



**CWaPE**

Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie



## Jahressonderbericht 2015

Die Ausführung der den Versorgern und  
Netzbetreibern obliegenden  
Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

## INHALTSVERZEICHNIS

1.	EINFÜHRUNG .....	2
2.	EVALUIERUNG DER DEN VERSORGERN UND VERTEILNETZBETREIBERN OBLIEGENDEN VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES ZUGUNSTEN VON HAUSHALTSKUNDEN .....	4
2.1.	Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB .....	5
2.2.	Geschützte Kunden und Sozialtarif .....	7
2.2.1.	Die geschützten Kunden .....	7
2.2.2.	Der Sozialtarif .....	12
2.3.	Das Verfahren bei Nichtzahlung für Haushaltskunden .....	13
2.3.1.	Erinnerungs- und Mahnschreiben .....	14
2.3.2.	Die Erklärung der Nichtzahlung des Kunden .....	18
2.3.3.	Die geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden .....	20
2.4.	Der Budgetzähler .....	21
2.4.1.	Der Einbau der Strom-Budgetzähler .....	23
2.4.2.	Der Einbau der Gas-Budgetzähler .....	25
2.4.3.	Die Einbaufrist der Budgetzähler .....	27
2.4.4.	Die Aufladevorgänge der Budgetzähler .....	28
2.4.5.	Automatische Sperrungen .....	31
2.4.6.	Deaktivierungen und Reaktivierungen der Budgetzähler .....	32
2.5.	Kunden mit Zahlungsverzug .....	34
2.6.	Sperrungen der Strom- und Gasversorgung .....	35
2.6.1.	Sperrungen nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers .....	35
2.6.2.	Sperrungen infolge eines sogenannten „problematischen“ Umzugs .....	37
2.6.3.	Sperrungen nach Beendigung des Vertrages .....	39
2.6.4.	Sperrungen infolge eines nachgewiesenen Betrugs .....	40
2.6.5.	Sperrungen infolge der Aberkennung des Status des geschützten Kunden .....	40
2.6.6.	Sperrungen infolge des Versäumnisses des geschützten Kunden, der in den Genuss einer Winterhilfe gekommen ist, seine Zählerstände zu übermitteln .....	41
2.6.7.	Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2015 .....	41
2.7.	Die vorübergehende Versorgung durch den VNB als X-Versorger .....	42
2.8.	Die Zahlungspläne .....	45
2.9.	Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE) .....	49
2.9.1.	CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge .....	50
2.9.2.	CLE-Befassung zur Gewährung einer Gasversorgungskarte in der Winterzeit .....	51
2.9.3.	CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde .....	53
2.9.4.	CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers .....	54
2.9.5.	Zwei neue CLE-Befassungen .....	54
2.10.	Entwicklungsperspektiven der VöD mit sozialem Charakter .....	55
3.	DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER .....	56
3.1.	Rechnungsstellungsdienste .....	57
3.2.	Informationsdienste .....	58
4.	DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN .....	59
5.	SCHLUSSFOLGERUNGEN .....	61
	LISTE DER DIAGRAMME .....	63
	LISTE DER TABELLEN .....	65

# 1. 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 Wettbewerbs, 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 den Artikeln 34 und 34bis des Elektrizitätsdekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes sowie in den Artikeln 32 und 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 unterschiedliche Kategorien gegliedert werden, mit denen die verschiedenen 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 Technik 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 die Aufsicht der VöD ist innerhalb der CWaPE die Sozioökonomische Direktion 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 2015 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.

Zum Abschluss dieser Einleitung sei erwähnt, dass der Zufall wollte, dass die CWaPE vor Kurzem erst ihre Stellungnahme zum Abänderungserlass für die EWR VöD ELEK und GAS sowie den EWR betreffend die CLE abgegeben hat: CD-16f16-CWaPE-1593. Da die Arbeit der Wallonischen Regierung zu diesem Thema noch nicht abgeschlossen ist, wollte die CWaPE in ihrem Bericht nicht darauf eingehen.

## 2. 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 des EWR VöD GAS und des EWR VöD ELEK beschrieben. Dieses Kapitel ist in Abschnitte unterteilt, in denen die nachstehenden Themenkomplexe behandelt werden:

- die Versorgung von geschützten Kunden;
- das auf Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung anwendbare Verfahren;
- der Einbau eines Budgetzählers;
- die garantierte Mindestlieferungsmenge 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 oder die Schwierigkeiten beim Erhalt von Ergebnissen zu berücksichtigen und andererseits der Entwicklung des Marktes und der diesbezüglichen Rechtsvorschriften Rechnung zu tragen.

## 2.1. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN 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 2015 gab es in der Wallonie insgesamt 1.605.607 Haushaltskunden für Strom und 628.894 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“ übernimmt<sup>1</sup>:

Ende 2015 versorgten 16 kommerzielle Versorger in der Wallonischen Region 1.566.214 Haushaltskunden mit Strom: Belpower, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF Luminus, Eneco, Energie 2030, Eni, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line unter der Markenbezeichnung Mega, Direct Energie unter der Markenbezeichnung Poweo, Elexys<sup>2</sup>, Energie der Niederlanden, Total Belgium, BEE und Comfort Energy.

Im Gasbereich versorgten 13 kommerzielle Versorger 603.400 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, Comfort Energy und Coretec.

Die VNB können in drei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder beide betreiben<sup>3</sup>:

- die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, ORES Hainaut Elektrizität (ehemals IEH), ORES Est (ehemals Interest/Interost), ORES Verviers (ehemals Intermosane II), PBE, die Régie de Wavre;
- die ausschließlich auf dem Gasmarkt aktiven VNB: ORES Hainaut Gas (ehemals IGH);
- die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, ORES Namur (ehemals IDEG), ORES Luxembourg (ehemals INTERLUX), ORES Brabant wallon (ehemals SEDILEC), ORES Mouscron (ehemals SIMOGEL) und RESA.

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 und die Régie de Wavre gehören zu den „reinen VNB“.

Ende 2015 versorgten die VNB 39.393 Kunden mit Strom und 25.494 Kunden mit Gas.

---

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

<sup>2</sup> Da die Anzahl der Ende 2015 von Elexys, Energie der Niederlanden, Total Belgium, BEE, Comfort Energy und Coretec mit Strom oder Gas versorgten Haushaltskunden gering war, wurden die Daten bezüglich dieser Versorger im vorliegenden Bericht nicht weiter berücksichtigt.

<sup>3</sup> 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.

Der Anteil der Haushaltskunden, die Ende 2015 von den VNB mit Strom versorgt wurden (2,45 % 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 (4,05 %) ist im Vergleich zu 2014 geringfügig zurückgegangen. Die Ursache dieses Rückgangs ist in der sinkenden Anzahl der X-Versorger belieferten Kunden zu suchen; dies ist wiederum auf die schrittweise Wiederaufnahme des Einbaus von Gas-Budgetzählern nach dem Aufschub der Anbringung in der zweiten Jahreshälfte 2013 und im Jahr 2014 zurückzuführen.

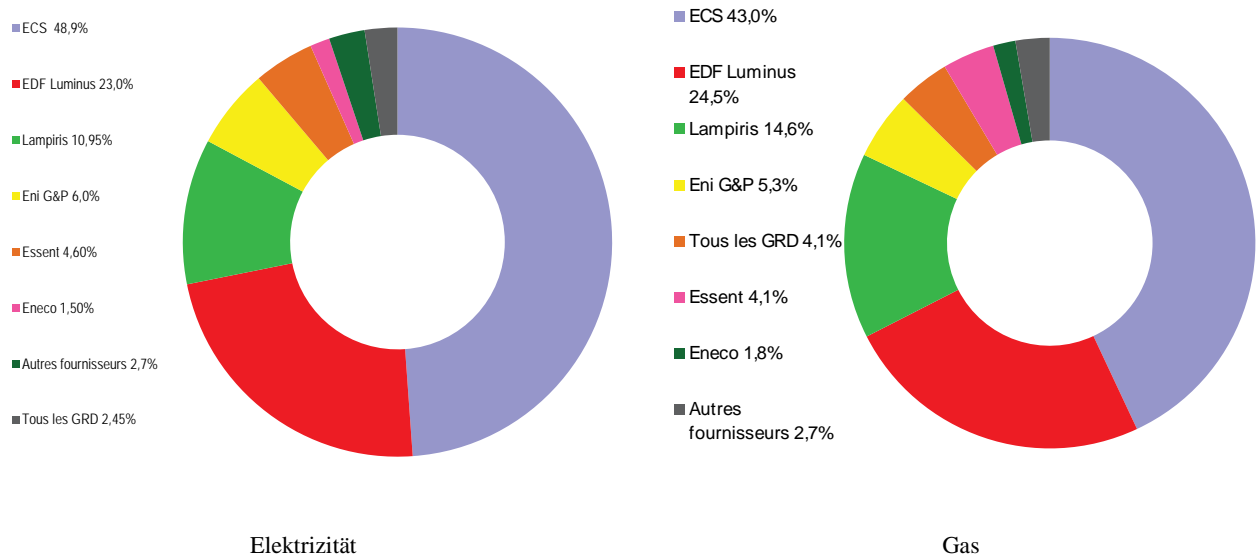
Unter den Kunden, die Ende 2015 von ihrem VNB mit Strom versorgt wurden, wurden 79 % vom Sozialversorger und 21 % vom X-Versorger beliefert. Die Verteilung der Kunden, die von ihrem VNB mit Gas versorgt wurden, gestaltet sich wie folgt: 69 % wurden vom Sozialversorger und 31 % vom X-Versorger beliefert.

Die zwei 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.

**DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT**

**DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT**



## 2.2. GESCHÜTZTE KUNDEN UND SOZIALTARIF

### 2.2.1. 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. Diese Kategorien werden daher als „föderale Kategorien geschützter Kunden“ oder als „föderal geschützte Kunden“ bezeichnet. Die fünfte Kategorie hingegen ist ausschließlich in den regionalen Texten erwähnt und betrifft daher ausschließlich die in der Wallonischen Region wohnhaften Personen. Diese letzte Kategorie wird gemeinhin als Kategorie der „ausschließlich regional geschützten Kunden“ bezeichnet.

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

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

Die zweite Kategorie betrifft die Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit (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;
- der erhöhten Beteiligung gemäß Artikel 37 §19 des Gesetzes über die Gesundheitspflegepflichtversicherung, deren jährliches steuerbares Nettoeinkommen 15.999 € nicht übersteigen und eine Intervention des ÖSHZ beantragen, damit es die Situation analysiert und die Gültigkeit der zwei oben genannten Bedingungen überprüft und eine *Ad-hoc*-Bescheinigung aufstellt.<sup>4</sup>

Während das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes, abgeändert durch das Dekret vom 11. April 2014 (als „neues Elektrizitätsdekret“ bezeichnet) und das Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, in der durch das Dekret vom 21. Mai 2015 abgeänderten Form (als „neues Gasdekret“ bezeichnet) eine neue Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden auf der Grundlage des fakturierbaren Höchstbetrags<sup>5</sup> (oder MAF) eingeführt hatten, hat sich schnell herausgestellt, dass erhebliche Schwierigkeiten betreffend den Zugang und die Verfügbarkeit der benötigten Daten die Festlegung der Verfahren und Vergabemodalitäten des Status des regional geschützten Kunden für diese zusätzliche Kategorie verhinderten.

Angesichts dieser Feststellung hat die Wallonische Regierung durch den Entwurf eines Erlasses der Wallonischen Regierung zur Abänderung der EWR VöD vom 30. März 2006 bezüglich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf den Gas- und Elektrizitätsmärkten diese mit dem fakturierbaren Höchstbetrag verbundene Kategorie durch die oben genannte Kategorie betreffend die Nutznießer einer erhöhten Beteiligung mit einem Einkommenshöchstbetrag und einer Intervention des ÖSHZ ersetzt. Sobald der Abänderungs-EWR in Kraft getreten ist, kann die betroffene Kundschaft in den Genuss des Status als geschützter Kunde und der damit verbundenen Schutzmaßnahmen und Vorteile gelangen.

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 2015 galten in der Wallonie 165.206 Stromkunden (das heißt über 10 % der in der Wallonie mit Elektrizität versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 149.706 zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 15.500 zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

<sup>4</sup> Der Vorentwurf eines Erlasses zur Abänderung der EWR VöD GAS und Elektrizität vom 30. März wurde in 1. Lesung von der WR am 21. April 2016 verabschiedet

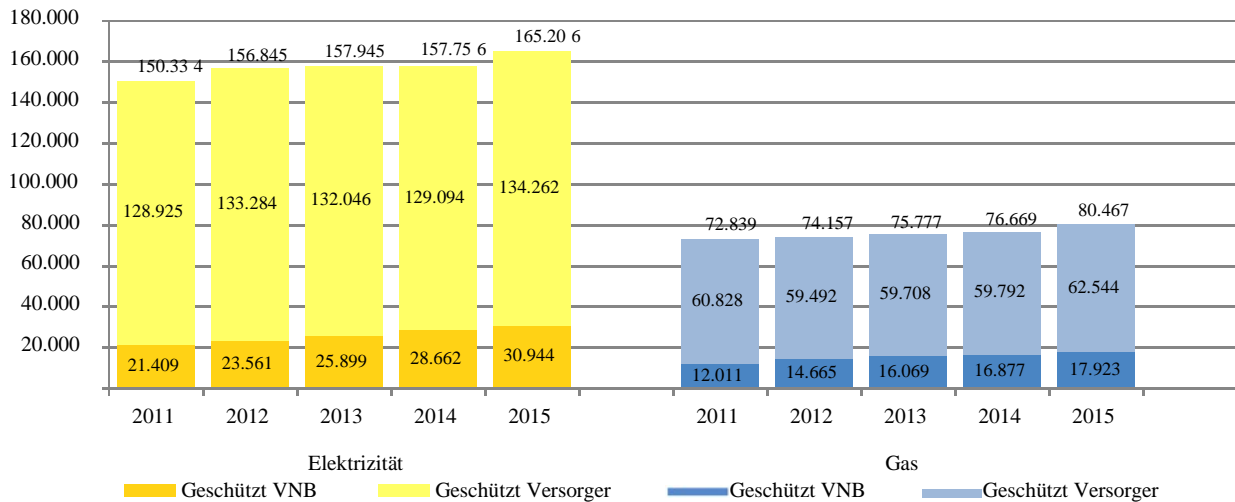
<sup>5</sup> Fakturierbarer Höchstbetrag kraft des Gesetzes über die Gesundheitspflege- und Entschädigungspflichtversicherung, koordiniert am 14. Juli 1994, abgeändert durch das Gesetz vom 5. Juni 2002, Titel III, Kapitel IIIbis und dessen Ausführungserlasse.



Im Gassegment galten 80.467 Kunden (das heißt über 12 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 71.810 zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 8.657 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.

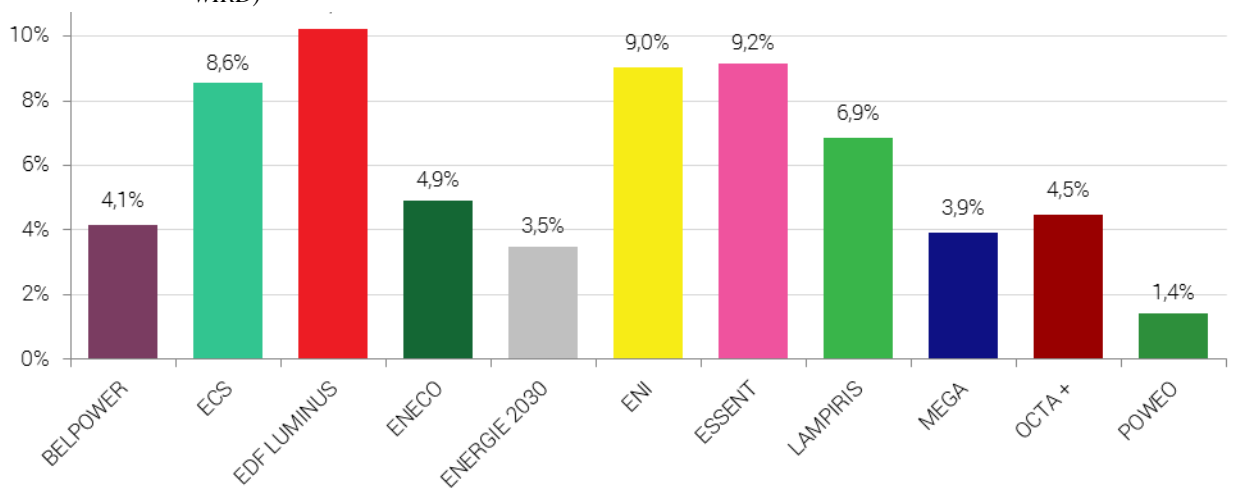
DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN



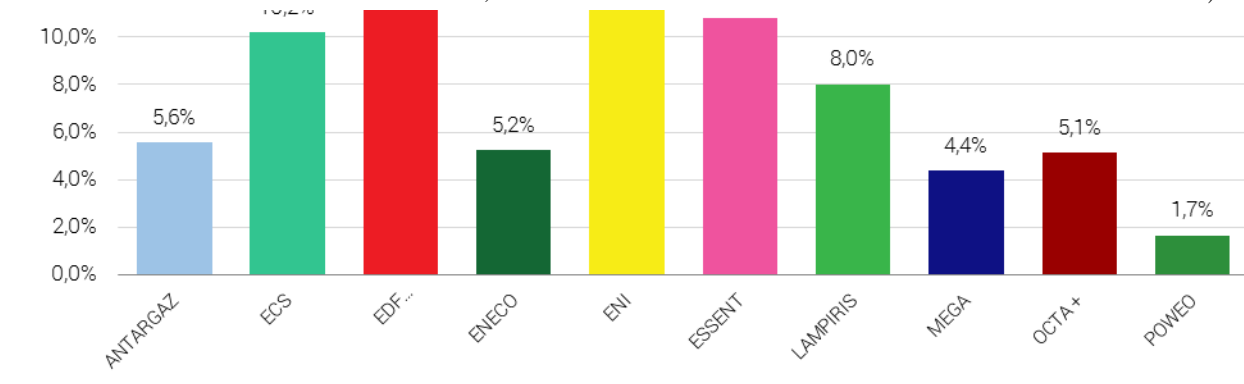
Die Gesamtzahl der Ende 2015 geschützten Kunden (föderal und regional) ist sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment deutlich angestiegen (+ 4,7 % und + 5 % gegenüber Ende 2014).

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

DIAGRAMM 4 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)



**DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)**

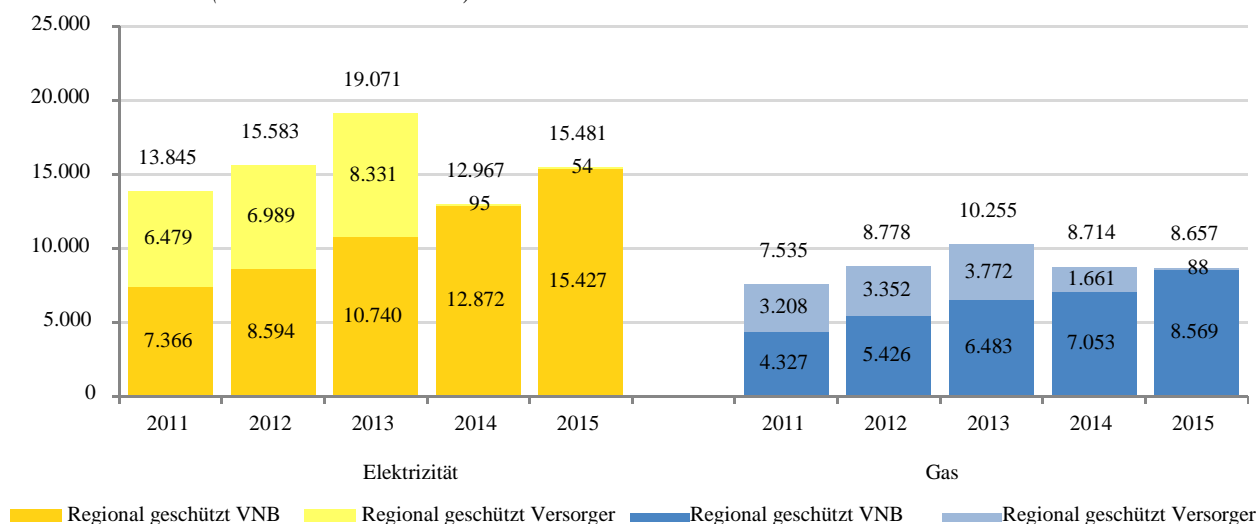


#### Die regional geschützten Kunden

Ende 2015 zählte die CWaPE 15.500 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.657 regional geschützte Kunden im Gassegment.

