. DIE LEISTUNGS-INDIKATOREN DER VERSORGER

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

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

Im Laufe des Jahres 2014 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden zudem punktuelle Aktionen durchgeführt, um entweder neue Versorger aufzunehmen, die den wallonischen Markt jüngst betreten haben, oder um die Qualität der Informationen, die von den vorhandenen Versorgern übermittelt werden, zu kontrollieren.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2013 und 2014.

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

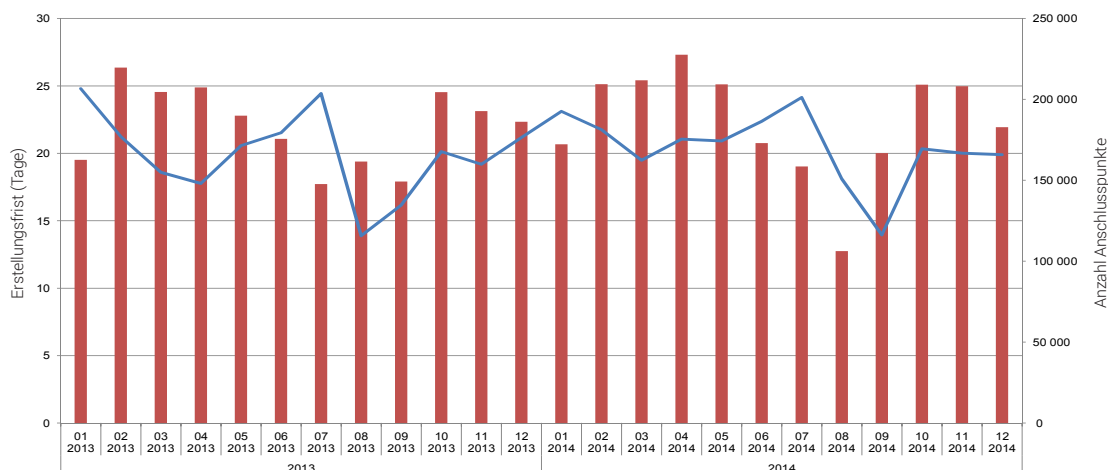
2.1. RECHNUNGS-STELLUNGSDIENSTE

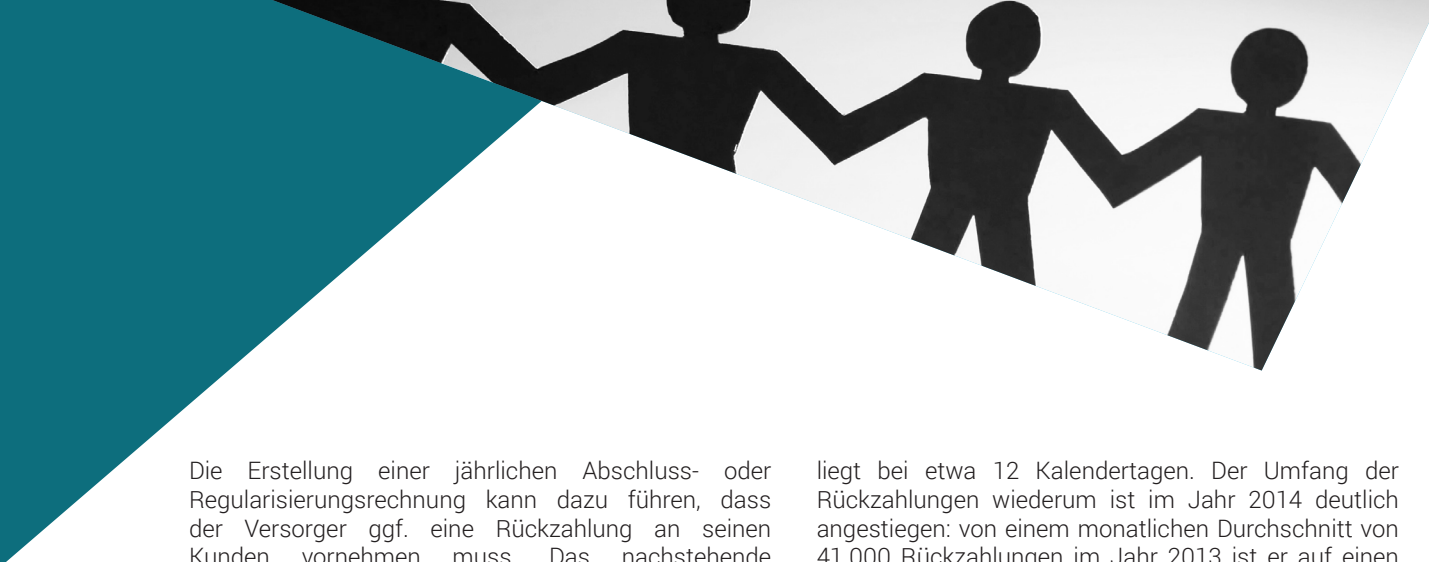
Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Erstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2013 und 2014 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt worden sind. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 185.000.

