



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



2016

JAHRES- SONDERBERICHT

*Die Ausführung der den
Versorgern und Netzbetreibern
obliegenden Verpflichtungen
öffentlichen Dienstes*

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Evaluierung der den Versorgern und Verteilnetzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zugunsten von Haushaltskunden	5
1.1. Ziele der sozialen VöD	5
1.2. Gesetzlicher Rahmen der sozialen VöD	5
1.3. Verteilung der wallonischen Haushaltskunden auf die Versorger und die VNB	7
1.4. Die Versorgung von geschützten Kunden	9
1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden	9
1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden	10
1.4.3. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden	14
1.5. Das auf Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung anwendbare Verfahren	15
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben	16
1.5.2. Die Erklärung der Nichtzahlung	20
1.5.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	22
1.6. Der Zahlungsausfall eines Haushaltskunden und der Einbau eines Budgetzählers	22
1.6.1. Der Einbau der Strom-Budgetzähler	24
1.6.2. Der Einbau der Gas-Budgetzähler	28
1.6.3. Aufladen der Budgetzähler	32
1.6.4. Automatische Sperrungen	34
1.6.5. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler	36
1.7. Auswertung des Zahlungsverzugs der aktiven und inaktiven Haushaltskunden	37
1.8. Die Sperrungen der Strom- und Gasversorgung	38
1.8.1. Die Sperrungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler	39
1.8.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	41
1.8.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages	43
1.8.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	44
1.8.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	44
1.8.6. Sperrungen der Gasversorgung infolge des Versäumnisses des geschützten Kunden, der eine Winterhilfe erhalten hat, seine Zählerstände zu übermitteln	45
1.8.7. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2016	45
1.9. Die vorübergehende Versorgung durch den VNB als X-Versorger	46
1.9.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger	46
1.9.2. Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	48
1.9.3. Dauer der X-Versorgung	49
1.9.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	49
1.10. Zahlungspläne	50
1.11. Die lokalen Kommissionen für Energie (CLE)	54
1.11.1. CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment	55
1.11.2. CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit	57
1.11.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	59
1.11.4. CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	60
1.12. Entwicklungsperspektiven der VöD mit sozialem Charakter	61
2. Die Leistungsindikatoren der Versorger	64
2.1. Rechnungsstellungsdienste	64
2.2. Informationsdienste	65
3. Die Kosten der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes bei den Marktanbietern	67
Schlussfolgerung	70

EINLEITUNG

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

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 Regeln und Vorkehrungen bewehrt werden. Deswegen hat der Gesetzgeber den Versorgern und Verteilnetzbetreibern (VNB) in verschiedenen Bereichen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes - nachstehend als VöD bezeichnet - auferlegt. Ihre Ziele sind insbesondere die Verbesserung des Funktionsweise des Energiemarktes, die Sicherstellung der Versorgung und der Schutz des Konsumenten und der Umwelt.

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

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

Die CWaPE wurde von der Wallonischen Regierung damit betraut, die Einhaltung und effektive Anwendung dieser VöD durch die Marktteilnehmer zu überwachen. Innerhalb der CWaPE ist die sozio-ökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen für die Überwachung dieses Auftrags zuständig.

Die Wallonische Reglementierung sieht vor, 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.

Dieser Bericht besteht aus drei Teilen.

Der erste Teil liefert eine Evaluierung der VöD mit sozialem Charakter und deren Anwendung durch Versorger und VNB auf der Grundlage der im Laufe des Jahres 2016 erfassten Daten, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden. Zur Gewinnung dieser Daten 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. Die CWaPE betont jedoch, dass die Daten mancher Versorger gelegentlich mangelhaft waren oder Informationen, die fehlerhaft waren oder Fragen offen ließen, beinhalteten. Aus diesem Grund erscheinen die Daten dieser Versorger in manchen Grafiken nicht. Die CWaPE hat nicht verabsäumt, diese Marktteilnehmer zu kontaktieren, um die Korrektheit der mitgeteilten Informationen zu überprüfen oder um die Gründe für das Fehlen von Daten oder der festgestellten Unklarheiten zu erfahren, ohne diese jedoch zu lösen.