Die Gesamtzahl der regional geschützten Kunden steigt im Elektrizitätssegment deutlich an (+ 20 %) und bleibt im Gassegment stabil (- 0,6 %). Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Entwicklung.

**DIAGRAMM 6 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN (VERSORGER UND VNB)**



Im Elektrizitätssegment ist der Anstieg der Anzahl regional geschützter Kunden bei sämtlichen VNB festzustellen. Außerdem ist dieselbe Entwicklung in den drei ausschließlich regionalen Kategorien beobachtbar (erzieherische Leitmaßnahme finanzieller Art, Schuldenvermittlung und kollektive Schuldenregelung).

Die Anzahl dieser Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, sinkt jedoch weiterhin und sollte schließlich gegen Null tendieren. Dies ist die Folge der durch das neue Elektrizitätsdekret eingeführten Verpflichtung des Versorgers, geschützte Kunden, die zu einer der ausschließlich regionalen Schutzkategorien gehören, an den VNB zu übertragen, um es diesen Kunden zu gestatten, in den Genuss des spezifischen Sozialtarifs zu gelangen (den sie nicht erhalten, wenn sie von einem kommerziellen Versorger beliefert werden).

Im Jahr 2015 haben die Stromversorger - gegebenenfalls nach Intervention der CWaPE, was nur eine Minderheit der Versorger betraf - weiterhin die regional geschützten Kunden an die VNB übertragen. Die Kunden behalten jedoch die Möglichkeit, ihre Verweigerung der Versorgung durch den VNB zu melden; sie werden dann weiterhin zum kommerziellen Tarif von ihrem Versorger beliefert.

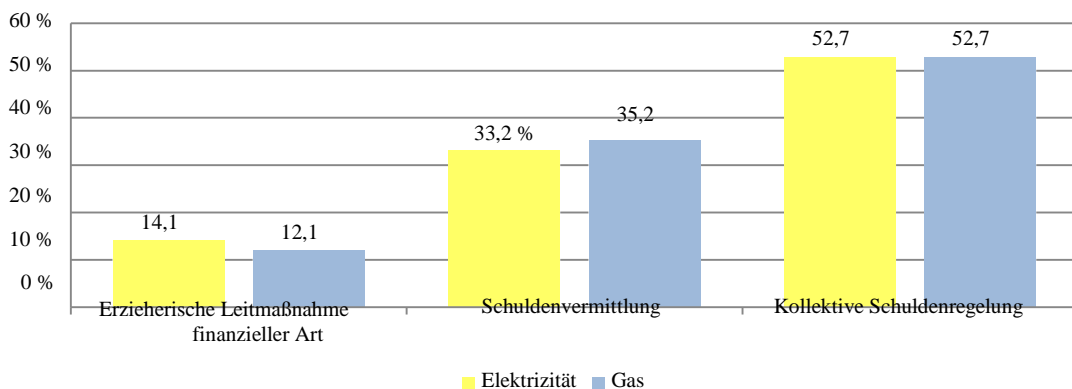
Ende 2015 wurden nur noch 0,47 % der Gesamtzahl der regional geschützten Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Elektrizität versorgt.

Im Gassegment hat sich die Anzahl ausschließlich regional geschützter Kunden gegenüber dem Stand Ende 2014 kaum verändert. Das Jahr 2015 zeichnet sich jedoch durch eine Übertragung dieser Kunden von ihrem Versorger zum VNB aus, so dass Ende 2015 nur noch 88 regional geschützte Kunden von ihrem Versorger beliefert wurden.

Diese Übertragung hatte im zweiten Semester 2014 in Erwartung der Verabschiedung und des Inkrafttretens des neuen Gasdekrets begonnen, um Nutzen aus der Durchführung dieser Übertragung im Elektrizitätssegment zu ziehen. Die betroffenen Kunden wurden aufgefordert zu beantragen, von ihrem VNB ebenfalls mit Gas versorgt zu werden, um auch für diese Energie in den Genuss des Sozialtarifs zu gelangen. Dieses Verfahren wurde nicht automatisch angewendet und setzte ein proaktives Tätigwerden des Kunden voraus, der ein ordnungsgemäß ausgefülltes Formular an den VNB schicken musste. Durch das Inkrafttreten des neuen Gasdekrets am 12. Juni 2015 konnte diese Übertragung automatisiert werden, so dass Ende 2015 nur noch einige Dutzend Kunden, die 1 % der Gesamtzahl der regional geschützten Kunden ausmachen, von ihrem kommerziellen Versorger beliefert wurden.

Gemäß den von den VNB und - in geringerem Maße - von den Versorgern mitgeteilten Zahlen gestaltet sich die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betroffenen Kategorien so, wie in nachstehendem Diagramm dargestellt. 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.

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



## 2.2.2. Der Sozialtarif

Wie zuvor bereits erwähnt, liegt der Hauptvorteil des Status eines geschützten Kunden in der Gewährung des Sozialtarifs. Der Sozialtarif für Erdgas 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 Versorgern verlangt wird). Dieser Tarif wird halbjährlich von der Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission (CREG) festgelegt.

Der Sozialtarif ist bei allen Energielieferanten und VNB derselbe. Im Elektrizitätssegment 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 Bescheinigung auf Papier 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.

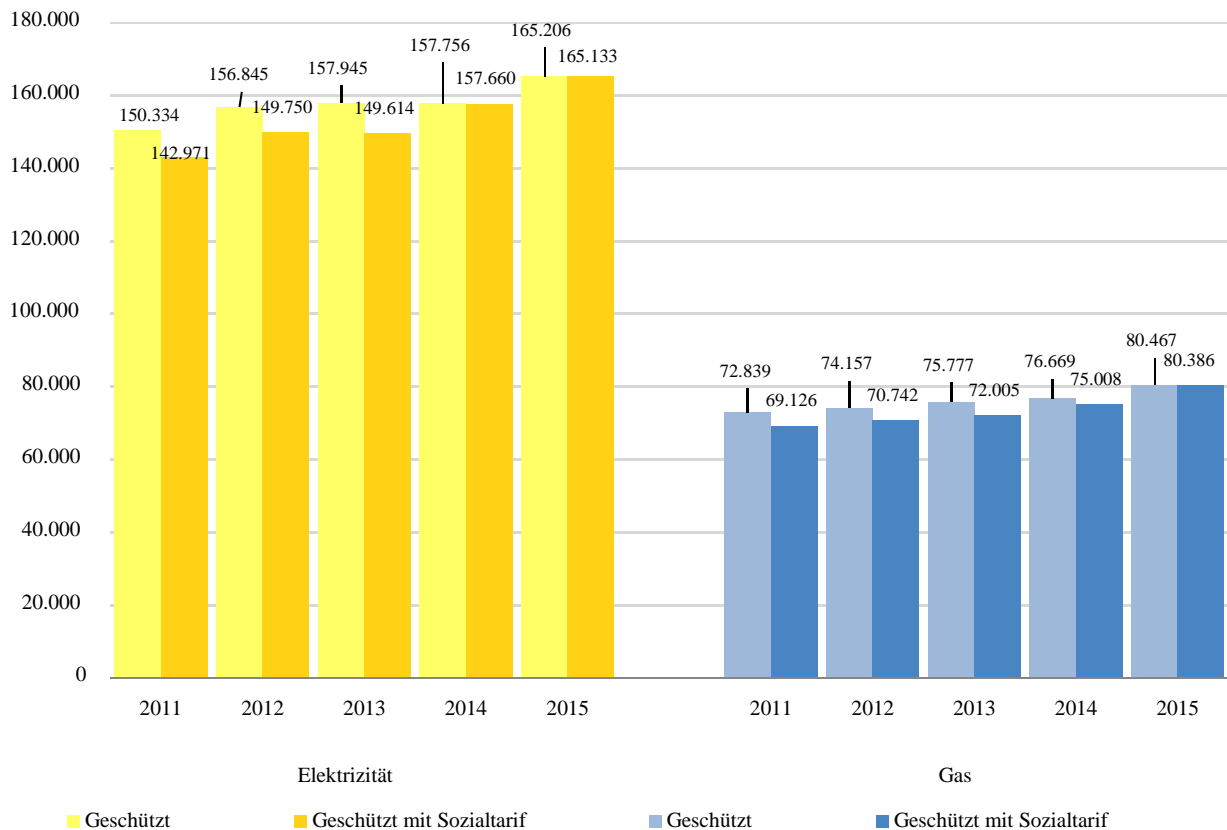
Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die ausschließlich regional geschützten Kunden (das heißt die Kunden, die zu der fünften der oben genannten Kategorien gehören) nicht in der SOCTAR-Datei aufgeführt.

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

- Sie müssen von ihrem Verteilnetzbetreiber 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 beträchtlich verringert. Wie weiter oben dargelegt, werden nur noch die Kunden von einem kommerziellen Versorger beliefert, die ihre Verweigerung einer Versorgung durch den VNB bekundet haben.

DIAGRAMM 8 ENTWICKLUNG DER ZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN UND DER ZAHL DER SOZIALTARIFKUNDEN



Es stellt sich heraus, dass Ende 2015 fast alle geschützten Kunden den Sozialtarif im Elektrizitäts- und im Gassegment erhalten.

### 2.3. DAS VERFAHREN BEI NICHTZAHLUNG FÜR HAUSHALTSKUNDEN

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 Gesetzgebung vorgeschriebenen und in Artikel 29 ff. (Elektrizität) bzw. Artikel 32 ff. (Gas) der EWR VöD festgelegten Mindestfristen beachten.

Vereinfacht gesagt sind dies folgende Etappen:

- in Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung sendet der Versorger dem Kunden 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, seine Rechnung zu bezahlen, kann der Versorger den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen und beim VNB den Einbau eines Budgetzählers beantragen. Es wird jedoch dazwischen unterschieden, ob es sich um einen geschützten Kunden oder nicht handelt<sup>6</sup>;
- 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 die neuen Elektrizitäts- und Gasdekrete die Versorger dazu verpflichten, einem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten eine Mahnung erhalten hat, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. 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 2015 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.

### 2.3.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

#### *Im Elektrizitätssegment*

Im Laufe des Jahres 2015 haben nahezu 37 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 14,7 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze entsprechen etwa den im Jahr 2014 festgestellten Prozentsätzen.

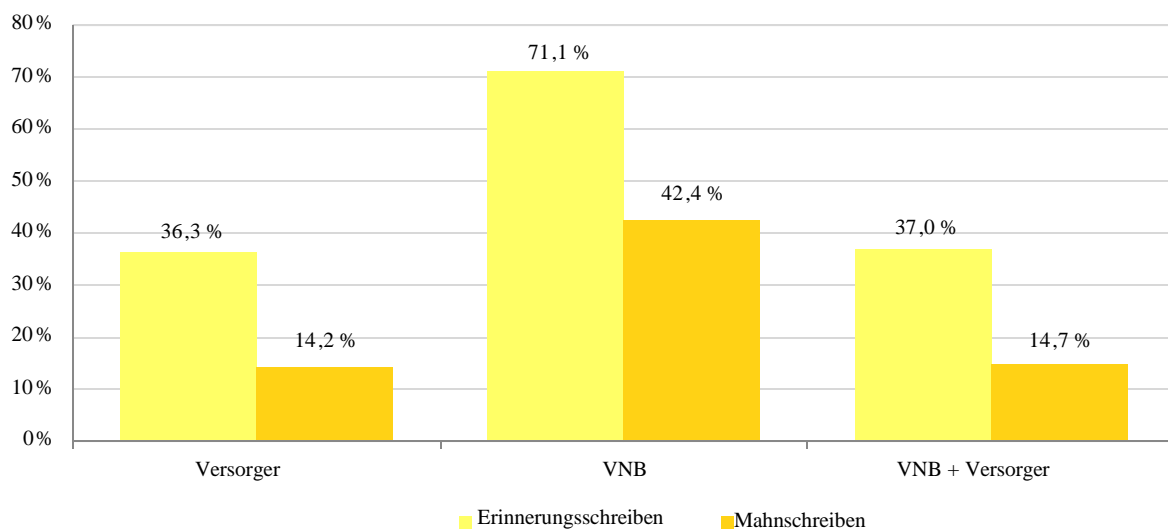
Man beachte ebenfalls, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden und die mindestens ein Erinnerungsschreiben (71,1 %) und mindestens eine Mahnung (42,4 %) erhalten haben, nicht nur deutlich gegenüber 2014 angestiegen sind, sondern auch über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden.

---

<sup>6</sup> Nähere Informationen hierzu werden in dem Kapitel über die Erklärung der Nichtzahlung und über den Einbau eines Budgetzählers gegeben.

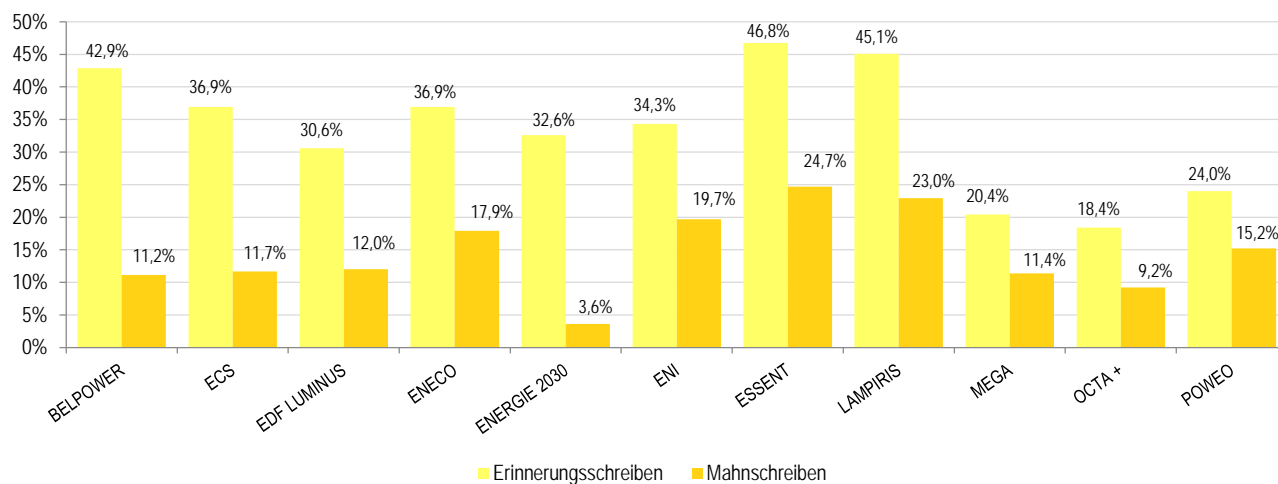
Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

**DIAGRAMM 9** *PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN*

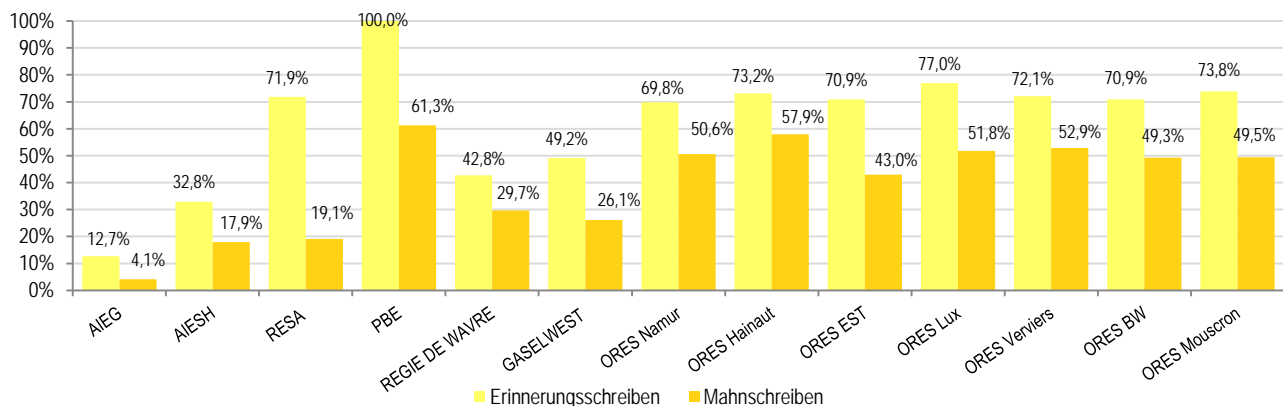


Zwischen den Versorgern und den (gemischten oder reinen) VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung geschickt worden ist. In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2015 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben erhalten haben.

**DIAGRAMM 10** PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



**DIAGRAMM 11** PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

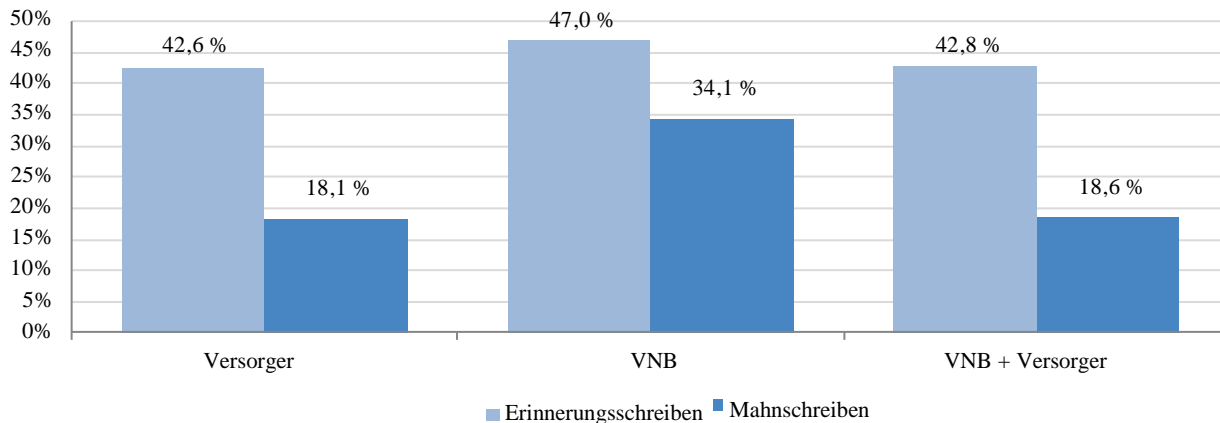


### Im Gassegment

In Anbetracht, dass die meisten Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten im Allgemeinen in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jeden dieser beiden Energieträger unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Gassegment 2015 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben 2015 nahezu 42,8 % aller Haushaltskunden für Gas mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz entspricht in etwa jenem, der im Jahr 2014 beobachtet wurde.

Im selben Zeitraum haben nahezu 18,6 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Zahl übertrifft den Wert des Jahres 2014 (17,2 %).

**DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN**

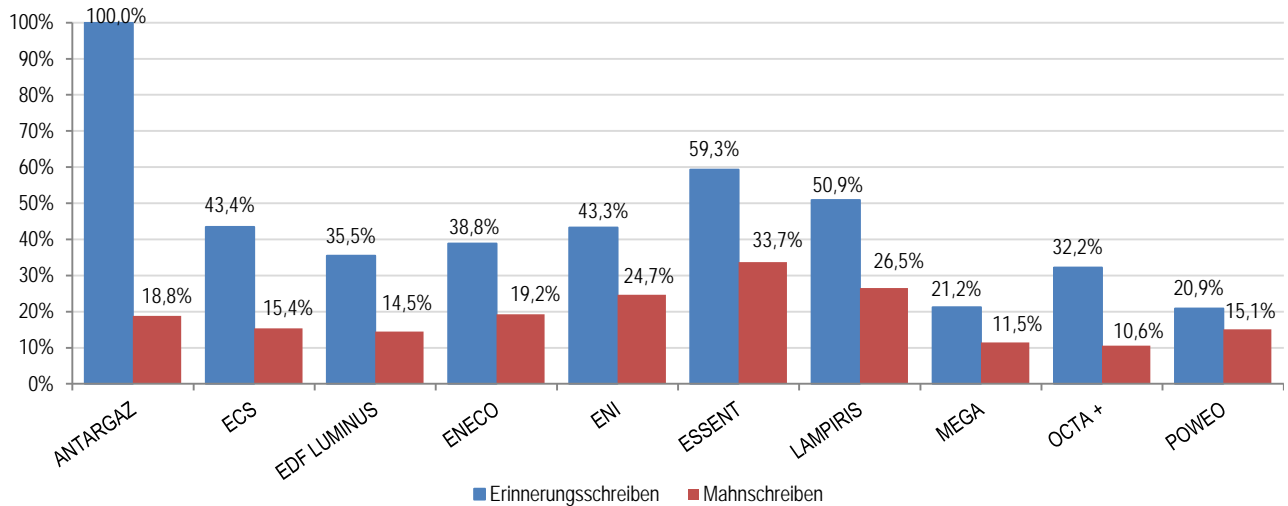


Ein ansehnlicher Unterschied besteht zwischen den Kunden, die von kommerziellen Versorgern beliefert werden (42,6 % der Kunden haben im Laufe des Jahres 2015 mindestens ein Erinnerungsschreiben erhalten), und den Kunden, die von den VNB beliefert werden (47,0 % sind betroffen).