Die Monate Juli und August bilden den normalerweise urlaubsbedingt ruhigeren Zeitraum und sind die Monate, in denen die geringste Aktivität verzeichnet wurde.

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

ENTWICKLUNG DER FÜR DIE ERSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2013-2014 (DIAGRAMM NR. 31)

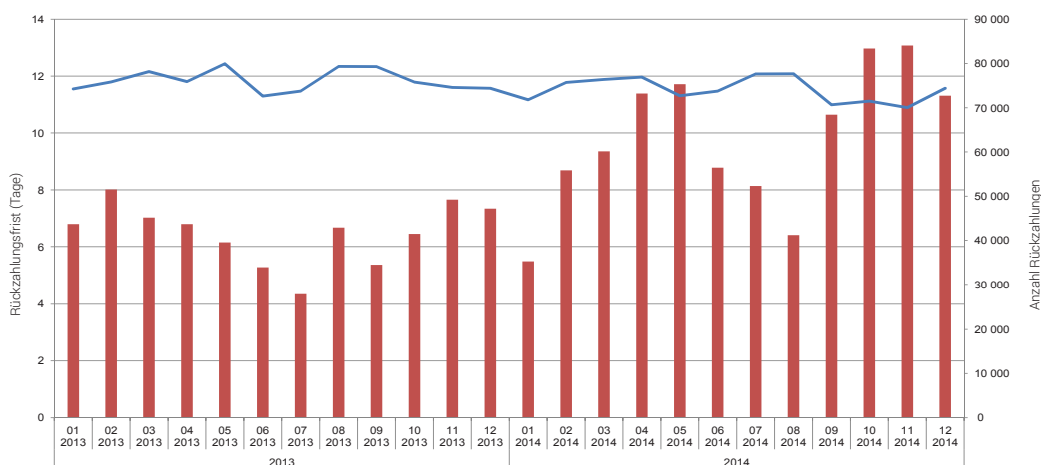




Die Erstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung entwickelt sich relativ stabil und

liegt bei etwa 12 Kalendertagen. Der Umfang der Rückzahlungen wiederum ist im Jahr 2014 deutlich angestiegen: von einem monatlichen Durchschnitt von 41.000 Rückzahlungen im Jahr 2013 ist er auf einen monatlichen Durchschnitt von 63.000 Rückzahlungen im Jahr 2014 emporgeschnellt.

ENTWICKLUNG DER RÜCKZAHLUNGSFRIST 2013-2014 (DIAGRAMM NR. 32)



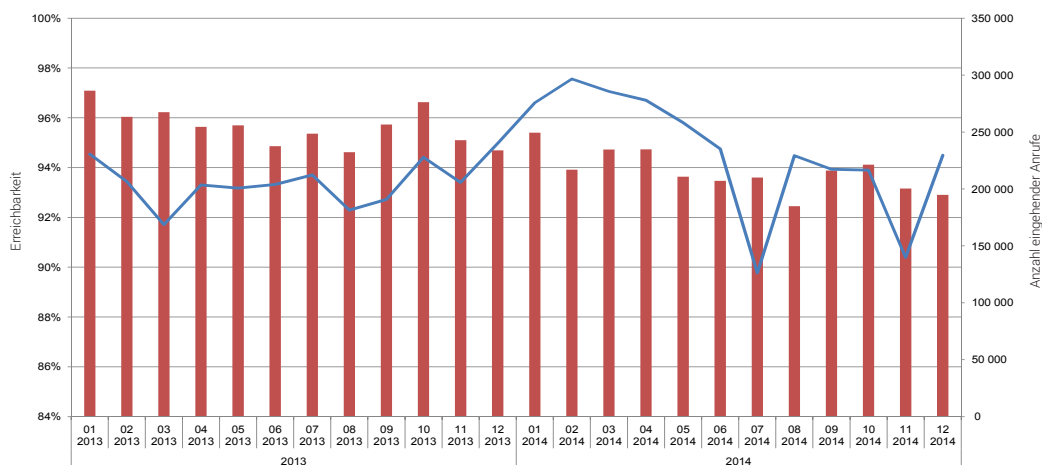
2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