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 sie bei den Marktteilnehmern in diesem Sektor und insbesondere bei den VNB verursachen, in Zusammenhang gesetzt.

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

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

1.1. ZIELE DER SOZIALEN VÖD

Die VöD mit sozialem Charakter haben zum wichtigsten Ziel, die Verschuldung der gefährdeten Haushaltskunden einzuschränken sowie diese, ohne ihnen dabei die Verantwortung abzunehmen, bei der Verwaltung ihrer Schuld und bei ihrem Energieverbrauch zu begleiten und ihnen dabei einen Zugang zu den Grundbedürfnissen in Energie zu garantieren, die jedem ein Leben in Würde ermöglichen.

1.2. GESETZLICHER RAHMEN DER SOZIALEN VÖD

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

In der Wallonischen Region werden die Bestimmungen mit sozialem Charakter und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes, genauer gesagt in den Artikeln 33 bis 34b und im Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes, genauer gesagt in den Artikeln 31a bis 33a, definiert.

Die VöD wurden vor allem in den Erlässen der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt festgeschrieben, die nachstehend als „EWR VöD Elektrizität“ und „EWR VöD Gas“ bezeichnet werden. Kapitel IV der EWR VöD definiert die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter.

Sie beziehen sich insbesondere auf:

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

Diese verschiedenen Punkte werden im weiteren Verlauf dieses Berichts vorgestellt.

Mit Inkrafttreten des Dekrets vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und des Dekrets vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes, wurden bei den VöD wichtige Veränderungen eingeführt. Die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes wurden angepasst, insbesondere mit dem Ziel, die Mechanismen zum Schutz der gefährdeten oder zahlungssäumigen Kunden zu stärken.

Die Anwendung einer großen Zahl der neuen Bestimmungen, vorgesehen für soziale Maßnahmen und Verpflichtungen öffentlichen Dienstes erfordert hingegen die Veränderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas sowie des ministeriellen Erlasses vom 17. Juli 2003 bezüglich der Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung.

Zu diesem Zweck wurden 2015 und 2016 vom Ministerkabinett für Energie Beratungssitzungen initiiert, um an den neuen Verfahren und Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zu arbeiten, die es umzusetzen gilt.

Diese Arbeit mündete in einem Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas und des Erlasses vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, der den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt. Dieser Vorentwurf wurde in einer ersten Lesung am 28. April 2016 von der wallonischen Regierung angenommen.

Der wallonische Minister für Energie hat per Brief, erhalten am 10. Mai 2016, um Stellungnahme der CWaPE zu diesem Vorentwurf gebeten. Die CWaPE hat ihre Stellungnahme am 24. Juni 2016 zurückgesandt. Sie ist auf ihrer Homepage verfügbar.

Die neuen Bestimmungen bezüglich der sozialen Maßnahmen und der VöD, die im Dekret vom 11. April 2014¹ und im Dekret vom 21. Mai 2015² sowie im oben genannten Vorentwurf eingeführt wurden, werden in diesem Bericht präsentiert. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass der Vorentwurf zum Zeitpunkt der Verfassung dieses Berichts noch nicht angenommen wurde und dass ein Großteil dieser neuen Bestimmungen daher noch nicht umgesetzt wurde.

¹ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes.

² Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

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.

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

Ende 2016 gab es in der Wallonie insgesamt 1.599.816 Haushaltskunden für Strom und 642.729 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 in bestimmten Situationen die Versorgung der Haushaltskunden übernehmen muss, wenn er die Rolle des „sozialen Versorgers“ oder des „X-Versorgers“ übernimmt³.