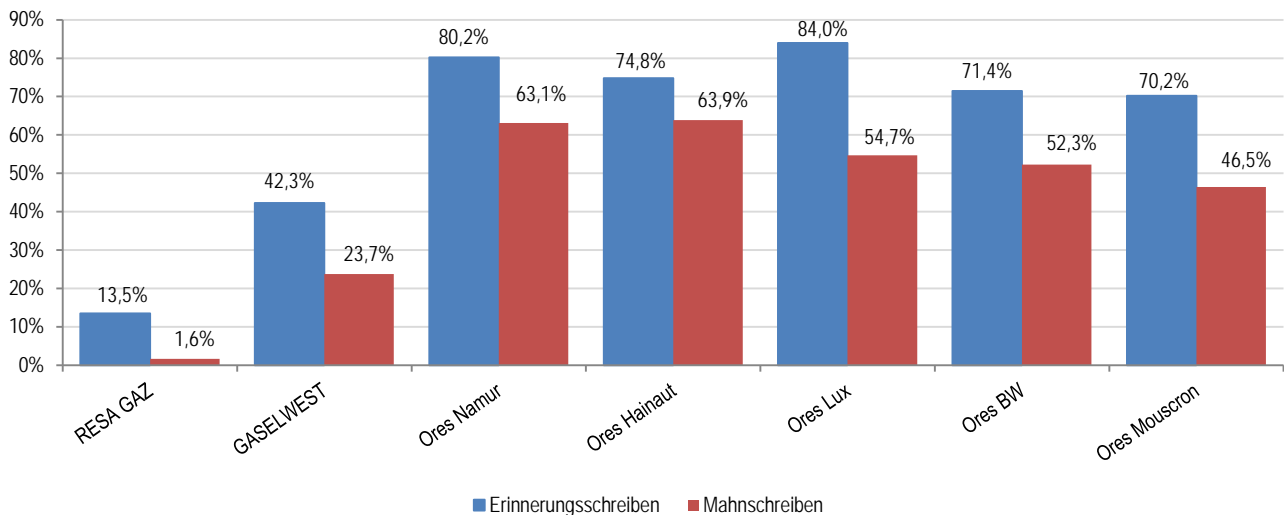


In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2015 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben.

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



**DIAGRAMM 14** PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



Es hat sich herausgestellt, dass die Probleme, die RESA Gas im Jahr 2014 infolge der Einrichtung eines neuen *Printshop* bei der Erstellung der Erinnerungsschreiben und der Mahnschreiben hatte, während des ganzen Jahres 2015 weiterhin bestanden.

### 2.3.2. Die Erklärung der Nichtzahlung des Kunden

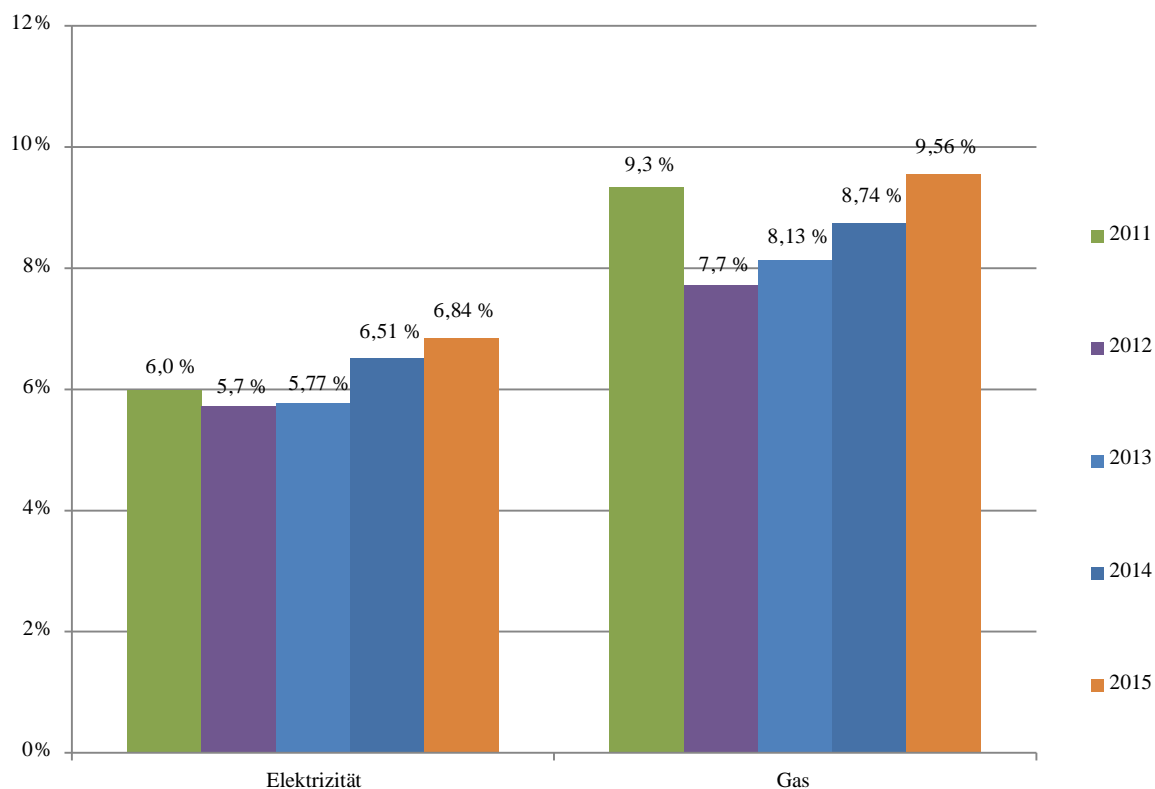
Wie weiter oben bereits erwähnt, kann der Versorger gemäß den Artikel 31 des EWR VöD ELEK bzw. Artikel 34 des EWR VöD GAS den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat.

Im Elektrizitätssegment wurden 2015 6,8 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

Im Gassegment wurden 9,6 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

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

**DIAGRAMM 15 ENTWICKLUNG DER ANZAHL KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT ALS % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)**



In Bezug auf den Prozentsatz der Kunden, die in der Kategorie der Haushaltskunden 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 Elektrizitäts- als auch im Gassegment 2015 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 genauere 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).

Außerdem könnte die Versorgung der regional geschützten Kunden, die meist mit beträchtlichen finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen haben, durch die VNB ebenfalls den Anstieg des Prozentsatzes der Nichtzahlung erklären. Das Aufholen des 2014 infolge der Einrichtung eines neuen *Printshop* entstandenen Rückstands ist wahrscheinlich die Ursache des plötzlichen Anstiegs der Zahlen bei RESA Gas im Jahr 2015.

Die CWaPE merkt ebenfalls an, dass der Versorger mit dem größten Marktanteil (ECS) unter seinen Haushaltskunden sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment im Vergleich zu den anderen Marktteilnehmern einen relativ geringen Prozentsatz von Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, aufweist. Desgleichen ist festzustellen, dass der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuft Kunden bei Octa+ deutlich sinkt, während bei Essent ein beträchtlicher Anstieg desselben Prozentsatzes vorliegt.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Differenzen.

**DIAGRAMM 16 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)**

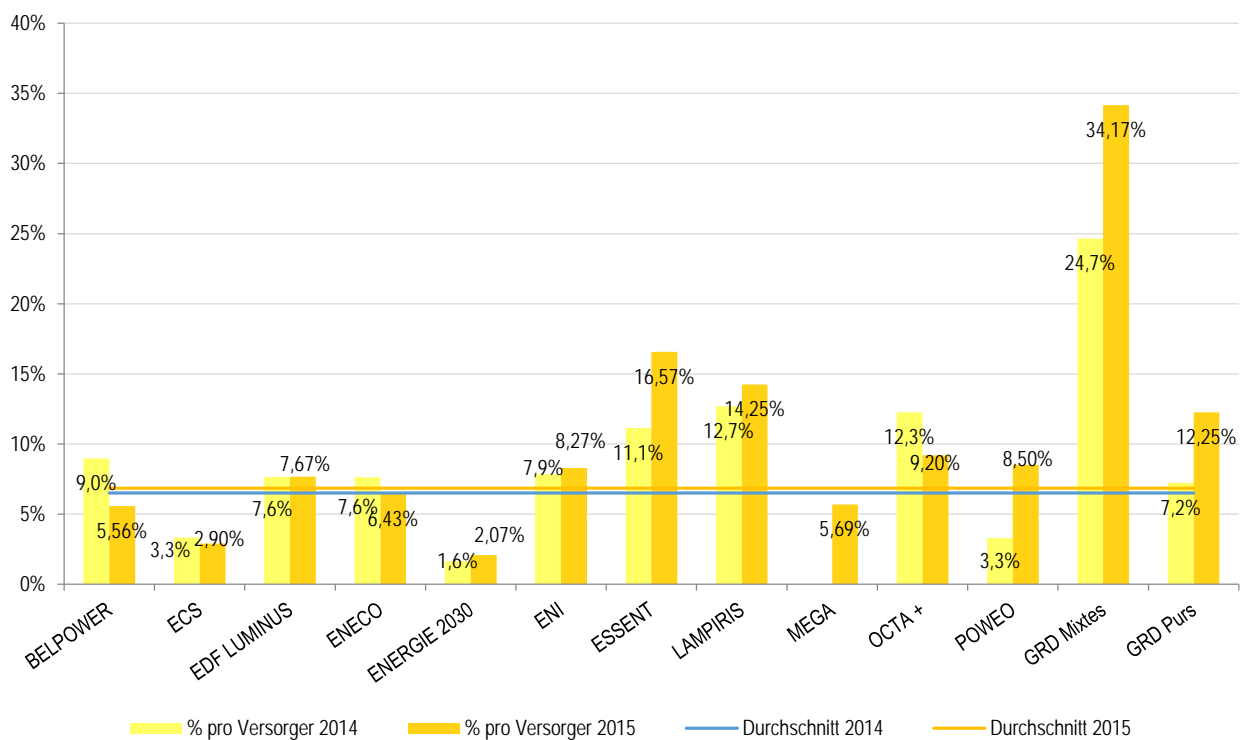
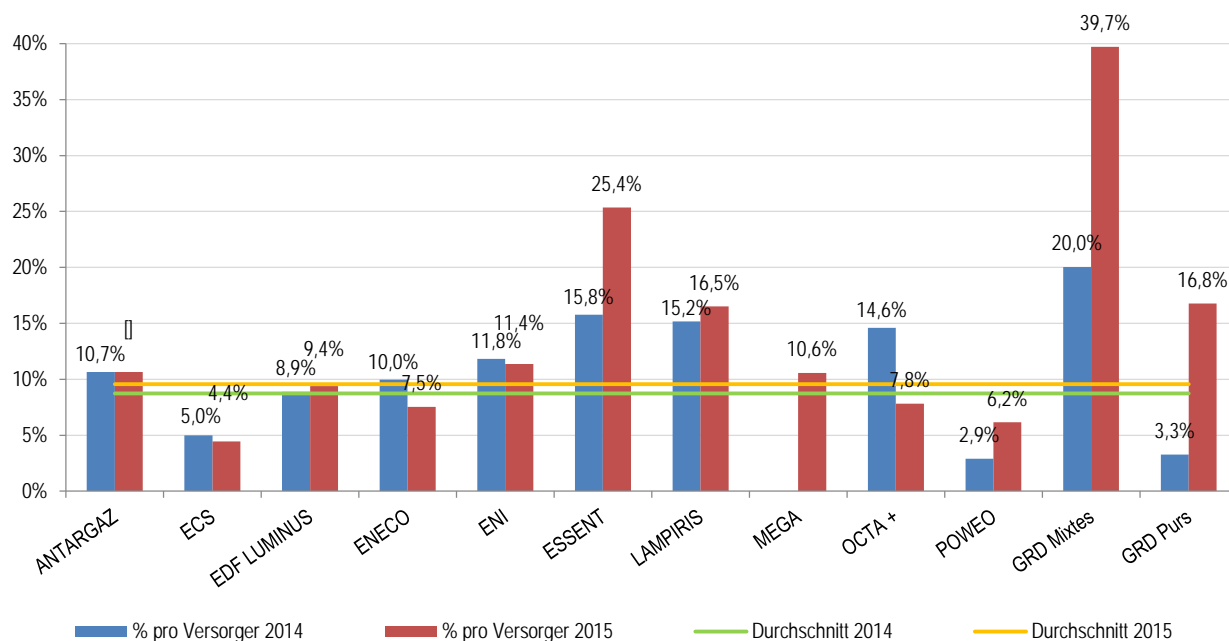


DIAGRAMM 17 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)



### 2.3.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Der Anzahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (vgl. untenstehende Tabelle), ist im Jahr 2015 im Vergleich zu den Vorjahren angestiegen.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2015	2014	2013	2012
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	22 %	20 %	16 %	23 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	14 %	13 %	9 %	13 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	14 %	13 %	14 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	28 %	24 %	9 %	38 %
Gas	2015	2014	2013	2012
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	24 %	21 %	19 %	22 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	18 %	15 %	12 %	14 %
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	16 %	16 %	16 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	29 %	21 %	11 %	23 %

So ist der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, im Jahr 2015 mehr oder weniger stark im Elektrizitäts- und im Gassegment gestiegen und erreicht 22 % im Elektrizitätssegment und 24 % im Gassegment gegenüber 20 % bzw. 21 % im Jahr 2014.

Dieselbe Entwicklung ist in Bezug auf den Anteil der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, an der Gesamtzahl geschützter Kunden festzustellen. Dieser Anteil beträgt 14 % im Elektrizitätssegment (2014: 13 %) und 18 % im Gassegment (2014: 15 %).

Der globale Anstieg des Prozentsatzes der Nichtzahler ist im Wesentlichen auf den Sozialversorger zurückzuführen, bei dem 28 % (2014: 24 %) der von ihm mit Strom versorgten geschützten Kunden und 29 % (2014: 21 %) der von ihm mit Gas versorgten geschützten Kunden im Jahr 2015 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 %!

## 2.4. 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 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 ist. 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“ beantragen<sup>7</sup>. 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.

---

<sup>7</sup> Nähere Informationen zur GML und zur Winterhilfe finden Sie im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie

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

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

Ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers verfügt der VNB über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. Anderenfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt, und 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“<sup>8</sup>. 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.

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 und im neuen Gasdekret im Rahmen der Bestimmungen zur Verbesserung der Verfahren bei Zahlungsverzug auch verschiedene Bestimmungen 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.

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

---

<sup>8</sup> Siehe weiter unten das Kapitel über den X-Versorger.

## 2.4.1. Der Einbau der Strom-Budgetzähler

### *Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler*

Der in den Jahren 2012 bis 2014 festzustellende Abwärtstrend der Anträge auf Einbau eines Strom-Budgetzählers hat sich nicht fortgesetzt. Die Gesamtzahl der von den Versorgern und VNB als Sozialversorger eingereichten Anträge belief sich 2015 auf 90.310, was einem Anstieg um 8,4 % gegenüber 2014 entspricht.

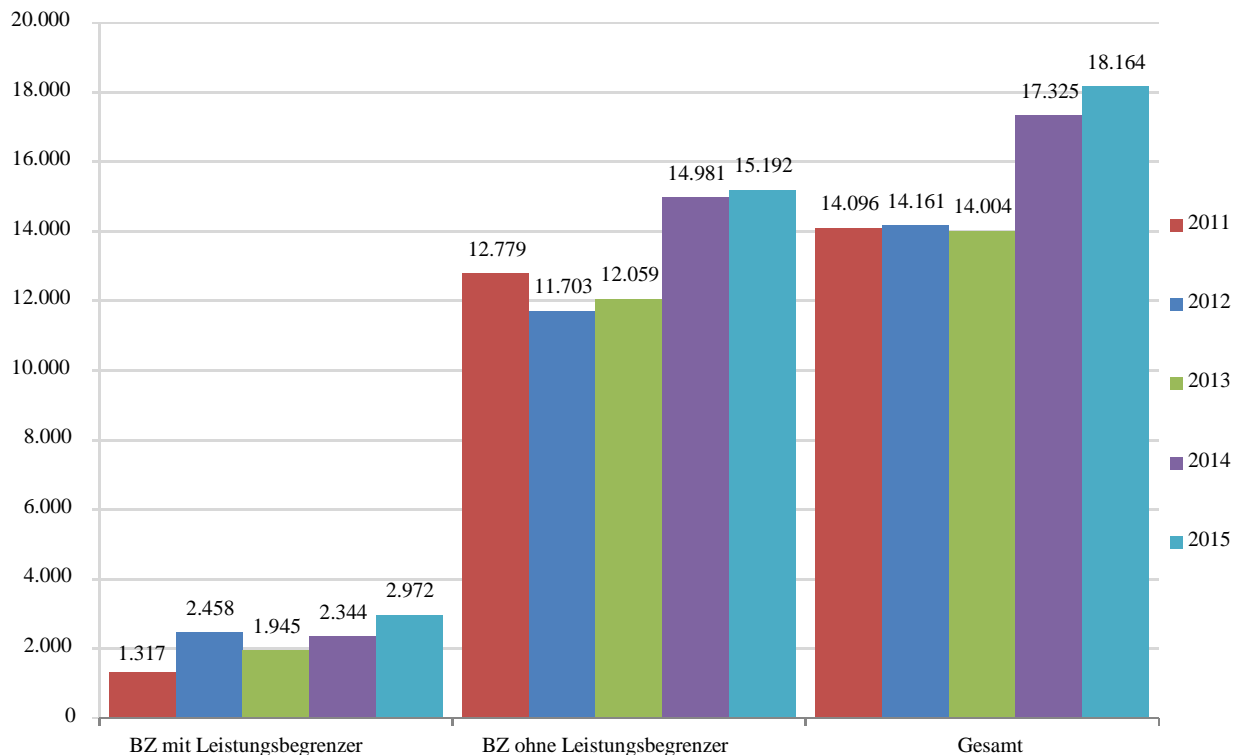
Desgleichen ist die Gesamtzahl der tatsächlich eingebauten Strom-Budgetzähler 2015 um 4,8 % gestiegen (2014 wurden 17.325 Budgetzähler und 2015 wurden 18.164 Budgetzähler eingebaut). Der Anstieg der Anzahl eingebauter Budgetzähler im Jahr 2015 ist vor allem bei den Budgetzählern mit Leistungsbegrenzer spürbar (+ 26,8 %), während er bei den Budgetzählern ohne Leistungsbegrenzer wesentlich moderater ausfällt (+ 1,4 %).

Der 2014 von ORES gewählte Ansatz, den betroffenen Kunden mehr und bereits im Voraus zu informieren (hauptsächlich per Telefon), wurde im Jahr 2015 fortgesetzt. Dieser Ansatz führt weiterhin zu einer höheren Anzahl eingebauter Budgetzähler, zu einer steigenden Anzahl bereinigter Situationen durch eine Tilgung der Schulden und ebenfalls zu einer geringeren Anzahl Abschaltungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers.

Die Anzahl der von den reinen VNB eingebauten Budgetzählern mit Leistungsbegrenzern ist gestiegen, während weniger Budgetzähler ohne Leistungsbegrenzer eingebaut wurden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

**DIAGRAMM 18 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER**



Die Differenz zwischen der Anzahl bearbeiteter Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler lässt sich anhand mehrerer 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 2015 fast 43,7 % 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 manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, verweigern. Etwa 26,9 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers haben 2015 zu einer Verweigerung des Einbaus seitens des Kunden oder zur Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB geführt;
- in 9,2 % 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 2015 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf nahezu 145.710. Allerdings waren nur 44,2 % davon tatsächlich aktiv.