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

Obwohl die Erreichbarkeit im Jahr 2014 in einer Spanne zwischen 90 % und 98 % lag, stellt die CWaPE eine vorübergehende Verschlechterung des Serviceniveaus in den Monaten Juli und November 2014 fest.

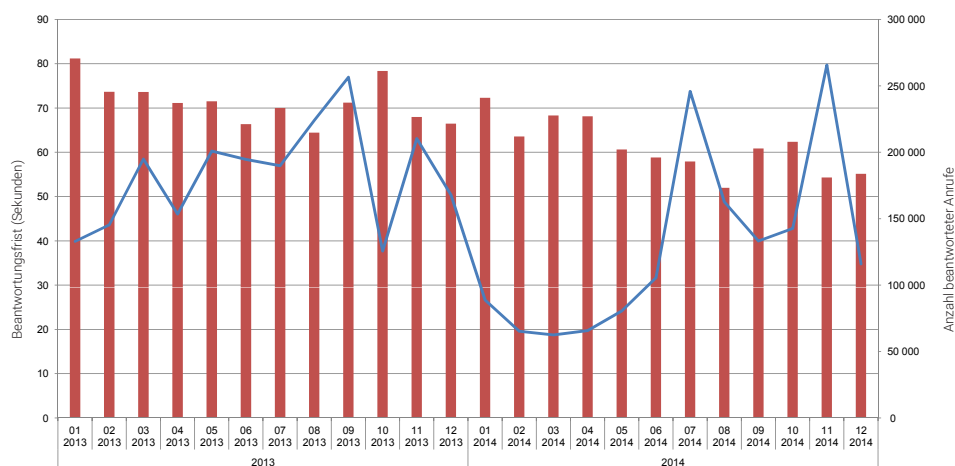
ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2013-2014 (DIAGRAMM NR. 33)



Das letzte Diagramm veranschaulicht für die in der Wallonischen Region aktiven Versorger die durchschnittliche Wartezeit vor der Entgegennahme eines Anrufs. Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zur Erreichbarkeit, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten

Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufen verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert. Der im Juli und November 2014 festzustellende Spitzenwert ist auf Erreichbarkeitsprobleme bei einigen Versorgern zurückzuführen.

ENTWICKLUNG DER BEANTWORTUNGSFRIST 2013-2014 (DIAGRAMM NR. 34)



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

In jedem Jahr evaluiert die CWaPE die Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die den Verteilnetzbetreibern in der Wallonischen Region obliegen.

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, so dass die Kosten für das Jahr 2013 zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts berücksichtigt werden konnten.

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

Auf der Grundlage dieser Informationen stellt sich heraus, dass die den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zuzuweisenden Gesamtkosten zu Lasten der VNB im Jahr 2013 sich auf 7,83 € pro MWh (Strom) und 2,67 € pro MWh (Gas) belaufen. Diese Kosten schwanken stark von einem VNB zum nächsten, wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich wird:

DURCHSCHNITTliche KOSTEN 2013 PRO MWh DER VÖD ZU LASTEN DER VNB

	VöD mit sozialem Charakter	VöD Funkt. des Marktes	VöD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Insgesamt 2013
AIEG	€ 2,89	€ 0,07	€ 0,41		€ 1,10	€ 4,47
AIESH	€ 4,45	€ 0,46	€ 1,16		€ 2,14	€ 7,94
RESA ELEC	€ 4,16	€ 0,55	€ 0,20		€ 1,39	€ 5,80
PBE	€ 2,44	€ 0,22	€ 1,36		€ 1,56	€ 5,41
REGIE DE WAVRE	€ 4,00	€ 0,63	€ 0,66		€ 1,53	€ 6,94
GEMISCHTE VNB	€ 6,29	€ 0,64	€ 0,23		€ 2,51	€ 8,58
GESAMT	€ 5,67	€ 0,61	€ 0,25		€ 2,25	€ 7,83
RESA GAS	€ 1,26	€ 0,07	€ 0,06	€ 1,31		€ 2,70
GEMISCHTE VNB	€ 1,69	€ 0,12	€ 0,07	€ 0,77		€ 2,65
GESAMT	€ 1,55	€ 0,10	€ 0,07	€ 0,95		€ 2,67



DIE AUSFÜHRUNG DER DEN VERSORGERN UND NETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES

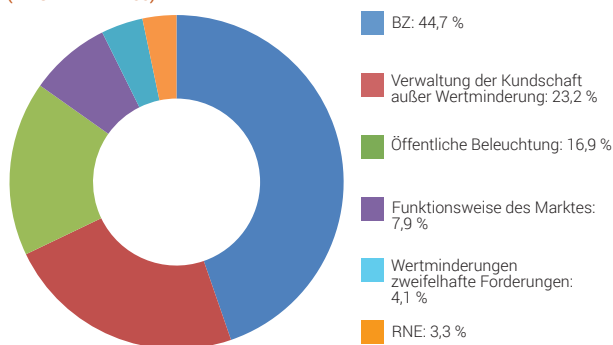
Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die Kosten der VöD im Stromsegment für den Kundentyp Dc1 2013 auf 33 €, das heißt 4,1 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 auf 75 €, das heißt 4,6 % seiner jährlichen Rechnung.

KOSTEN DER VÖD IM STROM- UND GASSEGMENT

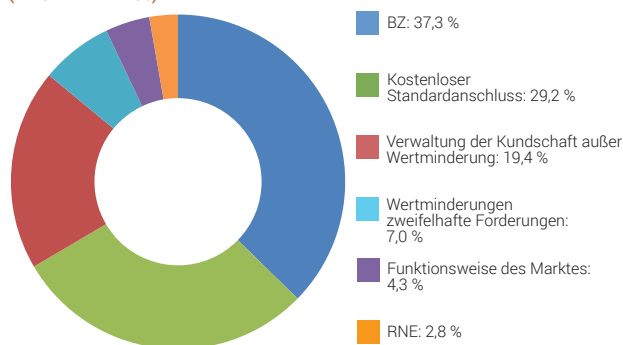
2013	Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten/MWh +MwSt.	Kosten VöD 2013 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2013	% Jahresrechnung 2013
Elektrizität	Dc	3,5	€ 8,05	€ 34,09	€ 817,47	4,2 %
Gas	D3	23,26	€ 2,75	€ 77,40	€ 1.621,91	4,8 %

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2013 wie folgt aus:

VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2013 – ELEKTRIZITÄT
(DIAGRAMM NR. 35)



VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2013 – GAS
(DIAGRAMM NR. 36)



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



SCHLUSSFOLGERUNGEN

Bei einer globalen Analyse der übermittelten Informationen stellt sich heraus, dass sich das Volumen der „VöD“-Leistungen zu Lasten der Versorger und VNB im Laufe der Zeit stabilisiert hat (vorbehaltlich außerordentlicher, nicht vorhersehbarer Ereignisse, die sich der Kontrolle der Marktteilnehmer entziehen). Unter den „VöD“-Leistungen versteht die CWaPE unter anderem auch die Erstellung und den Versand von Erinnerungsschreiben und Mahnschreiben, die Anträge auf Einbau von Budgetzählern, die Verwaltung der Anfragen in Verbindung mit problematischen Umzügen (MOZA) sowie die Versorgung der Kunden durch den VNB sowohl als Sozialversorger als auch als X-Versorger.

Ziel dieses Berichts, der sich auf die Informationen stützt, die von den auf dem Markt der Haushaltskunden aktiven Versorgern und den Netzbetreibern übermittelt wurden, ist es, die im Jahr 2014 auf dem Elektrizitäts- und Gasmarkt festgestellte Situation sowie deren Entwicklung im Vergleich zu den Vorjahren darzustellen, insbesondere in Bezug auf die eventuellen Folgen dieser Entwicklung für die gefährdeten Kunden oder die Kunden in prekärer Lage, vor allem was Zahlungsschwierigkeiten angeht.