Ende 2016 versorgten 17 kommerzielle Versorger in der Wallonischen Region Haushaltskunden mit Strom: BELPOWER, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS⁴, OCTA+, POWER ONLINE unter der Markenbezeichnung MEGA, DIRECT ENERGIE unter der Markenbezeichnung POWEO, ELEXYS, TOTAL, ELEGANT, ENOVOS, KLINKENBERG und COMFORT ENERGY⁵.

Im Gassegment versorgten 16 kommerzielle Versorger die wallonischen Haushaltskunden: ANTARGAZ, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ELEXYS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS, OCTA+, POWER ONLINE unter der Markenbezeichnung MEGA, DIRECT ENERGIE unter der Markenbezeichnung POWEO, COMFORT ENERGY, ELEGANT, KLINKENBERG, ENOVOS und CORETEC⁶.

Die VNB können in zwei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder nur Stromversorgungsnetze betreiben:

- die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, PBE und das Energienetz Wavre,
- die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, ORES 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 stammen⁷.

Die folgenden VNB gehören zu den „gemischten VNB“: GASELWEST und ORES.
AIEG, AIESH, PBE, RESA und die Régie de Wavre gehören zu den „reinen VNB“.

Ende 2016 versorgten die VNB 40.202 Kunden mit Strom und 24.969 Kunden mit Gas.

Der Anteil der Haushaltskunden, die Ende 2016 von den VNB mit Strom versorgt wurden (2,51 % 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 (3,88 %) ist im Vergleich zu 2015 geringfügig zurückgegangen.

³ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über geschützte Kunden und über die zeitweilige Versorgung durch den VNB.

⁴ Seit September 2016 gehört die Gruppe TOTAL zu LAMPIRIS. Die Marke LAMPIRIS blieb jedoch auf dem belgischen Markt für die Privatkunden bestehen

⁵ Da die Anzahl der Ende 2016 von ELEGANT, TOTAL und ENOVOS versorgten Haushaltskunden im Elektrizitätssegment sehr gering war, wurden die Daten bezüglich dieser Versorger im vorliegenden Bericht nicht weiter berücksichtigt.

⁶ Da die Anzahl der Ende 2016 von ELEGANT, ELEXYS, ENOVOS, COMFORT ENERGY und CORETEC versorgten Haushaltskunden im Gassegment sehr gering war, wurden die Daten bezüglich dieser Versorger im vorliegenden Bericht nicht weiter berücksichtigt.

⁷ Die neuesten Entwicklungen zeigen, dass sich die Definition und die Unterscheidung zwischen den gemischten VNB und den reinen VNB in nächster Zeit verändern sollten.

Von den Kunden, die von ihrem VNB Ende 2016 mit Strom versorgt werden, werden 82 % von ihrem Sozialversorger und 18 % vom X-Versorger beliefert. In Bezug auf die Versorgung der Kunden, die von ihrem VNB mit Gas versorgt werden, sinkt die Verteilung auf 77 % der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden und auf 23 % vom X-Versorger.

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, POWEO, OCTA +, KLINKENBERG, ELEXYS und COMFORT ENERGY;
- im Gassegment: ANTARGAZ, OCTA+, KLINKENBERG.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