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

In den EWR VöD<sup>9</sup> 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 513 Euro) ist 2015 um 7 % gegenüber 2014 angestiegen.

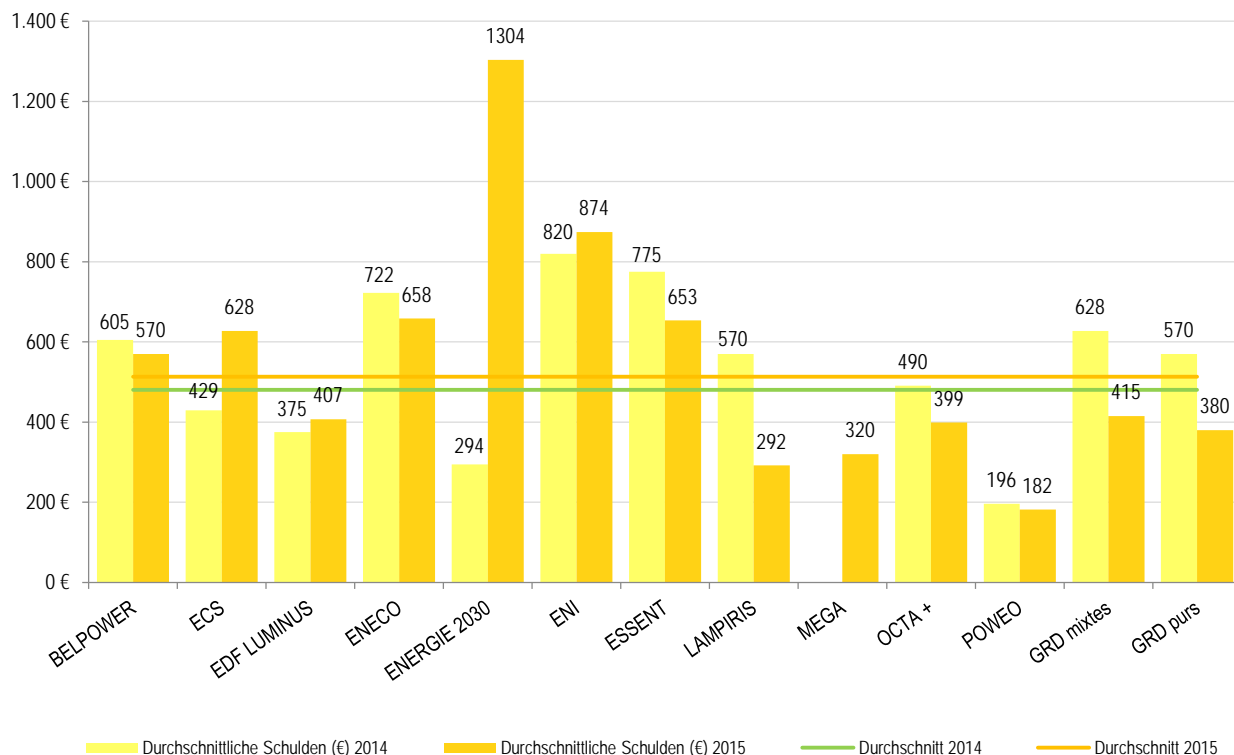
Wie aus dem nachstehenden Diagramm ersichtlich wird, gibt es große Unterschiede zwischen den Akteuren, aber auch bei einem Versorger oder einem VNB von einem Jahr zum anderen.

---

<sup>9</sup> Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas



DIAGRAMM 19 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – STROM (€)



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

- 42,6 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 250 Euro auf;
- 27,1 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 17,8 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1000 Euro auf;
- 12,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1000 Euro auf.

Etwa 69,8 % der Kunden wiesen 2015 zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 500 Euro auf. Dieser Prozentsatz liegt unter dem 2014 ermittelten Wert von 72,6 %.

#### 2.4.2. Der Einbau der Gas-Budgetzähler

Nach dem Zeitraum der Verzögerung des Einbaus von Gas-Budgetzählern in den Jahren 2013 und 2014 (sowohl aus Gründen der Sicherheit als auch infolge von organisatorischen und technischen Schwierigkeiten bestimmter VNB) haben die VNB sich während des Jahres 2015 die benötigten personellen und materiellen Mittel zugelegt, um den Rückstand beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen.

So haben die VNB 2015 alles getan, um die Auswechslung der Version der Budgetzähler, die eine zu hohe Anzahl technischer Anomalien aufwiesen, abzuschließen und um die Situation der Kunden, die auf den Einbau eines Budgetzählers warteten, zu regularisieren.

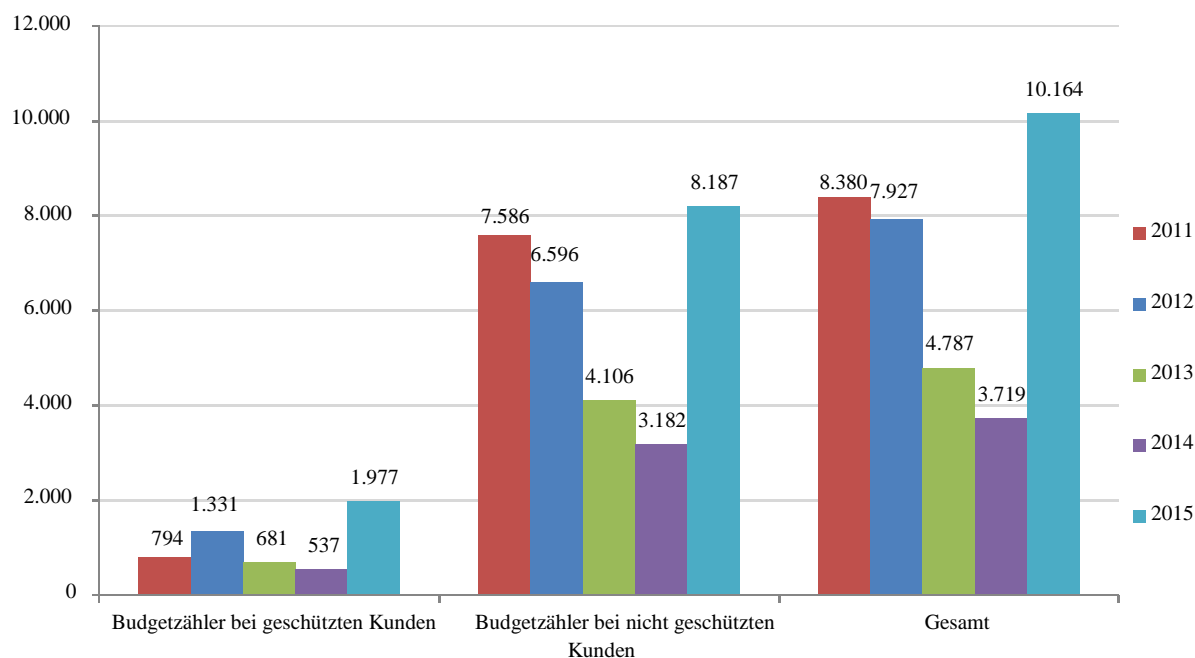
### Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

Wie schon im Elektrizitätssegment ist 2015 auch im Gassegment die Anzahl der Anträge auf Einbau eines Gas-Budgetzählers durch die Versorger und die VNB auf insgesamt 48.353 Anträge angestiegen. Dies entspricht einer Zunahme der Anzahl der 2015 eingereichten Einbauanträge um 16,3 % gegenüber 2014.

Nach den Schwierigkeiten, mit denen die VNB in den Jahren 2013 und 2014 zu kämpfen hatten, ist die Anzahl der 2015 tatsächlich eingebauten Gas-Budgetzähler explodiert: 2015 wurden 10.164 Zähler eingebaut, gegenüber nur 3.719 Zählern im Jahr 2014.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Feststellungen.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GASBUDGETZÄHLER



Außerdem lässt sich die 2015 festgestellte Differenz zwischen der Anzahl der bearbeiteten Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler auf andere Ursachen zurückführen:

- 36,7 % der Einbauanträge wurden infolge der Begleichung der Schuld des Kunden gegenüber seinem Versorger storniert;
- 34,9 % der Anfragen haben zu einer Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers durch den Kunden oder zu dessen Abwesenheit beim Besuch des VNB geführt;
- 7,4 % der Anträge wurden infolge des Umzugs des Kunden oder infolge eines Wechsels des Versorgers aufgegeben.

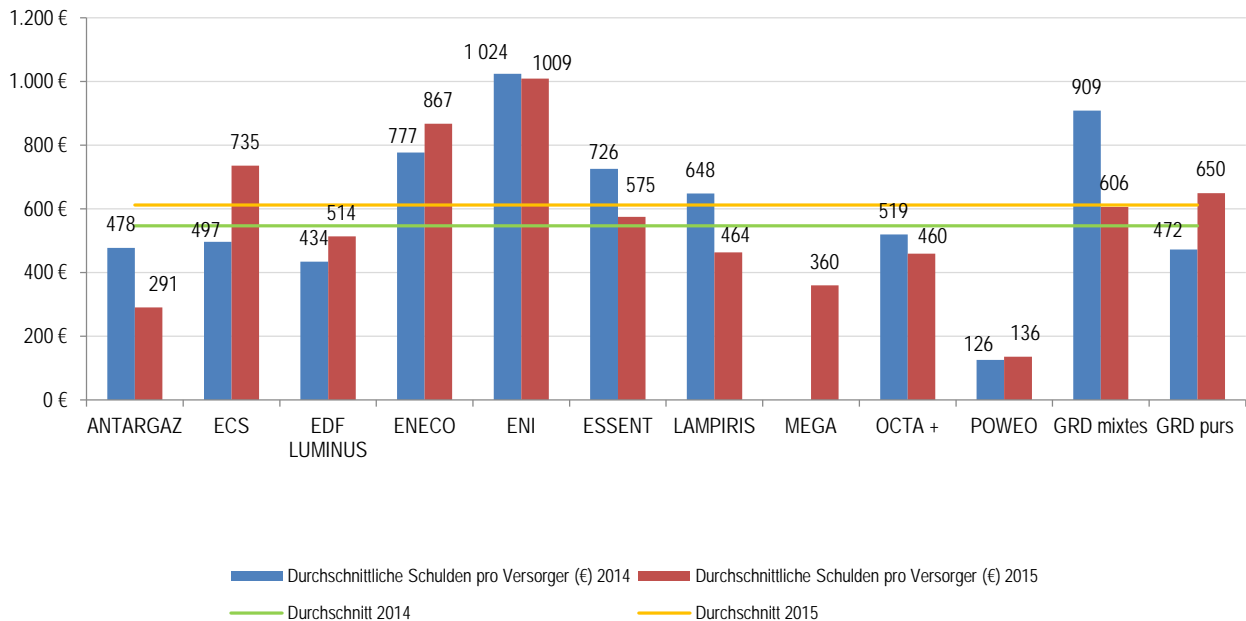
Ende 2015 belief sich somit die Gesamtzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 48.531; 55 % davon waren aktiv.

### 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 2015 für einen Haushaltskunden belief sich auf 612 Euro. Dieser Betrag ist im Vergleich zu 2014 um 12 % gestiegen. Der Betrag übersteigt jedoch den im Elektrizitätssegment für denselben Zeitraum ermittelten Betrag.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht diese Informationen und hebt die Schwankungen zwischen 2014 und 2015 für die verschiedenen Marktteilnehmer hervor.

DIAGRAMM 21 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – GAS (€)



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

- 34,1 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 250 Euro auf;
- 24,2 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 24,9 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1000 Euro auf;
- 16,8 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1000 Euro auf.

### 2.4.3. 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 2015 eingebauten Budgetzählern 61,1 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist deutlich höher als die 38 %, die 2014 festgestellt wurden.

Allerdings war paradoxerweise die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers 2015 länger als im Jahr 2014 – 2015 betrug diese Frist 86 Tage, 2014 noch 57 Tage. Es stellt sich folglich heraus, dass bei den Budgetzählern, die nach mehr als 40 Tagen eingebaut werden, die durchschnittliche Einbaufrist für die Sektoren von ORES recht unverständlicherweise 200 Tage übersteigt.

Es fällt auf, dass die durchschnittliche Frist zum Einbau eines Strom-Budgetzählers bei den kleineren VNB (AIEG, AIESH, Régie de Wavre) kürzer als 40 Tage ist. Diese Frist ist auch kürzer als jene, die bei den anderen VNB festzustellen ist.

Die CWaPE stellt fest, dass 60 % der Strom-Budgetzähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 40 % beim zweiten Besuch.

### *Im Gassegment*

2015 wurden von den 10.164 eingebauten Gas-Budgetzählern 33,1 % innerhalb einer Frist von 40 Tagen eingebaut, gegenüber 9,8 % im Jahr 2014.

Die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Gas-Budgetzählers belief sich 2015 auf 224 Tage (genauer gesagt 215 Tage für die Sektoren von ORES und 243 Tage bei RESA Gas) gegenüber 184 Tage im Jahr 2014. Desgleichen schwankt bei den Budgetzählern, die nach mehr als 40 Tagen eingebaut werden, die durchschnittliche Einbaufrist je nach VNB zwischen 280 und 370 Tagen. Die Verzögerung des Einbaus der Gas-Budgetzähler in den Jahren 2013 und 2014 hat wahrscheinlich zu einer Verlängerung der Einbaufristen geführt.

Von den 2015 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden nahezu 53 % beim ersten Besuch und 47 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut.

## 2.4.4. 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 2015 über die folgenden Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den Tante-Emma-Läden;
- die externen Aufladestellen, die von den VNB in einigen Gemeinden installiert worden sind.

Seit September 2013 verfolgt die CWaPE aufmerksam die Verfügbarmachung von Xenta-Terminals als Ersatzlösung für die Aufladung in öffentlichen Telefonzellen. Diese Terminals befinden sich in den Auskunftsstellen der VNB, den Räumlichkeiten der ÖSHZ, die sich damit einverstanden erklärt haben, und in Ladengeschäften.

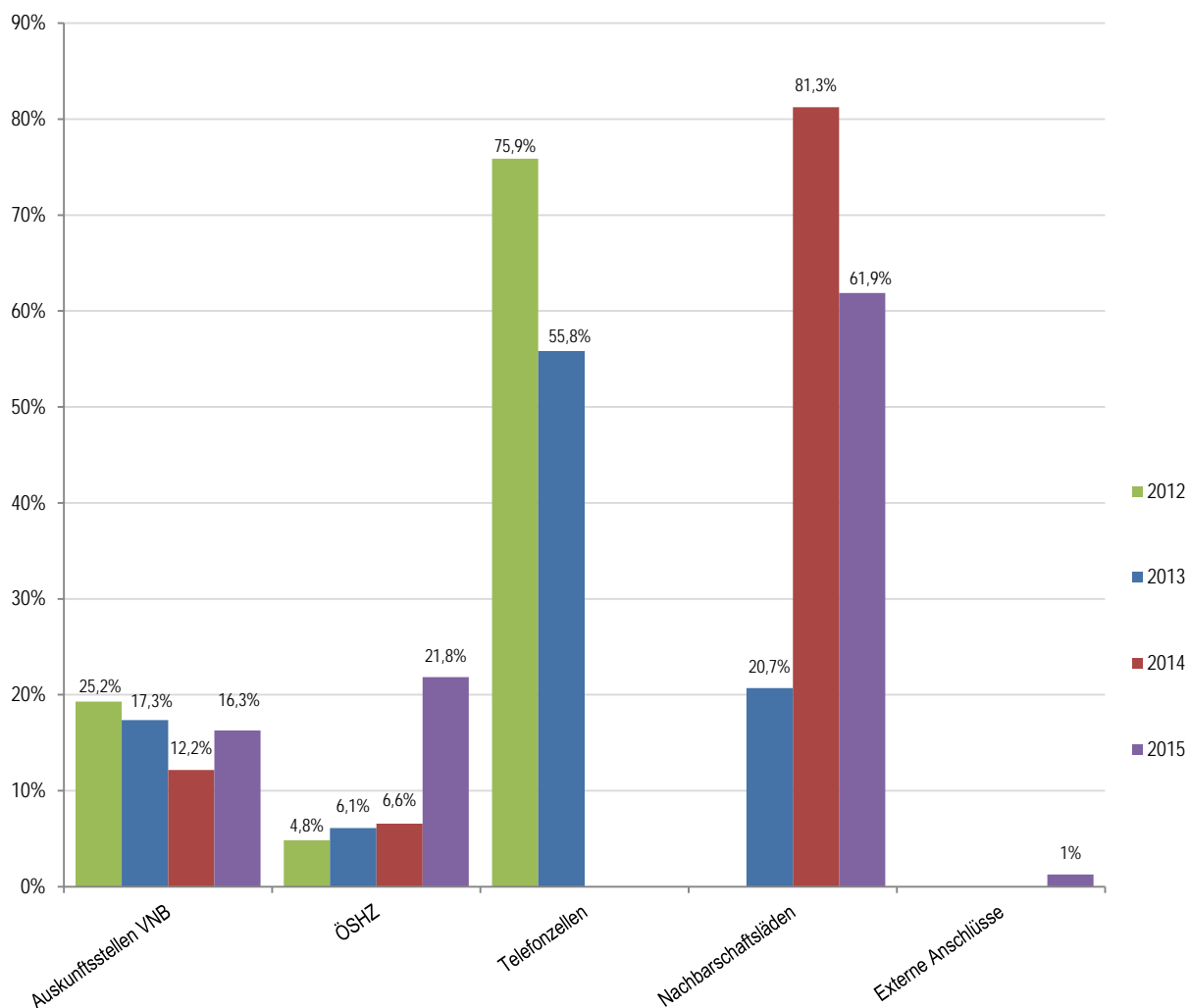
An den Terminals in Geschäften, das heißt vorwiegend in Buchhandlungen, Tante-Emma-Läden und Supermärkten, kann die Aufladung nur mit Unterstützung erfolgen. Der Geschäftsinhaber muss im Voraus einen Vorgang am Terminal einleiten, bevor der Kunde seine Karte aufladen kann.

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

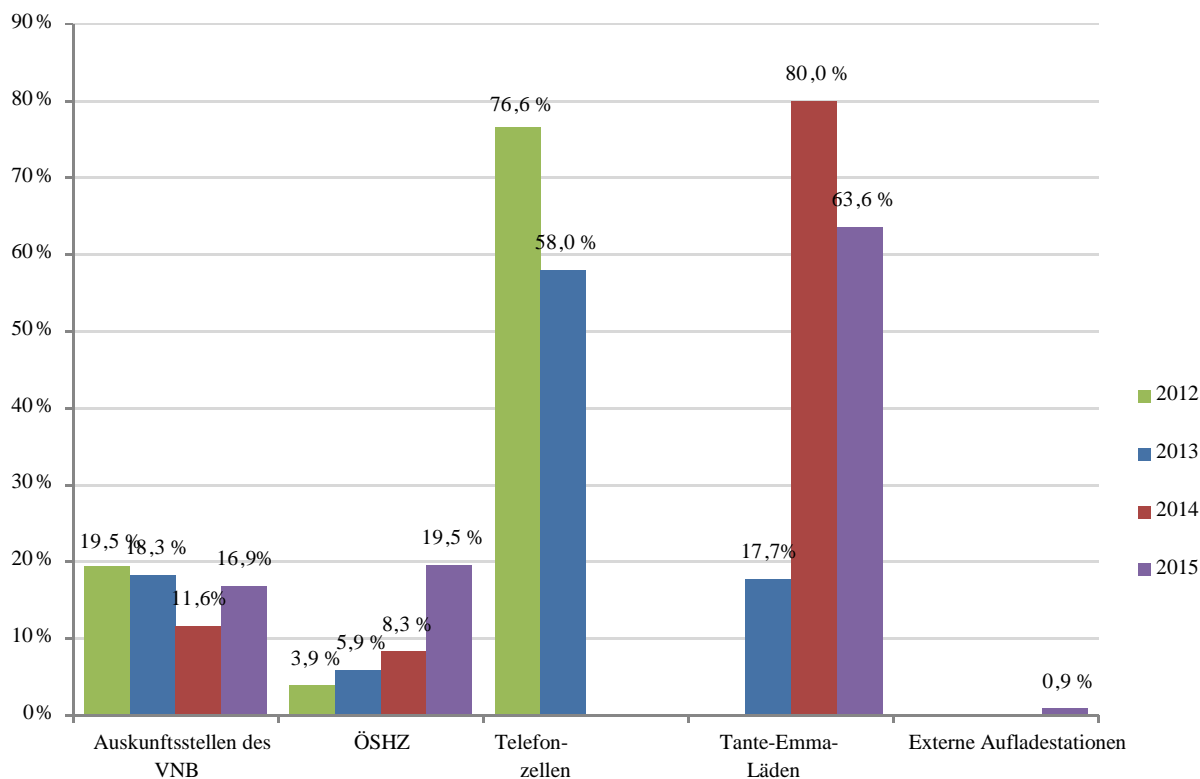
Angesichts der Schwierigkeit, in bestimmten Gemeinden Orte zu finden, an denen Xenta-Terminals installiert werden können, oder infolge von Problemen, die in mehreren Tante-Emma-Läden aufgetreten sind, haben die VNB beschlossen, externe Aufladestationen zu installieren. Dies ist insbesondere in den Gemeinden Verviers, Tournai und Ath der Fall.