Zwei der Indikatoren für den Umfang der Zahlungsschwierigkeiten der Haushaltskundschaft sind die Anzahl und der Umfang der fälligen und unbeglichenen Rechnungen sowohl der aktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die zurzeit von den Versorgern und VNB versorgt werden – als auch der inaktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die vom betreffenden Marktteilnehmer versorgt wurden, aber zurzeit nicht mehr von ihm versorgt werden.

So weisen 10 % bzw. 13 % der aktiven Elektrizitäts- und Gaskunden einen Zahlungsverzug bezüglich ihrer Rechnungen auf. Andererseits weisen auch inaktive Haushaltskunden Schulden gegenüber den Versorgern und den VNB auf, wobei ein Kunde Schulden sowohl gegenüber seinem aktuellen Versorger als auch gegenüber seinem alten Versorger haben kann. Ende 2014 belief sich der von den Versorgern und VNB bei den säumigen aktiven oder inaktiven Haushaltskunden einzutreibende Gesamtbetrag auf 117 Mio. EUR im Stromsegment (2013: 123 Mio. EUR) und auf 71 Mio. EUR im Gassegment (2013: 79 Mio. EUR).

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

Der Anteil der als Nichtzahler eingestuft Kunden lag 2014 bei 6,5 % im Elektrizitätssegment und bei 8,7 % im Gassegment, ein spürbarer Anstieg im Vergleich zum Vorjahr. Es bestehen weiterhin beträchtliche Unterschiede zwischen den Versorgern und den VNB, aber auch und vor allem zwischen den kommerziellen Versorgern. Während die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers direkt von der Quote des Zahlungsausfalls abhängen, sind sie doch im Jahr 2014 und im Vergleich zum Jahr 2013 im Stromsegment, aber auch im Gassegment leicht rückläufig.

Der Anteil der Budgetzähler, die tatsächlich eingebaut worden sind, hat im Stromsegment und im Gassegment unterschiedliche Entwicklungen durchlaufen. Der starke Anstieg im Stromsegment ist mehrheitlich den gemischten VNB zuzuschreiben, während der deutliche Rückgang der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler auf den Aufschub des Einbaus der Zähler bei den Kunden zurückzuführen ist, welcher wiederum einerseits seine Ursache darin findet, dass auf eine neue Ausführung des Gas-Budgetzählers gewartet wurde, und andererseits auf organisatorischen und technischen Schwierigkeiten bei den VNB beruht. Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers unterlag je nach berücksichtigtem Akteur unterschiedlichen Entwicklungen, doch global stellt sich heraus, dass der Betrag der Schuld sowohl im Strom- als auch im Gassegment deutlich sinkt.

Der geringe Anteil der eingebauten Budgetzähler im Verhältnis zur Anzahl Anfragen erklärt sich im Wesentlichen durch die Tilgung der Schulden des Kunden innerhalb der gewährten Fristen, wodurch eine Annullierung des Einbauverfahrens möglich wird. Wenn der Kunde nicht in der Lage ist, seine Schulden zu begleichen, kommt es häufig vor, dass er aus Angst vor dem Budgetzähler dessen Einbau verweigert, selbst wenn er auf die Folgen dieser Verweigerung aufmerksam gemacht worden ist. So nahmen die VNB nach einer solchen Verweigerung 6.160 Strom- und über 750 Gassperrungen vor.

Mit der Verwendung des Budgetzählers wird angestrebt, die Verschuldung von Kunden, die sich in Zahlungsschwierigkeiten befinden, zu begrenzen und dabei gleichzeitig die Versorgung mit Strom und Gas aufrechtzuerhalten. Für die Verwendung eines Budgetzählers muss eine Karte an einer der Stellen aufgeladen werden, die den Kunden zur Verfügung gestellt werden: Auskunftsstellen der VNB, Räumlichkeiten der ÖSHZ oder andere öffentliche Räume wie z.B. Nachbarschaftsläden. Die Zahlen bezüglich der Aufladevorgänge der Karten bestätigen, dass eine große Mehrheit der betroffenen Kunden den neuen Auflademodus schnell akzeptiert hat, der im September 2013 als Ersatz für die öffentlichen Telefonzellen eingeführt worden war.