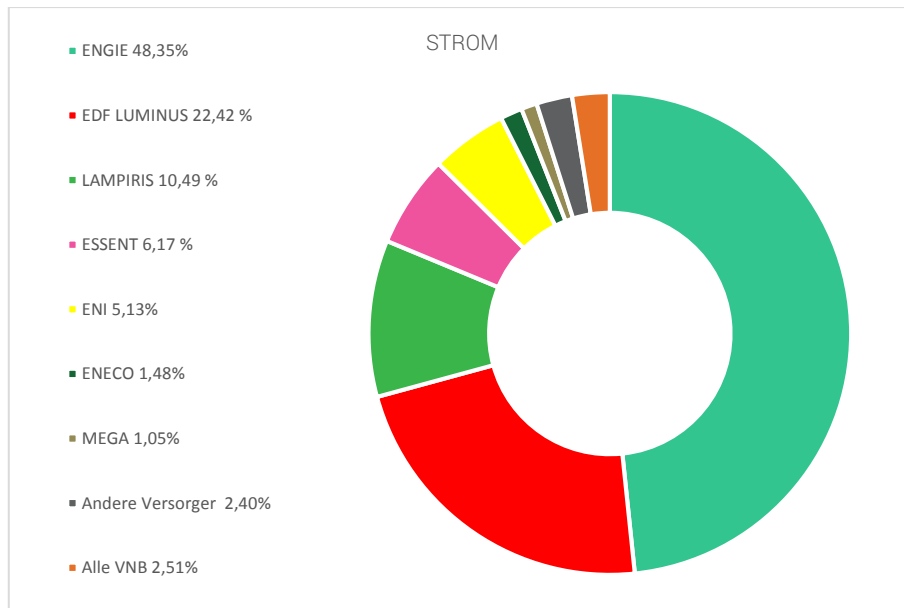
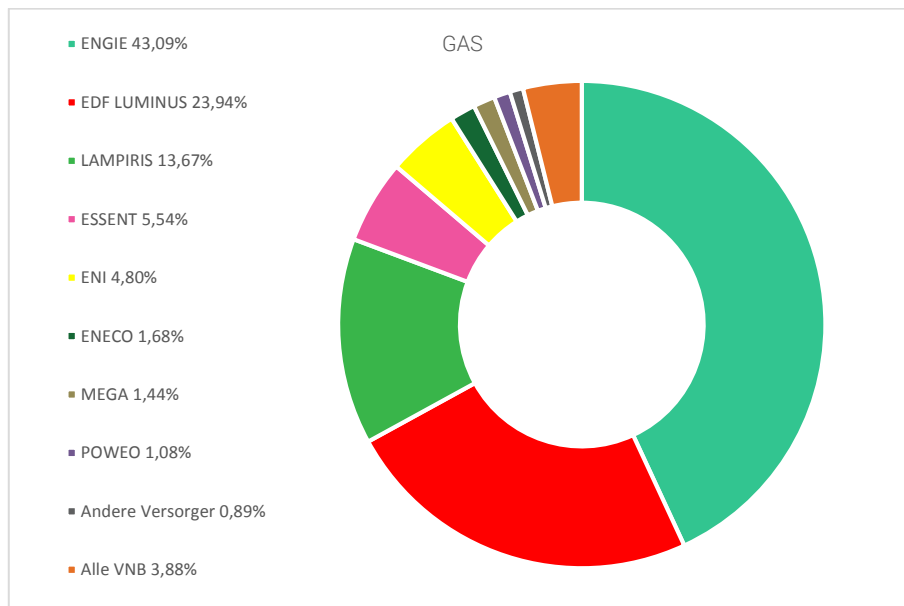


DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT



1.4. DIE VERSORGUNG VON GESCHÜTZTEN KUNDEN

1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden

Bestimmte Kategorien von Menschen, die als gefährdet angesehen werden, können auf dem Gas- und Elektrizitätsmarkt unter bestimmten Bedingungen 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 betreffen die föderalen geschützten Kunden. Die fünfte Kategorie hingegen ist ausschließlich in den regionalen Texten erwähnt und betrifft daher ausschließlich die in der Wallonischen Region wohnhaften Personen. Diese letzte Kategorie wird gemeinhin als Kategorie der „ausschließlich regional geschützten Kunden“ bezeichnet.

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

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

Die zweite Kategorie betrifft die Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes der Sozialen 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,
- einem fakturierbaren Höchstbetrag (oder fHB)⁸

Im Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und im Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes wurde eine neue Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden auf der Grundlage des fakturierbaren Höchstbetrags (oder fHB) gemäß den Einkünften des Haushalts eingeführt. Der fHB ist eine Finanzbeihilfe im Gesundheitswesen. Sie greift, sobald die Ausgaben eines Haushalts für gesundheitliche Belange einen bestimmten Betrag erreichen. Das Verfahren sieht vor, dass in diesem Fall bestimmte Kosten vollständig von der Krankenkasse erstattet werden.