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

**DIAGRAMM 22 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)**



**DIAGRAMM 23 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)**



Sowohl für Strom als auch für Gas ist das Xenta-Terminal in den Tante-Emma-Läden zweifellos die Auflademöglichkeit, die von der Kundschaft am meisten genutzt wird. Es zeigt sich jedoch, dass diese Lösung im Jahr 2015 an bestimmte Grenzen gestoßen ist, so dass nun auch eine beträchtliche Anzahl Aufladevorgänge statt in den Tante-Emma-Läden in den Auskunftsstellen des VNB oder im ÖSHZ vorgenommen wird. Dieselben Einschränkungen sind im Übrigen einer der Gründe dafür, dass die VNB externe Aufladestationen installiert haben.

So hat die Aktivität in den Auskunftsstellen der VNB, die im Laufe der Jahre immer seltener zum Aufladen der Karten genutzt wurden, im Jahr 2015 wieder zugenommen. Während 2014 nur 12,2 % der Aufladevorgänge für Strom und 11,6 % der Aufladevorgänge für Gas in den Auskunftsstellen vorgenommen wurden, ist dieser Prozentsatz 2015 sowohl für Strom als auch für Gas auf über 16 % angestiegen.

Eine weitere bemerkenswerte Entwicklung betrifft den Anteil der Aufladevorgänge, die nun in den hierfür ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt werden. Dieser Prozentsatz, der bereits seit 2012 spürbar angestiegen war, ist 2015 in einem solchen Maße angestiegen, dass die ÖSHZ prozentual gesehen zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Budgetzähler geworden sind. 2015 belief sich dieser Prozentsatz nämlich auf 21,8 % für Strom und 19,5 % für Gas.

Selbst wenn eine große Anzahl Aufladevorgänge mit Hilfe einer Bankkarte vorgenommen wird, bleibt immer noch ein - allerdings schrumpfender - Teil der Aufladevorgänge, die bar bezahlt werden: 9 % für Strom und 8 % 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.

TABELLE 2 DIE AUFLADEGEWOHNHEITEN FÜR DEN STROM- UND GAS-BUDGETZÄHLER

Elektrizität	geschützte Kunden					nicht geschützte Kunden			
	2012	2013	2014	2015		2012	2013	2014	2015
Anzahl wiederaufgeladener Budgetzähler	8.700	10.966	12.394	13.723		53 819	60 485	60 250	66 478
Durchschnittlicher Aufladetakt	13,9	12,7	11,3	11,4		18,9	17,6	14,5	13,90
Durchschnittswert	€ 35,0	€ 34,4	34,3 €	€ 33,9		€ 36,4	€ 38,9	30,5 €	38,38
Gas	geschützte Kunden					nicht geschützte Kunden			
	2012	2013	2014	2015		2012	2013	2014	2015
Anzahl wiederaufgeladener Budgetzähler	4.431	4.885	4.497	6.220		21 861	21 951	18 584	24 391
Durchschnittlicher Aufladetakt	10,6	10,9	8,8	8,1		13,0	13,5	11,2	9,9
Durchschnittswert	€ 39,3	€ 42,8	40,1 €	€ 39,0		€ 43,3	€ 47,4	€ 43,3	43,4

Aus der obenstehenden Tabelle geht Folgendes hervor:

- Im Elektrizitätssegment ist der durchschnittlich aufgeladene Betrag nach dem erheblichen Rückgang im Jahr 2014 bei den nicht geschützten Kunden wieder auf dem Stand des Jahres 2013 angelangt, während er bei den geschützten Kunden stabil geblieben ist. Der durchschnittliche Aufladetakt nimmt hingegen bei den nicht geschützten Kunden ab, bleibt aber bei den geschützten Kunden stabil.
- Im Gassegment ist der durchschnittliche Aufladetakt auf den tiefsten Wert seit 2012 gesunken, und dies sowohl bei den geschützten als auch bei den nicht geschützten Kunden. Der durchschnittlich aufgeladene Betrag bleibt gegenüber 2014 recht stabil.

#### 2.4.5. 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).

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

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

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

- 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 das Jahr 2015 betreffende Studie bezog sich auf die Strom-Budgetzähler, die in den von sämtlichen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Studie sind:

- bei über 72 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;
- bei einem großen Teil der anderen Kunden (18 %) wurden maximal zwei automatische Sperrungen verzeichnet;
- bei 9 % der Stichprobe liegt die Anzahl der automatischen Sperrungen zwischen drei und zehn.

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 einer Analyse der Daten zeichneten sich die folgenden Ergebnisse ab:

- bei 51 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet;
- bei einem großen Teil der anderen Kunden (38 %) wurden maximal sechs automatische Sperrungen verzeichnet;
- bei 6% der Stichprobe liegt die Anzahl der automatischen Sperrungen zwischen sieben und zehn.

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

#### 2.4.6. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler

In den Artikeln 36 bzw. 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 aktiven Budgetzähler ausgestattet ist.

##### *Im Elektrizitätssegment*

Im Laufe des Jahres 2015 haben die VNB nahezu 15.460 Budgetzähler deaktiviert. Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Anträge auf Deaktivierung (etwa 84 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurde.



Die im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zuvor im Schnitt während eines Zeitraums von 1.259 Tagen aktiv geblieben, also fast dreieinhalb Jahre lang. Dieser Durchschnittswert liegt deutlich über dem des Jahres 2014, als die im Laufe des Jahres deaktivierten Strom-Budgetzähler im Schnitt während eines Zeitraums von 1.079 Tagen aktiv gewesen waren.

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2015 folgendes Bild:

- 5,9 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 14,4 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 10,3 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 10,3 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 59,1 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Es ist bemerkenswert, dass der Anteil der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Zähler, die länger als 2 Jahre aktiv waren, d. h. 59,1 %, höher liegt als der im Jahr 2014 beobachtete Wert von 56,8 %.

### *Im Gassegment*

Im Laufe des Jahres 2015 haben die VNB 4.964 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Anträge auf Deaktivierung (etwa 90 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurden.<sup>10</sup>

Die im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 875 Tagen aktiv. Dieser Durchschnitt liegt nahe an dem im Jahr 2014 festgestellten Wert von 864 Tagen.<sup>11</sup>

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2015 folgendes Bild:

- 8,6 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 11,4 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 18,2 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 10,6 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 51,2 % der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Die CWaPE stellt wie im Elektrizitätssegment fest, dass der Anteil der im Laufe des Jahres 2015 deaktivierten Zähler, die länger als 2 Jahre aktiv waren, d. h. 51 %, nahe an dem im Jahr 2014 beobachteten Wert von 52 % liegt.

---

<sup>10</sup> Da RESA Gas die Anzahl der Deaktivierungsanträge infolge eines Wechsels des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss nicht mitgeteilt hat, wurde der Prozentsatz auf der Grundlage der Daten aller anderen Gas-VNB berechnet.

<sup>11</sup> Für das Jahr 2015 konnte RESA die durchschnittliche Dauer, während der die Budgetzähler vor ihrer Deaktivierung aktiv gewesen waren, noch immer nicht mitteilen.

## 2.5. 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 Donnerstag, 31. Dezember 2015 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 2015 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.

### Die aktiven Kunden

Ende 2015 gab es 170.000 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 2014 ist der Anteil der Kunden mit Zahlungsrückstand sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment geringfügig angestiegen. Ende 2015 weisen 11 % 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 je nach Fall von weniger als 5 % bis zu mehr als 20 % reicht. Außerdem nimmt der Anteil der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten bei den VNB ein wenig ab, bleibt aber weiterhin hoch.

TABELLE 3 SCHULDEN DER AKTIVEN KUNDEN

		Versorger	Vers. (2014)	VNB	VNB (2014)	Insgesamt (2015)	Insgesamt (2014)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	158.088	150.907	12.683	12.165	170.771	163.072
	% Kundschaft	10 %	10 %	41 %	42 %	11 %	10 %
	Gesamtschuld	€31.570.126	€33.704.437	€1.663.237	€1.585.788	€33.233.363	€35.290.225
	Durchschn. Schuld	€200	€223	€131	€130	€195	€216
Gas	Zahlungssäumige Kunden	72.762	68.947	7.420	8.519	80.182	77.466
	% Kundschaft	12 %	12 %	41 %	50 %	13 %	13 %
	Gesamtschuld	€16.496.416	€17.629.708	€1.664.088	€2.364.169	€18.160.504	€19.993.877
	Durchschn. Schuld	€227	€256	€224	€278	€226	€258

Im Übrigen ist die Gesamtschuld global gesehen gesunken, je nach Fall aber mit sehr großen Unterschieden zwischen Versorgern und VNB, wie aus obenstehender Tabelle hervorgeht. Auf Seiten der Versorger ist der global zu beobachtende 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 2015 auf 10 % für Strom und 14 % für Gas.

Die Gesamtschuld ist sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment gesunken. Allerdings verläuft die Entwicklung der Zahlen gegenüber dem Jahr 2014 im Elektrizitäts- und Gassegment unterschiedlich, zumindest was die VNB angeht.

Außerdem ist es wahrscheinlich, dass zahlreiche 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 sind. Die Eintreibung der Schulden bei inaktiven Kunden muss mit allen rechtlichen Mitteln betrieben werden und nicht anhand des in den EWR-VöD festgelegten Verfahrens.

TABELLE 4 SCHULDEN DER INAKTIVEN KUNDEN

		Versorger	Vers. (2014)	VNB	VNB (2014)	Insgesamt (2015)	Insgesamt (2014)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	131.999	131.700	20.844	17.826	152.843	149.526
	Gesamtschuld	€72.916.561	€75.553.781	€6.385.601	€6.628.137	€79.302.162	€82.181.918
	Durchschn. Schuld	€552	€574	€306	€372	€519	€550
Gas	Zahlungssäumige Kunden	72.457	71.749	14.445	15.516	86.902	87.265
	Gesamtschuld	€43.266.031	€44.915.348	€6.618.092	€6.244.499	€49.884.123	€51.159.847
	Durchschn. Schuld	€597	€626	€458	€402	€574	€586

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.

## 2.6. 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.

### 2.6.1. Sperrung nach der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers

Im Rahmen des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers nach einem Zahlungsverzug eines Haushaltskunden ist in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 zur Festlegung dieser Verfahren 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.

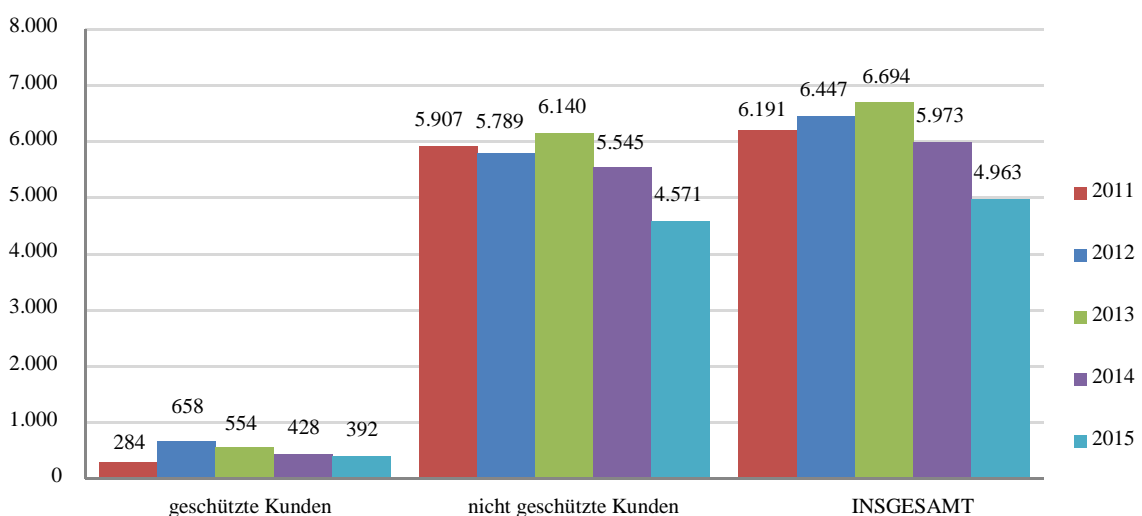
Die in Bezug auf die Sperrungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die Sperrungen wegen einer ausdrücklichen Verweigerung als auch die wegen der Abwesenheit des Kunden.

### Im Elektrizitätssegment

2015 haben die VNB insgesamt 4.963 Sperrungen der Versorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer Verringerung um 16,9 % gegenüber 2014 entspricht. Diese Verringerung ist das Ergebnis von zwei parallelen Entwicklungen. Einerseits ist die Anzahl Sperrungen bei geschützten Kunden um 8,4 % zurückgegangen, andererseits ist die Anzahl Sperrungen bei nicht geschützten Kunden um 17,6 % zurückgegangen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 24 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS



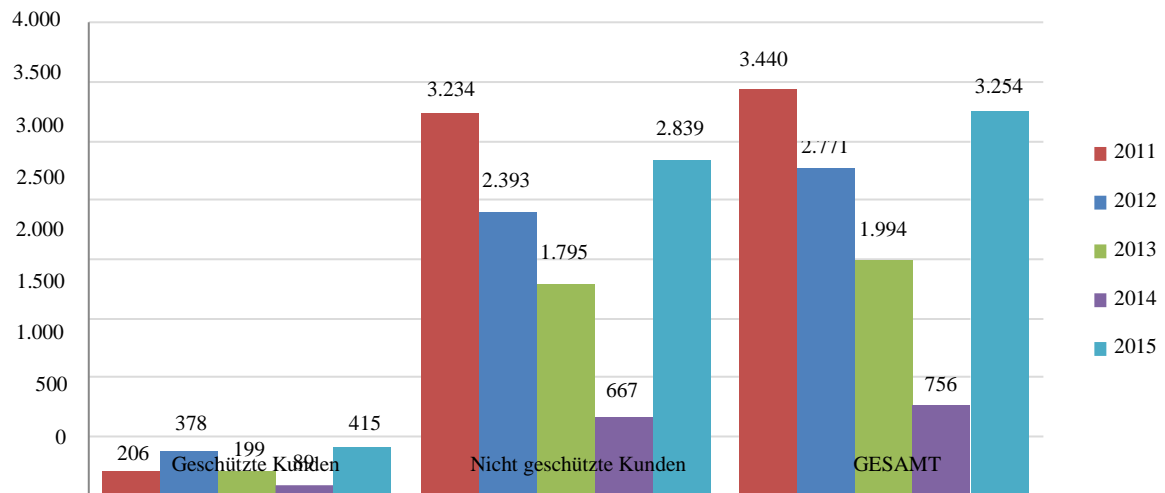
Man beachte ebenfalls, dass nahezu 68 % der Anschlusspunkte, die wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers im Jahr 2015 gesperrt wurden, wieder entsperrt worden sind. Diese Entsperrungen fanden in 61 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen statt.

### Im Gassegment

Nachdem der Einbau der Budgetzähler 2013 und 2014 aus den oben dargelegten Gründen verschoben wurde, haben die VNB im Jahr 2015 beträchtliche Ressourcen darauf verwendet, den Rückstand beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen. Folglich haben die VNB 2015 eine Reihe von Sperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder wegen Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB durchgeführt, wesentlich mehr als im Jahr 2014. Die Anzahl Sperrungen ist von 756 im Jahr 2014 auf 3.524 im Jahr 2015 angestiegen.

Etwa 21 % der 2015 vorgenommenen Sperrungen sind in der Winterzeit erfolgt, d. h. zwischen dem 1. November und dem 15. März. Wie das nachstehende Diagramm verdeutlicht, ist der Anstieg der Anzahl Sperrungen zwischen 2014 und 2015 bei den geschützten Kunden ebenso ausgeprägt wie bei den nicht geschützten Kunden.

**DIAGRAMM 25 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS**



Wie im Elektrizitätssegment wurde eine gewisse Anzahl von Versorgungsanschlüssen, die aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers gesperrt wurden, mehr oder weniger schnell wieder entsperrt.

So wurde 2015 bei 48,9 % der Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen. Bei 41 % der Zähler, die entsperrt wurden, fand die Entsperrung innerhalb einer Frist von 15 Tagen nach der Unterbrechung der Versorgung statt. Diese Angabe bezieht sich sowohl auf geschützte Kunden als auch auf nicht geschützte Kunden und liegt weit unter dem im Elektrizitätssegment festgestellten Wert.

## 2.6.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung<sup>12</sup> vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird.<sup>13</sup>

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.

<sup>12</sup> Artikel 3bis der EWR VöD

<sup>13</sup> Diese Fortsetzung der Versorgung gilt nicht in den folgenden 4 Fällen:

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

In der Praxis kommt es jedoch vor, dass ein Versorger über den Auszug eines seiner Kunden informiert wird, dass sich jedoch kein neuer Kunde am betreffenden Anschlusspunkt meldet. Der daraufhin entnommene Verbrauch kann daher 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 bezeichnet<sup>14</sup>.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

- Der Versorger des „ausziehenden Kunden“ informiert den VNB über den Auszug eines seiner Kunden und teilt ihm mit, dass er nicht mehr als Versorger des betreffenden Anschlusspunktes „registriert“ bleiben sollte. Der Netzbetreiber verfügt über keine Informationen über einen eventuellen neuen Kunden. In diesem Fall spricht man von einer „MOZA“-Anfrage;
- Der Verteilnetzbetreiber muss sich innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der „MOZA“-Anfrage schriftlich mit dem „neuen Bewohner“ der Immobilie oder dem Eigentümer der Immobilie in Verbindung setzen;
- Falls der Verteilnetzbetreiber nach einer Frist von 10 Tagen keine Reaktion auf seine schriftliche Anfrage erhalten hat, muss er sich innerhalb der folgenden 15 Tage zum Wohnsitz des betreffenden „neuen Bewohners“ begeben und ihm ein Formular zur Regularisierung vorlegen, welches ihm die drei folgenden Möglichkeiten bietet:
  - Wenn der Kunde an seiner alten Adresse einen Versorgungsvertrag hat, aber seinen Versorger noch nicht über seinen Umzug informiert hat, teilt der den Namen seines aktuellen Versorgers mit;
  - Wenn der Kunde nicht über einen Versorgungsvertrag verfügt, kann er vom letzten bekannten Versorger des Vormieters beliefert werden;
  - Wenn der neue Bewohner oder der Eigentümer den Zähler schließen lassen möchte, so kann der Kunde dies mittels des 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 nicht auf die Schreiben oder die Abwesenheitsbenachrichtigung des VNB reagiert, gilt das MOZA-Verfahren als gescheitert und kann der VNB die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

### *Im Elektrizitätssegment*

Im Laufe des Jahres 2015 haben die Versorger insgesamt 40.355 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 46.280 Anträgen im Jahr 2014). Diese Anträge haben in 8 % 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 2015 vorgenommenen Sperrungen (das heißt 3.148 Sperrungen) entspricht einem Rückgang um 31 % im Vergleich zu 2014.