Unter bestimmten Umständen kann der Budgetzähler zu einer Unterbrechung der Versorgung infolge mangelnder finanzieller Mittel führen („automatische Sperrung“) oder den Kunden zumindest dazu zwingen, die Verwendung seines verfügbaren Einkommens zu ändern oder aber seinen Bedarf einzuschränken. In diesem Rahmen hat die Analyse der von den VNB übermittelten Daten bezüglich der automatischen Sperrungen unter Berücksichtigung der technischen Einschränkungen des aktuellen Systems die Ergebnisse des Vorjahres bestätigt und erneut ein unterschiedliches Verhalten im Stromsegment und im Gassegment aufgezeigt.

Sofern sie als geschützte Kunden anerkannt sind, genießen die am stärksten gefährdeten Kunden zusätzliche Schutzmaßnahmen in Form einer garantierten Mindestlieferung von 10 Ampere im Stromsegment und einer möglichen Gewährung von Gasversorgungskarten während der Winterperiode. In Bezug auf die Verwaltung von Dossiers der garantierten Mindestlieferung im Stromsegment zeichnete sich das Jahr 2014 sowohl durch eine starke Zunahme der Anzahl Situationen, die von den CLE bearbeitet werden, als auch durch eine schnellere Bearbeitung der Dossiers von Kunden mit garantierter Mindestlieferung durch die CLE aus, was es ermöglichen sollte, die Verschuldung der betroffenen Kunden einzuschränken. Die Anfragen und Erteilungen von Gasversorgungskarten während der Winterperiode sind hingegen spürbar zurückgegangen.

Kunden in prekärer Lage erhalten durch den Status des geschützten Kunden Zugang zum Sozialtarif. Die Anzahl der Kunden, die als geschützte Kunden anerkannt sind, hat sich 2014 kaum verändert und lag bei 10 % der Kunden im Stromsegment und 12 % im Gassegment. Durch das Inkrafttreten des abgeänderten Elektrizitätsdekrets konnte die Problematik der ausschließlich regional geschützten Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, gelöst werden. Ein Verfahren zur automatischen Übertragung dieser Kunden an den VNB wurde angewandt, so dass der Verbrauch fast aller betroffenen Kunden zum Sozialtarif in Rechnung gestellt wird. Im Gassegment sollten es die jüngst in Kraft getretenen Änderungen des Dekrets erlauben, in den kommenden Monaten ein ähnliches Ergebnis zu erzielen.

Außerdem enthalten die Änderungen an den Elektrizitäts- und Gasdekreten Verbesserungen, die auf einen besseren Schutz der gefährdeten Kunden abzielen.

Unter diesen Bestimmungen nennen wir hier nur die Ausweitung der Kategorien der regional geschützten Kunden auf die Personen, die in den Genuss des fakturierbaren Höchstbetrags („maximum à facturer“, M_aF) kommen, die Einführung der Verpflichtung der Versorger zur Vorlage eines vernünftigen Zahlungsplans, die Festlegung einer Mission für den VNB, der unter anderem dann, wenn der Einbau eines Budgetzählers unmöglich ist, als Marktvermittler auftritt, und schließlich die Abschaffung der Versorgung durch den X-Versorger bei einem verspäteten Einbau des Budgetzählers. Das Verfahren bei Nichtzahlung und damit auch der Schutz der gefährdeten Kundschaft sollten sich demnächst weiterentwickeln, sobald diese Maßnahmen in Erlassen der Regierung verankert worden sind.

Folglich ist es wahrscheinlich, dass der vorliegende Bericht in den zwei kommenden Jahren abgeändert und angepasst werden muss, um die neuen VöD oder die abgeänderten VöD nach Inkrafttreten der Erlasse der Regierung zu berücksichtigen.

Angesichts bestimmter Situationen oder bestimmter Entwicklungen des Marktes und/oder der Gesetzgebung bleibt der Kunde häufig benachteiligt. Eine Betreuung – unter anderem in Form von nützlichen, praktischen Informationen – ist daher weiterhin unverzichtbar.