### *Im Gassegment*

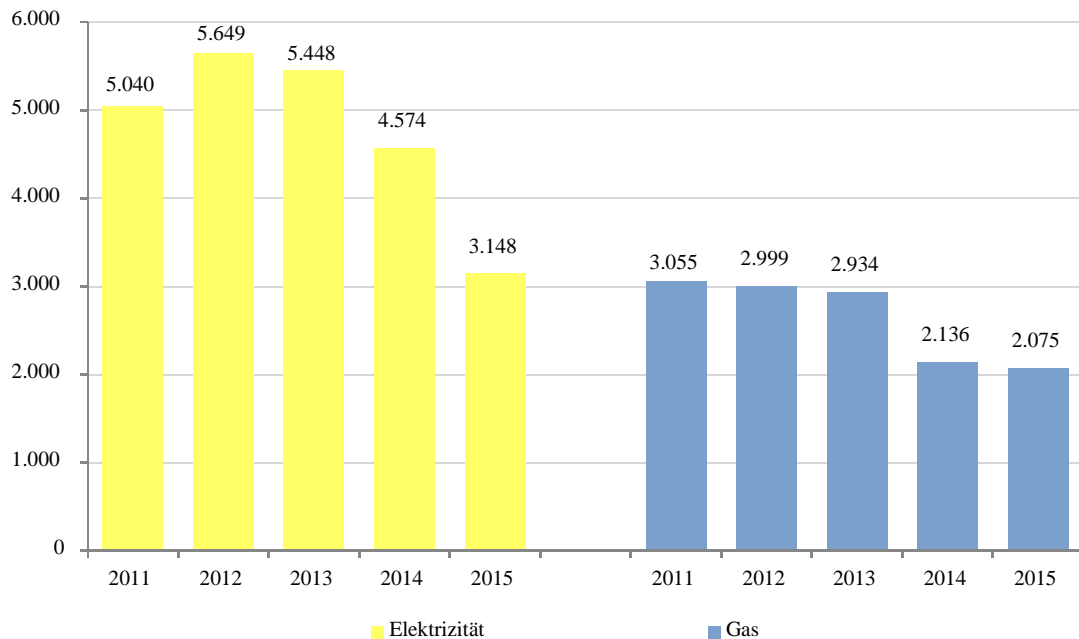
Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2015 insgesamt fast 19.008 MOZA-Anträge eingereicht (2014: 19.700), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 2.075 Anschlusspunkten geführt haben. Wie im Elektrizitätssegment stellt die CWaPE auch hier fest, dass die Anzahl von Sperrungen nach dem Scheitern des Verfahrens im Jahr 2015 gegenüber 2014 um 2,9 % gesunken ist.

---

<sup>14</sup> MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens im Laufe der vergangenen 5 Jahre im Gassegment und im Elektrizitätssegment.

**DIAGRAMM 26 ANZAHL DER VERSORGUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS**



Wie schon das Jahr 2014 war auch das Jahr 2015 von einer erneuten Verringerung der Anzahl Sperrungen nach dem Scheitern des MOZA-Verfahrens im Elektrizitätssegment und - in geringerem Maße - im Gassegment gekennzeichnet.

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, in Form einer Verallgemeinerung des Formulars über die Energieübernahme...

### 2.6.3. 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 weitaus meisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden mit Blick auf den Wechsel des Versorgers ist<sup>15</sup>. Eine andere Situation liegt vor, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des Vertrags vom Versorger ausgeht. Für diesen Fall ist in den EWR-VöD vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen 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.

<sup>15</sup> 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 Vertragsbruchschädigung mehr zu zahlen.

Um zu vermeiden, dass Haushaltskunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt<sup>16</sup>. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens 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.

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Sperrung. 2015 wurden in diesem Rahmen 30 Sperrungen im Elektrizitätssegment (2014: 32) und 17 im Gassegment (2014: 3) vorgenommen.

#### 2.6.4. 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 2015 im Elektrizitätssegment nur 35 Sperrungen und im Gassegment nur 6 Sperrungen infolge eines Betrugs durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass alle Sperrungen wegen Betrugs 2015 sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment von den reinen VNB durchgeführt wurden.

#### 2.6.5. 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-VöD<sup>17</sup> vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Falls der Kunde nach Verstreichen dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Kommission für Energie (CLE) einen Antrag einreichen, um die Energieversorgung dieses Kunden einzustellen<sup>18</sup>. In ihren Leitlinien vom 14. Februar 2011 (CD-11-b14-CWaPE) hat die CWaPE ebenfalls angegeben, dass die Aussetzung der Energieversorgung in diesem Fall nicht in die Winterzeit fallen darf.

2015 haben die VNB in diesem Rahmen die Aussetzung der Stromversorgung von 334 Anschlusspunkten und 146 Unterbrechungen der Gasversorgung vorgenommen. Diese Zahlen ähneln den Werten von 2014.

---

<sup>16</sup> Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

<sup>17</sup> Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

<sup>18</sup> Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.



## 2.6.6. 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 es dem VNB zu ermöglichen, die Informationen über den Budgetzähler einzuholen. 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 versäumt<sup>19</sup>. 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.

2015 wurde die Gasversorgung von 97 Kunden, die eine Winterhilfe erhalten hatten, Ende März automatisch gesperrt, weil diese Kunden versäumt hatten, ihre Zählerstände an ihren VNB zu übermitteln.

## 2.6.7. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2015

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2015 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 5 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

Statistik der Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden				
	ELEK	% GESAMT ELEK	GAS	% GESAMT GAS
Kein Vertrag geschlossen	30	0,35 %	17	0,30 %
Nachgewiesener Betrug	35	0,41 %	6	0,11 %
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	334	3,93 %	146	2,61 %
Scheitern des MOZA-Verfahrens	3.148	37,00 %	2.075	37,09 %
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	4.961	58,31 %	3.254	58,16 %
Geschützter Kunde, der es versäumt hat, die Karte am Ende des Winters durch den Zähler zu ziehen			97	1,73 %
<b>GESAMT</b>	<b>8.508</b>		<b>5.595</b>	

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

<sup>19</sup> Gemäß dem ministeriellen Erlass vom 21. Mai 2008 zur Festlegung des Modells des Versammlungsberichts der Lokalen Kommission für Energie.

## 2.7. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER

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 Situationen betreffen hauptsächlich die folgenden vier Situationen:

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens<sup>20</sup>.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2015:

- 6.754 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 82,6 % der Kunden des X-Versorgers;
- 6.682 Kunden im Gassegment, d. h. 85,4 % der Kunden des X-Versorgers.

- *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 regulisieren.* 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 Versorgung.<sup>21</sup> Diese Situation betraf am 31. Dezember 2015:

- 1.009 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 12,4 % der Kunden des X-Versorgers;
- 810 Kunden im Gassegment, d. h. 10,4 % der Kunden des X-Versorgers.

- *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 2015:

- 257 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 3,1 % der Kunden des X-Versorgers;
- 297 Kunden im Gassegment, d. h. 3,8 % der Kunden des X-Versorgers.

- *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 2015:

- 63 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 0,8 % der Kunden des X-Versorgers;
- 33 Kunden im Gassegment, d. h. 0,4 % 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...).

In der Zwischenzeit wird der Verbrauch verbucht und vom VNB als X-Versorger in Rechnung gestellt. Diese Situation

betraf am 31. Dezember 2015:

- 91 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 1,1 % der Kunden des X-Versorgers;
- 3 Kunden im Gassegment, d. h. 0,04 % der Kunden des X-Versorgers.

<sup>20</sup> Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Budgetzähler.

<sup>21</sup> 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.

Das Jahr 2015 ist durch eine unterschiedliche Entwicklung der Anzahl im Elektrizitätssegment und im Gassegment vom X-Versorger belieferten Kunden gekennzeichnet. Zwischen 2014 und 2015 ist die Gesamtzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden im Elektrizitätssegment um 8,1 % angestiegen, während sie im Gassegment um 34,2 % zurückgegangen ist. Der deutliche Rückgang im Gassegment ist vor allem auf die Wiederaufnahme des Einbaus von Gas-Budgetzählern im Jahr 2015 zurückzuführen, der ja in den Jahren 2013 und 2014 aufgeschoben worden war.

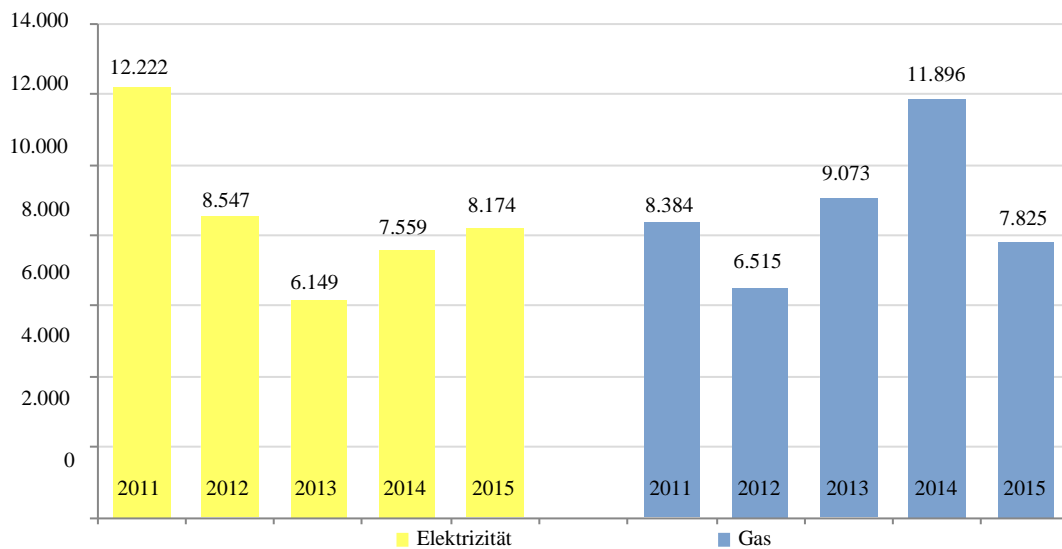
Im Elektrizitätssegment nimmt die Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden zu, aber in unterschiedlichem Maße für alle oben genannten Situationen.

Die CWaPE gibt nachstehend die Zahlen für die zwei ersten oben genannten Situationen an, die mehr als 95 % aller Fälle einer Versorgung durch den X-Versorger ausmachen:

- Abschluss des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers, Entwicklung zwischen 2014 und 2015 als % der Anzahl betroffener Kunden:
  - Im Elektrizitätssegment: + 4,4 %;
  - Im Gassegment: - 38,3 %;
- Abschluss des MOZA-Verfahrens, Entwicklung zwischen 2014 und 2015 als % der Anzahl betroffener Kunden:
  - Im Elektrizitätssegment: + 25,2 %;
  - Im Gassegment: - 0,4 %.

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

*DIAGRAMM 27 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN*



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

Die Verteilung der vom X-Versorger belieferten Kunden Ende 2015 entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

#### *Im Elektrizitätssegment*

- 8,9 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 26,5 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 31,6 % der Kunden wurden mehr als 1 Monate und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 16,7 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 16,3 % der Kunden wurden mehr als 6 Monate vom X-Versorger beliefert.

#### *Im Gassegment*

- 5,0 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 16,6 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 25,6 % der Kunden wurden mehr als 1 Monate und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 18,2 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 34,6 % der Kunden wurden mehr als 6 Monate vom X-Versorger beliefert.

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der Höchsttarif in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird halbjährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zwei ministeriellen Erlassen festgelegt<sup>22</sup>. 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 unbedeutend, da die meisten Kunden mit X-Versorger von einer Situation betroffen sind, die mit dem Einbau eines Budgetzählers verbunden ist, sich also wahrscheinlich in einer finanziell delikaten Lage befinden. 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 2015 wiesen fast 78.688 aktive und passive Haushaltskunden im Elektrizitätssegment einen Zahlungsrückstand gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 358 Euro. Die CWaPE stellt allerdings fest, dass die Anzahl Kunden mit ausstehenden Rechnungen gegenüber dem X-Versorger von 2014 bis 2015 um fast 3,5 % zurückgegangen ist und dass der durchschnittliche ausstehende Betrag im gleichen Zeitraum um 24,8% gesunken ist.

Im Gassegment befanden sich fast 63.608 Haushaltskunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger. Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 554 Euro. Im Gassegment ist zwischen 2014 und 2015 die Anzahl der Kunden, die von einem Zahlungsrückstand betreffend eine Gasrechnung des X-Versorgers betroffen sind, um 16 % zurückgegangen. Im Gegensatz zu dem, was im Elektrizitätssegment festzustellen war, ist der durchschnittliche Betrag der Außenstände im Gassegment um 10,8 % angestiegen.

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.

---

<sup>22</sup> Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und föderaler ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

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.

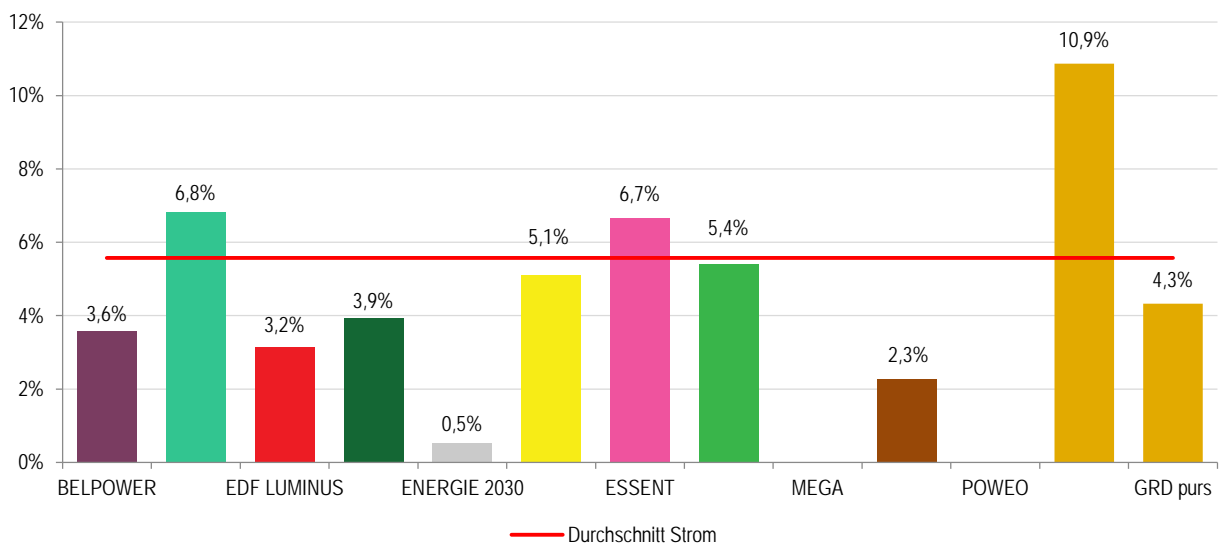
## 2.8. ZAHLUNGSPLÄNE

In den Artikeln 29, 30 und 37 des EWR VöD ELEK und 32, 33 und 39 des EWR VöD GAS ist die Möglichkeit vorgesehen, dass dem Kunden von seinem Versorger ein Zahlungsplan für die Begleichung seiner Rechnungen zugestanden wird. 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 2015 haben die Versorger etwa 5,6 % der Haushaltskundschaft für Strom einen Zahlungsplan zugestanden. Insgesamt wurden etwa 88.400 Zahlungspläne für Strom gewährt. Diese Zahl liegt unter dem Wert von 2014, als 94.000 Zahlungspläne für Strom gewährt worden waren.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Zahl der im Laufe des Jahres 2015 im Elektrizitätssegment gewährten Zahlungspläne.

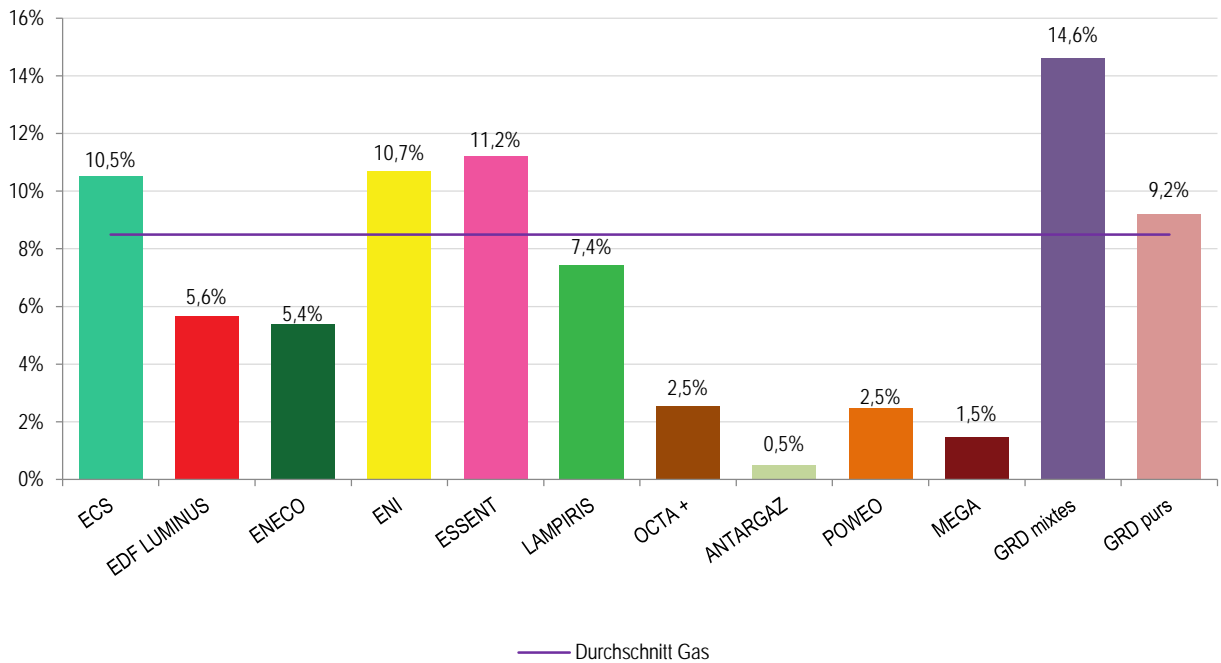
**DIAGRAMM 28 ANZAHL ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT)**



Im Gassegment wurde im Laufe des Jahres 2015 rund 53.600 Haushaltskunden ein Zahlungsplan gewährt, was im Schnitt 8,5 % der Kundschaft entspricht. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2014, in dem 8,4 % der Haushaltskunden für Gas einen Zahlungsplan erhalten hatten, stabil.

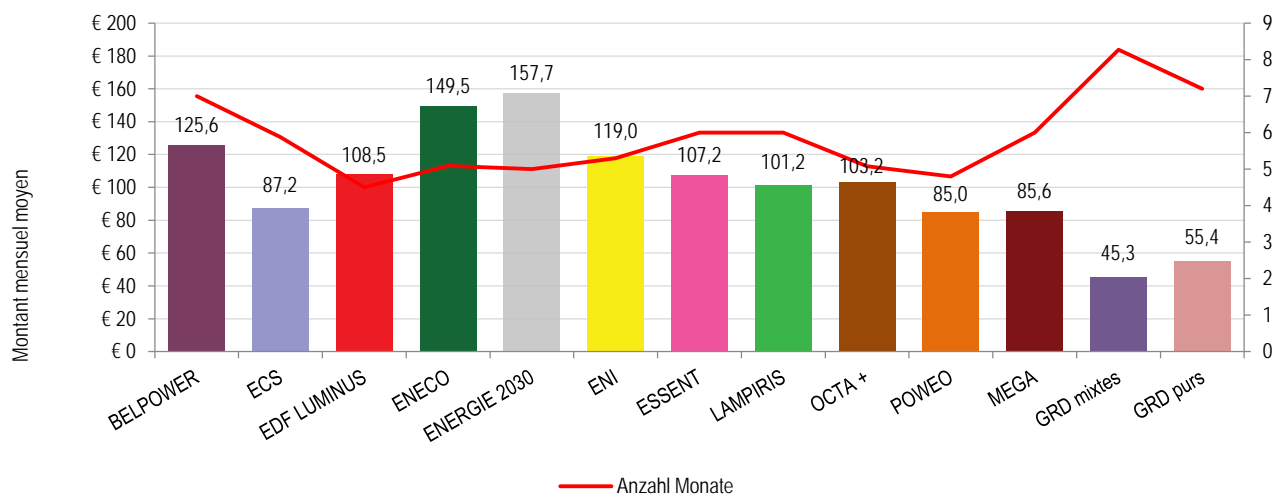
Das nachstehende Diagramm zeigt die Anzahl der im Laufe des Jahres 2015 im Gassegment gewährten Zahlungspläne.

**DIAGRAMM 29 ANZAHL ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT)**

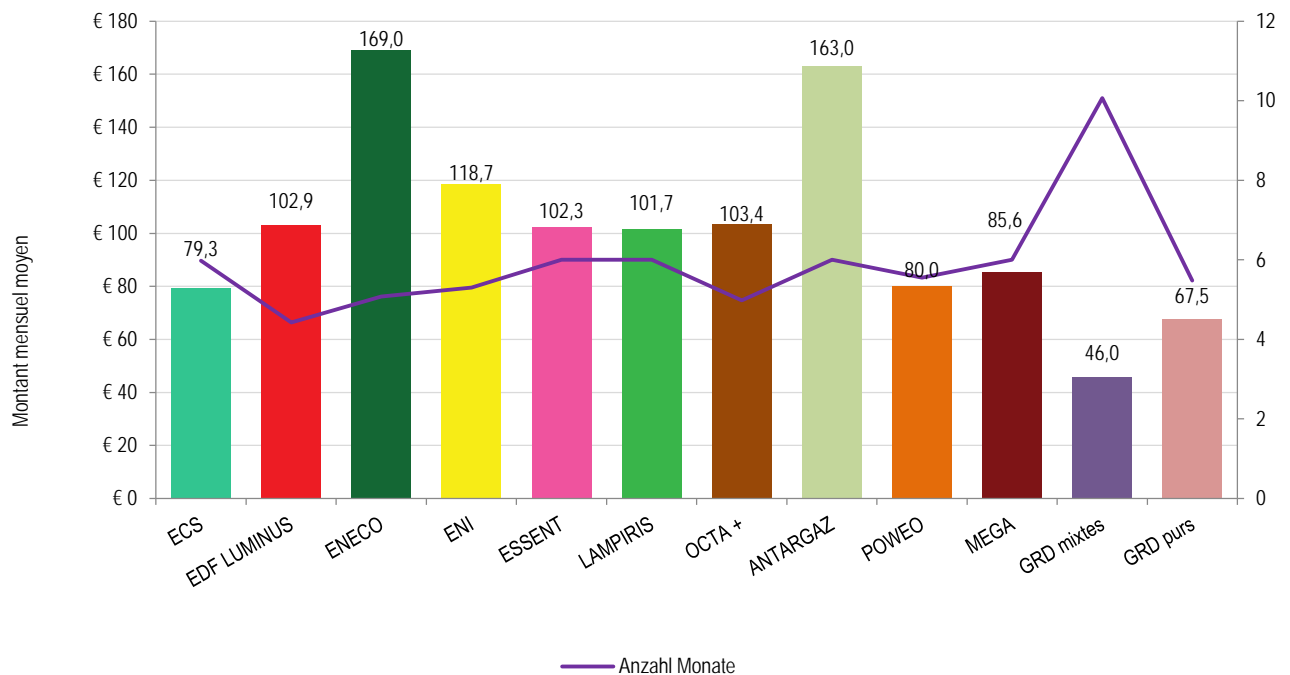


Es sind beträchtliche Unterschiede in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag wie auch in Bezug auf die durchschnittliche Dauer der Zahlungspläne (vor Einbau des Budgetzählers) zwischen den Versorgern und den VNB festzustellen, und dies sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment. Diese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

**DIAGRAMM 30 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSEGMENT GEWÄHRT WURDEN**



**DIAGRAMM 31 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN**

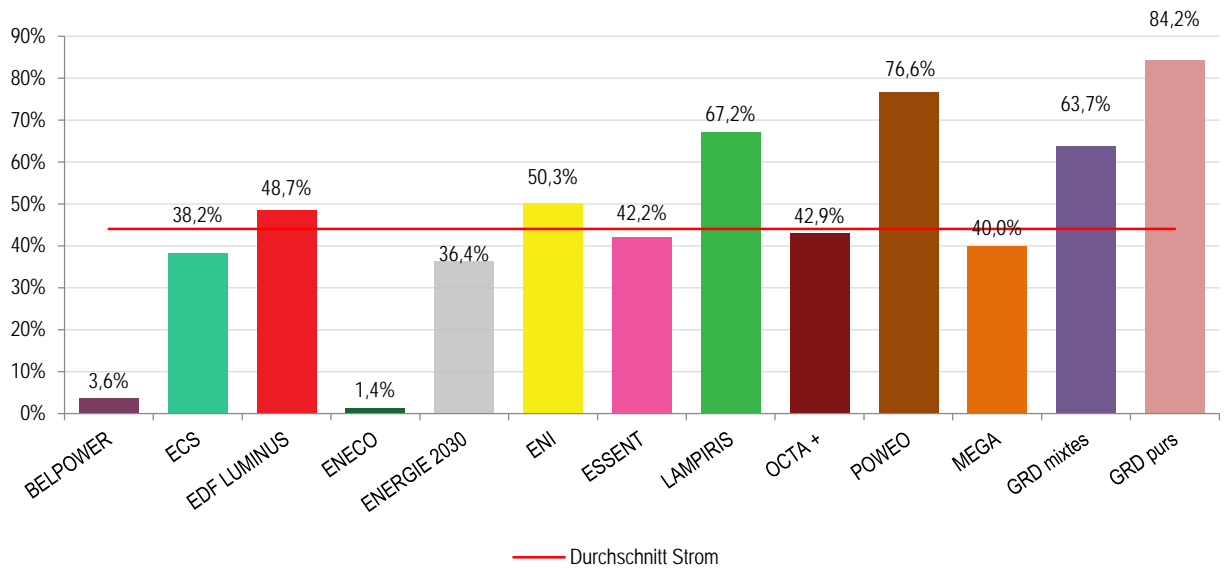


Sehr deutliche Unterschiede sind zwischen den Akteuren auszumachen - einerseits zwischen den verschiedenen Versorgern und andererseits zwischen den VNB und den Versorgern.

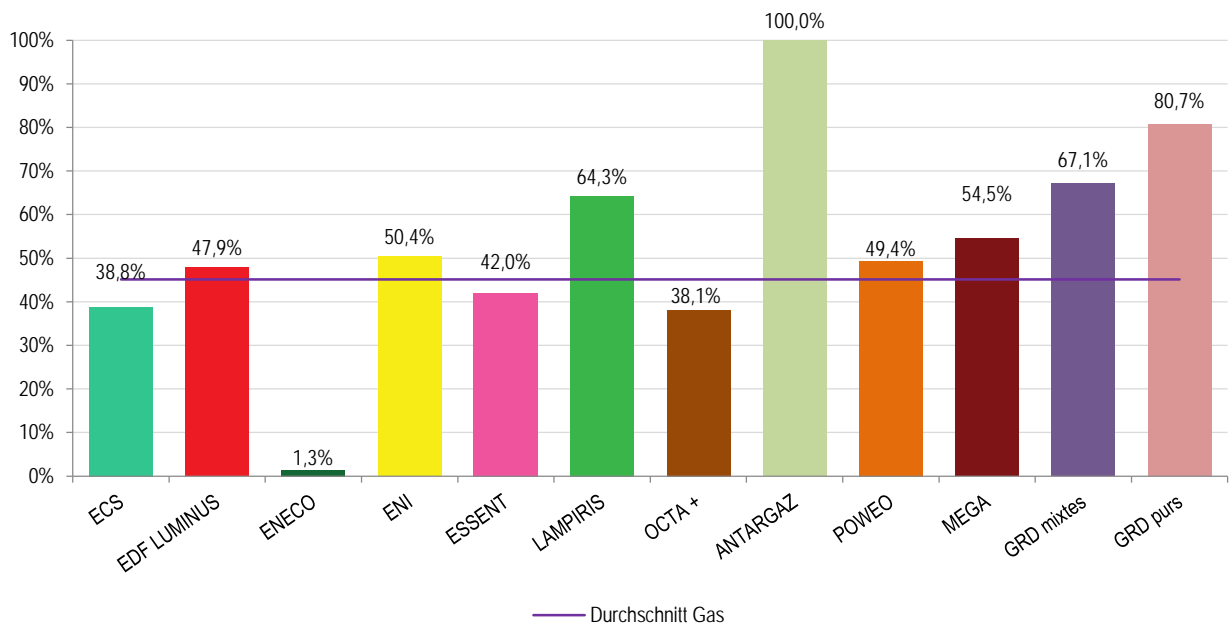
Sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment wiesen die 2015 von den Versorgern gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 5,7 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen 90 und 100 Euro. Dieser durchschnittliche Betrag wird maßgeblich von den Zahlen von ECS 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 45 € im Elektrizitätssegment und 53 € im Gassegment.

Der Prozentsatz der Einhaltung der Zahlungspläne hat sich 2015 geringfügig verbessert, da im Schnitt 44 % der im Elektrizitätssegment gewährten Zahlungspläne und 45 % der im Gassegment gewährten Zahlungspläne nicht gemäß den anfangs vereinbarten Modalitäten eingehalten worden sind, wie nachstehendes Diagramm verdeutlicht. Im Jahr 2014 lagen diese Werte bei 46,1 % (Strom) bzw. 47 % (Gas). Wie die nachstehenden Diagramme veranschaulichen, gibt es erhebliche Unterschiede zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB.

**DIAGRAMM 32 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE)**



**DIAGRAMM 33 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE)**





## 2.9. 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 Elektrizitätssegment: wenn der geschützte Kunde, der wiederholt zahlungssäumig ist, ununterbrochen während mehr als sechs Monaten die garantierte Mindestliefermenge erhält;
- Im Gassegment: wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen;
- Im Elektrizitäts- 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 gewesen 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 anlässlich der Abänderung der Elektrizitäts- und Gasdekrete überarbeitet worden sind. In diesen neuen Bestimmungen sind zwei ergänzende 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.

Es 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.

Und schließlich kann nun gegen die Beschlüsse der Lokalen Kommissionen für Energie beim Friedensrichter des Anschlussortes des Kunden Einspruch eingelegt werden.

## 2.9.1. 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 Mindestliefermenge von 10 Ampere zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Budgetzählers aufzuladen. Diese Minimalversorgung wird als „garantierte Mindestliefermenge“ (GML) bezeichnet. Die GML-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 GML 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 Mindestliefermenge 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 Mindestliefermenge einzustellen, kann diese Einstellung nicht in der Winterzeit erfolgen. Wenn die garantierte Mindestliefermenge 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 2015 wurden 602 Dossiers bezüglich der GML in einer CLE untersucht (2014: 780 Dossiers). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 178 € (gegenüber 225 € im Jahr 2014) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 7 Monaten.

Die CLE hat in 89 % der 602 Dossiers, die 2015 untersucht wurden, beschlossen, die GML einzustellen. Dieser Prozentsatz ähnelt dem im Jahr 2014 beobachteten.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestliefermenge (GML) wiedergegeben. Wir stellen fest, dass die CLE in den 4 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers betreffend die GML mehrheitlich über den Entzug der GML entscheidet.

TABELLE 6 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE GML

	2015	2014	2013	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	602	780	446	56
Aufrechterhaltung der GML	66	87	48	17
Entzug der GML	536	693	398	39

Die hohe Anzahl untersuchter Dossiers, die Verringerung der durchschnittlichen Dauer der Versorgung mit Leistungsbegrenzer (7 Monate im Jahr 2015 gegenüber 9 Monate im Jahr 2014) und somit auch der damit verbundenen Schulden sind insbesondere das Ergebnis der Umsetzung der „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestliefermenge 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 unterschiedliche Problemstellungen in Bezug auf die Nutzung der GML 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 keine Informationen 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 dieses Verbrauchs feststellen;
- Ein Kunde, der die garantierte Mindestlieferung erhält, unterliegt keinerlei Zwang zum Aufladen der Karte seines Budgetzählers mehr, um mit Elektrizität versorgt zu werden. Er könnte daher weniger auf die Verwaltung seines Verbrauchs oder seiner Energieausgaben achten.

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

Die 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. Die Anwendung der Leitlinie durch die VNB seit zwei Jahren scheint die erhoffte Wirkung zu zeigen, nämlich die durchschnittliche Dauer der Versorgung mit Leistungsbegrenzer und somit auch die Schuld in Verbindung mit der GML zu reduzieren.

## 2.9.2. CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit

Im Gegensatz zum Elektrizitätssegment 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 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. Die mit dieser Lieferung verbundenen Kosten sind jedoch zu Lasten des geschützten Kunden;
- gestützt auf eine Prüfung der sozialen und finanziellen Lage des Kunden befindet die CLE über die Gewährung einer Winterhilfe (auch als „Gasversorgungskarte“ bezeichnet) 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 automatisch 70 % der Kosten der dem Kunden gewährten Winterhilfe. Die CLE legt ebenfalls die Modalitäten zur Rückzahlung des Saldos von 30 % zu Lasten des geschützten Kunden fest.

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

2015 haben die CLE 899 Dossiers von geschützten Kunden, die einen Antrag auf Winterhilfe gestellt haben, untersucht, das heißt etwa 17 % aller geschützten Kunden, die Ende 2015 über einen aktiven Gas-Budgetzähler verfügten. 583 untersuchte Dossiers wurden von der CLE positiv in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe beschieden (d. h. fast 64,8 % der untersuchten Dossiers). Die gesamte Hilfe belief sich auf 43.711 Euro.

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

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

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

**TABELLE 7 ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS**

	2015	2014	2013	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	899	772	951	599
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	17,3%	20,3%	25%	22%
Gewährung Winterhilfe	583	496	623	395
Verweigerung Winterhilfe	316	276	328	204

Die CWaPE stellt fest, dass die Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden, im Jahr 2015 im Vergleich zu 2014 angestiegen ist. Allerdings nimmt die Anzahl im Verhältnis zur Anzahl geschützter Kunden mit aktivem Budgetzähler seit 2013 spürbar ab.

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.

### 2.9.3. 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. 2015 ist die CLE zusammengetreten, um fast 2.251 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Elektrizitätssegment und 1.481 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 65,7 % der 2015 untersuchten Dossiers hat die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung beschlossen. Die Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden, ist zwischen 2014 und 2015 um 15 % gestiegen. Dieser Anstieg ist im Wesentlichen die Folge der beträchtlichen Zunahme der Anzahl der bearbeiteten Dossiers im Elektrizitätssegment (+ 34 %), während die Anzahl Dossiers im Gassegment geringfügig gesunken ist (- 5 %).

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

**TABELLE 8** ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN (GAS UND ELEKTRIZITÄT) BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE 2012-2015

	2015	2014	2013	2012
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	3.732	3.238	1.814	2.671
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	428	378	222	756
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	853	774	460	516
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	2.451	2.086	1.132	1.346

#### 2.9.4. CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers

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

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

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

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

#### 2.9.5. Zwei neue CLE-Befassungen

Wie weiter oben angedeutet, sind in den neuen Elektrizitäts<sup>23</sup> und Gasdekreten<sup>24</sup> zwei neue Situationen vorgesehen, die zur Befassung einer CLE führen können.

Die CLE kann von einem Versorger, einem geschützten Kunden oder seinem ÖSHZ im Rahmen des Vorschlags eines vernünftigen Zahlungsplans, für den keine Einigung erzielt worden ist, 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.

Diese Bestimmung müssen vor ihrer praktischen Umsetzung noch in einem EWR genauer festgelegt werden.

<sup>23</sup> Gemäß dem ministeriellen Erlass vom 21. Mai 2008 zur Festlegung des Modells des Versammlungsberichts der Lokalen Kommission für Energie.

<sup>24</sup> Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, in der durch das Dekret vom 2. Juni 2015 abgeänderten Form

## 2.10. ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN DER VöD MIT SOZIALEM CHARAKTER

In Bezug auf den Elektrizitätsmarkt sind wichtige Änderungen eingetreten, nachdem das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes am 27. Juni 2014 in Kraft getreten ist. Die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes wurden angepasst, 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 Elektrizitätsdekret 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 Scheiterns 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.

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 anvertraut, dank der er über die notwendige Autorität zur Aussetzung oder sogar zur Annullierung bestimmter *Szenarien*<sup>25</sup> verfügt, um eine von einem Kunden vorgebrachte formelle Anfechtung einer zu regularisierenden Situation oder auch einer Situation, die eine Änderung eines von einem Versorger eingeleiteten Szenarios erforderlich macht, da dieses unangemessen ist, zu berücksichtigen.

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 alternative Entscheidung zum Einbau eines Budgetzählers fällt.

---

<sup>25</sup> Marktszenario, wie es im MIG definiert ist, z. B. Wechsel des Versorgers, Einbau eines Budgetzählers, Umzug, usw.

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 im Dekret<sup>26</sup> verankert, welches am 2. Juni 2015 im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht wurde. Die meisten Anpassungen, die in den neuen Dekreten vorgesehen sind, machen Ausführungserlasse für deren Umsetzung erforderlich.

Im Laufe der zweiten Jahreshälfte 2015 wurden vom Kabinett des für Energie zuständigen Ministers Konzertierungsversammlungen angesetzt. An diesen Versammlungen nahmen die Versorger, die VNB, der Verband der ÖSHZ, die sozialen Vereinigungen, die Verwaltung und die CWaPE teil, um an neuen Verfahren und Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu arbeiten, die es umzusetzen gilt.

Bei dieser Arbeit wurden eine Reihe von Fragen aufgeworfen und Grenzen bestimmter Maßnahmen aufgezeigt. Die Diskussionen betrafen insbesondere die folgenden Aspekte: das Verfahren zur Einstufung eines Kunden als Nichtzahler, die Definition eines vernünftigen Zahlungsplans, die Definition der Rolle des Marktvermittlers, das Verfahren zum Einbau der Budgetzähler...

Schließlich ist die Arbeit in einen Erlassentwurf der Wallonischen Regierung zur Änderung der EWR VöD ELEK und GAS eingeflossen. Dieser Entwurf wurde in erster Lesung im April 2016 verabschiedet. Auf Anfrage des für Energie zuständigen Ministers hat die CWaPE ihre Stellungnahme CD-16f16-CWaPE bezüglich des Entwurfs eines EWR zur Änderung der EWR VöD ELEK und GAS sowie des EWR CLE abgegeben.

### 3. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN 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 2015 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden zudem punktuelle Aktionen durchgeführt, um entweder neue Versorger aufzunehmen, die den wallonischen Markt jüngst betreten haben, oder um die Qualität der Informationen, die von den vorhandenen Versorgern übermittelt werden, zu kontrollieren.

Die Diagramme auf den folgenden Seiten verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2014 und 2015.

---

<sup>26</sup> Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts



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.

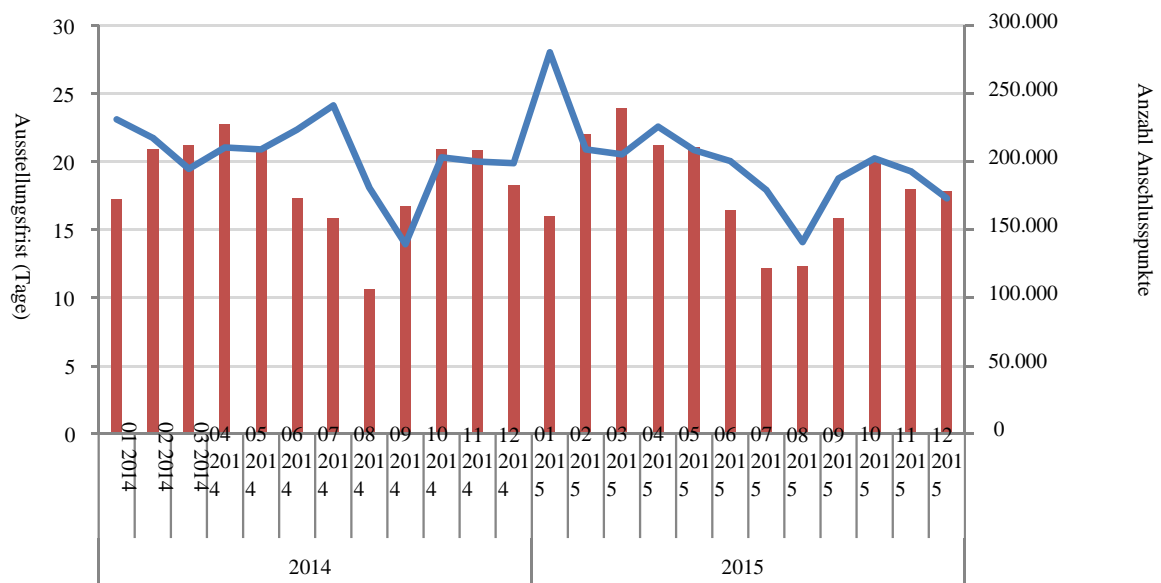
### 3.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2014 und 2015 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 185.000.

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

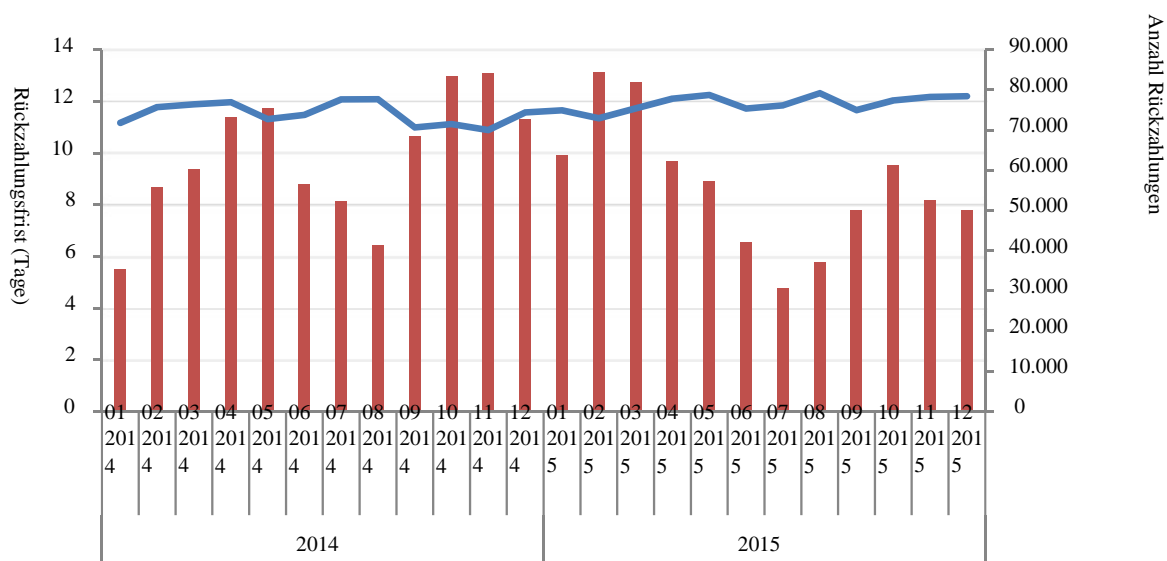
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2014-2015



Die Ausstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung, die gesetzlich auf 30 Tage festgesetzt ist, entwickelt sich relativ stabil und liegt bei etwa 12 Kalendertagen. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2015 geringfügig zurückgegangen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 63.000 Rückzahlungen im Jahr 2014 wurden 2015 im Schnitt nur 56.000 Rückzahlungen pro Monat vorgenommen.

DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2014-2015

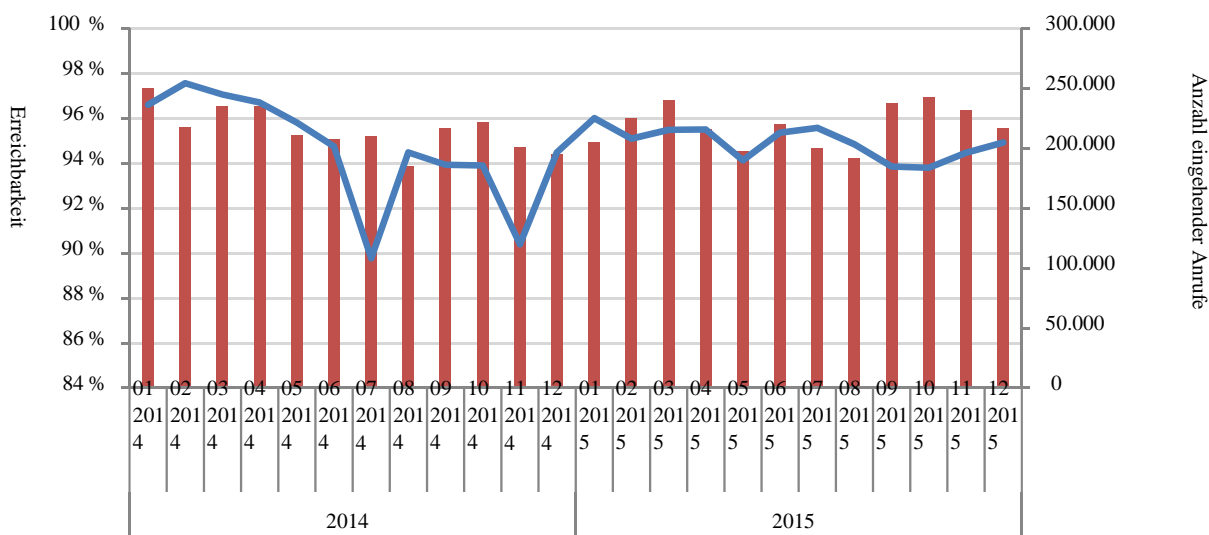


### 3.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit lag im Jahr 2015 in einer Spanne von 94 % bis 96 %.

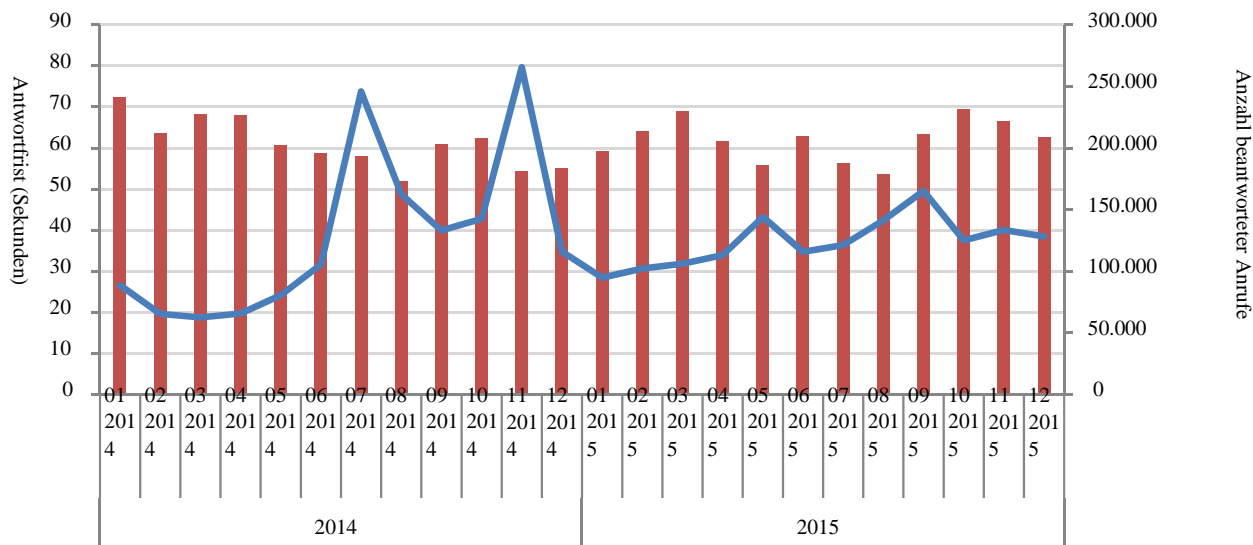
DIAGRAMM 36 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2014-2015



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.

DIAGRAMM 37 ENTWICKLUNG DER ANWORTFRIST 2014-2015



#### 4. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

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

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, so dass die Kosten für das Jahr 2014 zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts berücksichtigt werden konnten.

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

Aus dem nachstehenden Diagramm wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich im Jahr 2014 auf 70,7 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 42 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

**TABELLE 9 DURCHSCHNITTLICHE KOSTEN 2014 PRO MWH DER VÖD ZULASTEN DER VNB**

Kosten der VöD 2014 zulasten der VNB						
	VöD mit sozialem Charakter	VöD Funktionsweise des Marktes	VöD Rationelle Nutzung von Energie	Kostenl. Standardanschluss	VöD Öffentliche Beleuchtung	GESAMT 2014
AIEG	€321.151	€13.081	€19.969		€127.041	€481.242
AIESH	€396.167	€43.049	€22.664		€161.022	€622.901
RESA ELEC	€8.116.191	€1.223.281	€376.779		€2.599.027	€12.315.278
PBE	€230.343	€18.278	€7.427		€117.479	€373.527
REGIE DE WAVRE	€386.296	€46.453	€31.834		€161.136	€625.720
ORES ASSETS ELEC	€42.883.609	€3.405.741	€1.094.074		€8.920.646	€56.304.070
GESAMT 2014	€52.333.757	€4.749.883	€1.552.748		€12.086.351	€707.227 38
<b>RESA GAS</b>						
RESA GAS	€5.274.196	€309.510	€275.110	€5.843.854		€11.702.670
ORES ASSETS GAS	€20.996.296	€1.154.672	€390.030	€7.770.791		€30.311.788
GESAMT 2014	€26.270.492	€1.464.183	€665.140	€13.614.644		€42.014.459

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3.500 kWh) 2014 auf 32 €inkl. MwSt., das heißt 4,5 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 96 €inkl. MwSt., das heißt 6,2 % seiner jährlichen Rechnung.

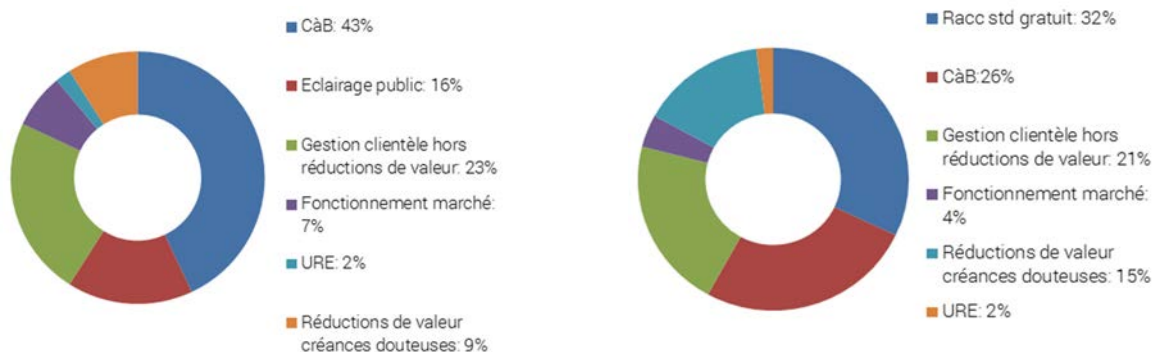
**TABELLE 10 KOSTEN DER VÖD IM ELEKTRIZITÄTS- UND IM GASSEGMENT FÜR DIE KUNDENTYPEN DC UND D3**

2014		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh +MwSt.	Kosten VöD 2014 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2014	% Jahresrechnung 2014
Gas	D3	23,26	€3,43	€96,48	€1.550,25	6,2 %	

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2014 wie folgt aus:

**DIAGRAMM 38 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2014 – ELEKTRIZITÄT**

**DIAGRAMM 39 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2014 – GAS**



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2016 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

## 5. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Ziel dieses Berichts, der sich auf die Informationen stützt, die von den auf dem Markt der Haushaltskunden aktiven Versorgern und den Verteilnetzbetreibern übermittelt wurden, ist es, die im Jahr 2015 auf dem Elektrizitäts- und Gasmarkt festgestellte Situation sowie deren Entwicklung im Vergleich zu den Vorjahren darzustellen. Besondere Aufmerksamkeit wurde den gefährdeten Kunden und den Kunden in prekärer Lage gewidmet, vor allem was deren Zahlungsschwierigkeiten angeht.

Der Umfang der Zahlungsschwierigkeiten der Haushaltskundschaft kann anhand unterschiedlicher Indikatoren eingeschätzt werden, worunter die zwei folgenden: Anzahl und Umfang der fälligen und unbeglichenen Rechnungen sowohl der aktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die von den Versorgern und VNB versorgt werden – als auch der inaktiven Haushaltskunden – d. h. jener Kunden, die vom betreffenden Marktteilnehmer versorgt wurden, aber zurzeit nicht mehr von ihm versorgt werden.

So weisen am 31. Dezember 2015 11 % 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 2015 belief sich der von den Versorgern und VNB bei den säumigen aktiven oder inaktiven Haushaltskunden einzutreibende Gesamtbetrag auf 113 Mio. EUR im Elektrizitätssegment (2014: 117 Mio. EUR) und auf 68 Mio. EUR im Gassegment (2014: 71 Mio. EUR).

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

Der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden lag 2015 bei 6,8 % im Elektrizitätssegment und bei 9,6 % 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. Der Anstieg ist besonders ausgeprägt bei den geschützten Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden. Die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers hängen direkt von der Quote des Zahlungsausfalls ab, folglich haben sie im Jahr 2015 und im Vergleich zum Jahr 2014 im Elektrizitätssegment, aber auch im Gassegment zugenommen.

Die Anzahl der 2015 eingebauten Budgetzähler, nämlich 18.164 im Elektrizitätssegment und 10.164 im Gassegment, ist gegenüber 2014 gestiegen. Der im Elektrizitätssegment festzustellende Anstieg ist hauptsächlich auf die Sektoren von ORES zurückzuführen, während die sehr starke Zunahme der Anzahl eingebauter Budgetzähler darauf beruht, dass der Zeitraum des Aufschiebens des Einbaus der Zähler infolge von organisatorischen und technischen Schwierigkeiten der VNB in den Jahren 2013 und 2014 geendet hat. Außerdem lässt die Analyse der Fristen für den Einbau darauf schließen, dass einige VNB wenig überzeugende Leistungen zeigen, wobei es zu einer ungerechtfertigten Verlängerung der durchschnittlichen Fristen für den Einbau kommt. Nach dem deutlichen Rückgang im Jahr 2014 ist der durchschnittliche Schuldbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers 2015 wieder angestiegen.

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 solchen Verweigerungen mehr als 4.963 Strom- und über 3.254 Gassperrungen vor.

Das mit der Nutzung eines Budgetzählers verfolgte Ziel besteht darin, die Energieausgaben von Kunden, die sich in Zahlungsschwierigkeiten befinden, zu betreuen, dabei gleichzeitig die Versorgung mit Strom oder Gas aufrechtzuerhalten und die Verschuldung im Zaum zu halten. Die Nutzung eines Budgetzählers erfolgt durch das Aufladen einer Karte in einem der Orte, die den Kunden zur Verfügung stehen: Auskunftsstellen der VNB, Räume der ÖSHZ oder andere öffentliche Räume wie Tante-Emma-Läden. Die vorliegenden Zahlen bezüglich des Aufladens der Karten bestätigen, dass die Tante-Emma-Läden zweifellos die von der Kundschaft am meisten genutzte Auflademöglichkeit sind. Es hat sich allerdings herausgestellt, dass diese Lösung im Laufe des Jahres 2015 an bestimmte Grenzen gestoßen ist. Diese Einschränkungen haben dazu geführt, dass vermehrt auf die Auskunftsstellen der VNB und der ÖSHZ zurückgegriffen wurde, und haben die VNB veranlasst, externe Aufladestationen zu installieren.

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 seine Ausgaben einzuschränken. In diesem Rahmen können anhand der Analyse der von den VNB übermittelten Daten zu den automatischen Sperrungen die Ergebnisse des Vorjahres bestätigt werden, nämlich ein anteilmäßig größerer Teil von automatischen Sperrungen im Gassegment im Vergleich zum Elektrizitätssegment.

Sofern sie als geschützte Kunden anerkannt sind, genießen die am stärksten gefährdeten Kunden zusätzliche Schutzmaßnahmen in Form einer garantierten Mindestlieferung von 10 Ampere im Elektrizitätssegment und einer möglichen Gewährung von Gasversorgungskarten während der Winterperiode. In Bezug auf die Verwaltung von Dossiers der garantierten Mindestlieferung im Elektrizitätssegment zeichnete sich das Jahr 2015 sowohl durch einen Rückgang der Anzahl Situationen, die von den CLE bearbeitet werden, als auch durch eine noch 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 angestiegen.

Kunden in prekärer Lage erhalten durch den Status des geschützten Kunden ebenfalls Zugang zum Sozialtarif. Die Anzahl der Kunden, die als geschützte Kunden anerkannt sind, ist 2015 angestiegen und lag bei 10 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 12 % im Gassegment im Verhältnis zur wallonischen Haushaltskundschaft. Durch das Inkrafttreten der neuen Elektrizitäts- und Gasdekrete 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. Außerdem ist festzustellen, dass die Anzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden im Elektrizitätssegment deutlich zunimmt.

Schließlich enthalten die Änderungen der Elektrizitäts- und Gasdekrete 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 eine neue Kategorie von Personen in prekärer Lage, 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 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.

## LISTE DER DIAGRAMME

DIAGRAMM 1	AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT .....	6
DIAGRAMM 2	AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT .....	6
DIAGRAMM 3	ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN .....	9
DIAGRAMM 4	PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD) .....	9
DIAGRAMM 5	PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD) .....	10
DIAGRAMM 6	ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN (VERSORGER UND VNB) .....	10
DIAGRAMM 7	VERTEILUNG DER AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTEN KUNDSCHAFT (AUSGEDRÜCKT IN PROZENT DER ANZAHL AUSSCHLIESSLICH REGIONAL GESCHÜTZTER KUNDEN).....	11
DIAGRAMM 8	ENTWICKLUNG DER ZAHL DER GESCHÜTZTEN KUNDEN UND DER ZAHL DER SOZIALTARIFKUNDEN .....	13
DIAGRAMM 9	PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN .....	15
DIAGRAMM 10	PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN) .....	15
DIAGRAMM 11	PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN) .....	16
DIAGRAMM 12	PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN .....	16
DIAGRAMM 13	PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN) .....	17
DIAGRAMM 14	PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN) .....	17
DIAGRAMM 15	ENTWICKLUNG DER ANZAHL KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT ALS % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) .....	18
DIAGRAMM 16	ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) .	19
DIAGRAMM 17	ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT) .....	20
DIAGRAMM 18	ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER .....	23
DIAGRAMM 19	HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – STROM (€) .....	25
DIAGRAMM 20	ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GASBUDGETZÄHLER .....	26
DIAGRAMM 21	HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – GAS (€) .....	27
DIAGRAMM 22	ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE) .....	29
DIAGRAMM 23	ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE) .....	30
DIAGRAMM 24	ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS .....	36
DIAGRAMM 25	ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS .....	37
DIAGRAMM 26	ANZAHL DER VERSORGUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS 39	
DIAGRAMM 27	ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VORSORGER BELIEFERTEN KUNDEN .....	43
DIAGRAMM 28	ANZAHL ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT) .....	45
DIAGRAMM 29	ANZAHL ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT) .....	46
DIAGRAMM 30	DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN .....	46

DIAGRAMM 31	DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN.....	47
DIAGRAMM 32	ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPÄNE IM ELEKTRIZITÄTSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE) .....	48
DIAGRAMM 33	ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE) .....	48
DIAGRAMM 34	ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2014-2015 .....	57
DIAGRAMM 35	ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2014-2015 .....	58
DIAGRAMM 36	ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2014-2015 .....	58
DIAGRAMM 37	ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2014-2015 .....	59
DIAGRAMM 38	VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2014 – ELEKTRIZITÄT .....	60
DIAGRAMM 39	VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2014 – GAS .....	60



## LISTE DER TABELLEN

TABELLE 1	ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN .....	20
TABELLE 2	DIE AUFLADEGEWOHNHEITEN FÜR DEN STROM- UND GAS-BUDGETZÄHLER .....	31
TABELLE 3	SCHULDEN DER AKTIVEN KUNDEN .....	34
TABELLE 4	SCHULDEN DER INAKTIVEN KUNDEN .....	35
TABELLE 5	STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN .....	41
TABELLE 6	ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE GML .....	50
TABELLE 7	ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS .....	53
TABELLE 8	ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN (GAS UND ELEKTRIZITÄT) BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE 2012-2015 .....	54
TABELLE 9	DURCHSCHNITTLICHE KOSTEN 2014 PRO MWH DER VÖD ZULASTEN DER VNB .....	60
TABELLE 10	KOSTEN DER VÖD IM ELEKTRIZITÄTS- UND IM GASSEGMENT FÜR DIE KUNDENTYPEN DC UND D3 .....	60