Um die Kategorien der geschützten Kunden auf die Personen, die den fHB erhalten, auszuweiten, müssen die Verfahren und Modalitäten zur Gewährung noch von der Regierung festgelegt werden. Es hat sich jedoch schnell gezeigt, dass Schwierigkeiten größeren Ausmaßes und zwar beim Zugriff auf und bei der Verfügbarkeit von notwendigen Daten die Definition dieser Gewährungsverfahren und -modalitäten behindern.

Angesichts dieser Feststellung hat die wallonische Regierung in ihrem Vorentwurf des Erlasses zur Abänderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas⁹ vorgeschlagen, diese mit dem fHB verbundene Kategorie durch die Begünstigten der erhöhten Kostenbeteiligung (BIM=Bénéficiaires de l'intervention majorée) gemäß Artikel 37 §19 des Gesetzes über die Gesundheitspflegepflichtversicherung zu ersetzen, deren jährliches steuerpflichtiges Nettoeinkommen 15.999 € nicht übersteigt und die eine Intervention des ÖSHZ beantragen, damit dieses die Situation analysiert und die Gültigkeit der zwei oben genannten Bedingungen überprüft und eine Ad-hoc-Bescheinigung aufstellt. Es muss jedoch beachtet werden, dass, wie zuvor erwähnt, für die Ausweitung der Kategorien der geschützten Kunden auf Personen, die den fHB oder die erhöhte Kostenbeteiligung (BIM) erhalten, die Verfahren und Modalitäten zur Gewährung noch von der Regierung festgelegt werden müssen. Da diese Ende 2016 nicht festgelegt waren, trat diese neue Kategorie der ausschließlich regional geschützten Kunden nicht in Kraft. Sie wird daher in diesem Kapitel nicht mehr weiter dargestellt.

1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2016 galten in der Region Wallonien 172.177 Stromkunden (das heißt über 10,76 % der in Wallonien mit Elektrizität versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 91,2 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 8,8 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Im Gassegment galten 85.254 Kunden (das heißt 13,26 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 90 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 10 % zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Elektrizitätssegment ist 2016 im Vergleich zur Gesamtzahl der geschützten Kunden Ende 2015 um 4,2 % angestiegen. Im Gassegment liegt die Zunahme bei 5,9 %.

⁸ 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 III bis, Abschnitt III und dessen Ausführungserlasse auf Basis von den von der Regierung definierten Einkommensstufen.

⁹ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, der den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt.

Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen die Entwicklung der Anzahl der geschützten Kunden im Elektrizitäts- und Gassegment der letzten fünf Jahre. Das erste Diagramm zeigt auch die Verteilung der geschützten Kunden je nach Marktteilnehmer, von dem sie versorgt werden (kommerzielle Versorger und VNB). Das zweite Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden je nach Zugehörigkeit zur föderalen oder ausschließlich regionalen Kategorie.

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF FÖDERALE UND AUSSCHLIEßLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN

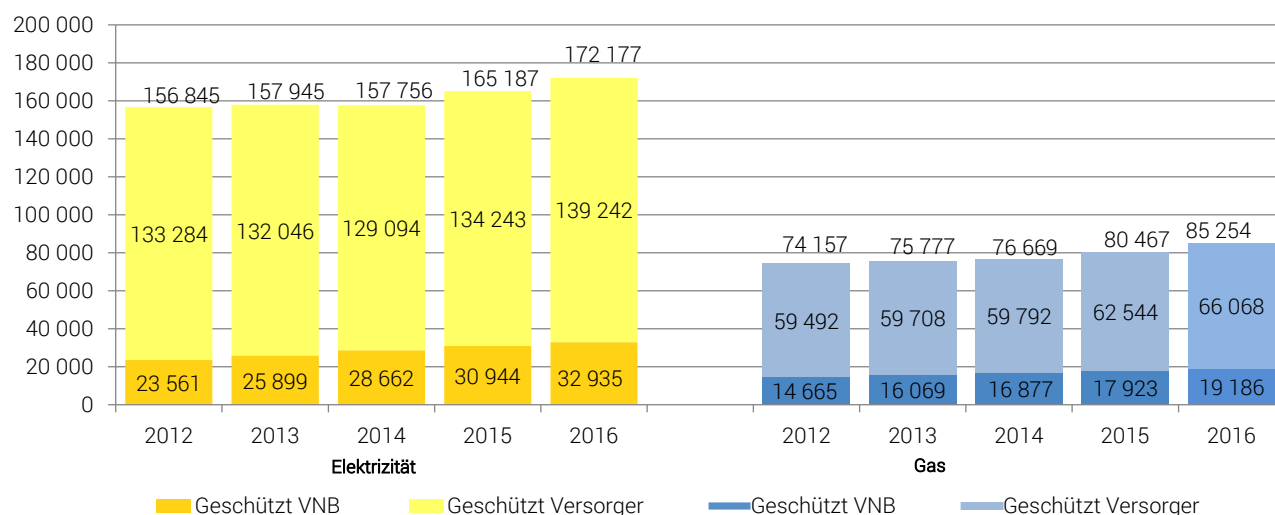
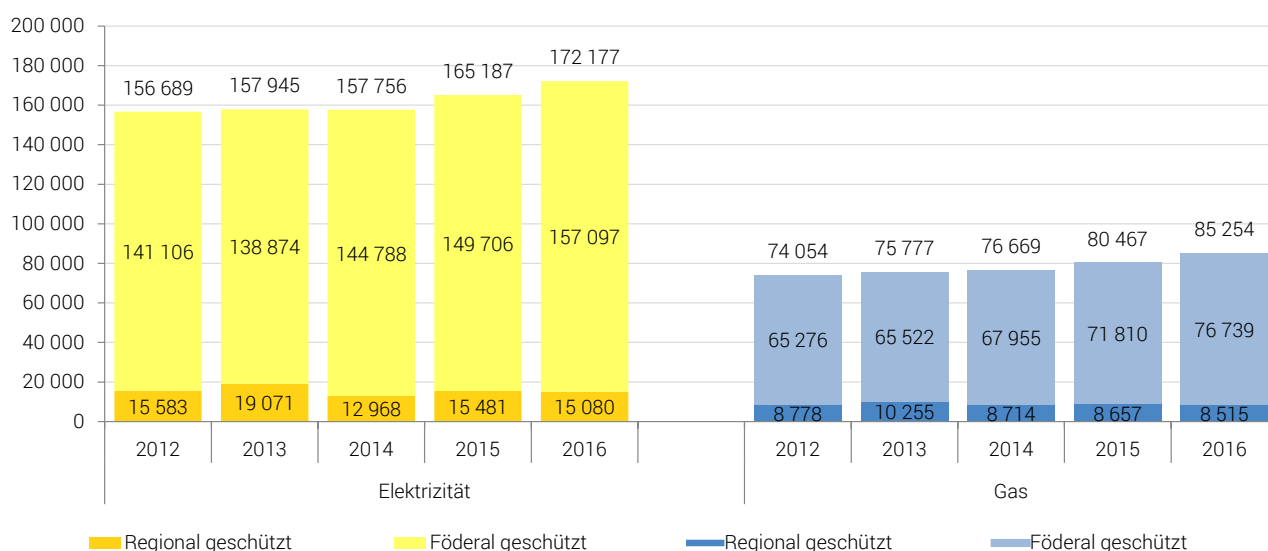


DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF FÖDERALE UND AUSSCHLIEßLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN



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 Haushaltskundschaft¹⁰. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Feststellung.

DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD AM 31/12/2016)

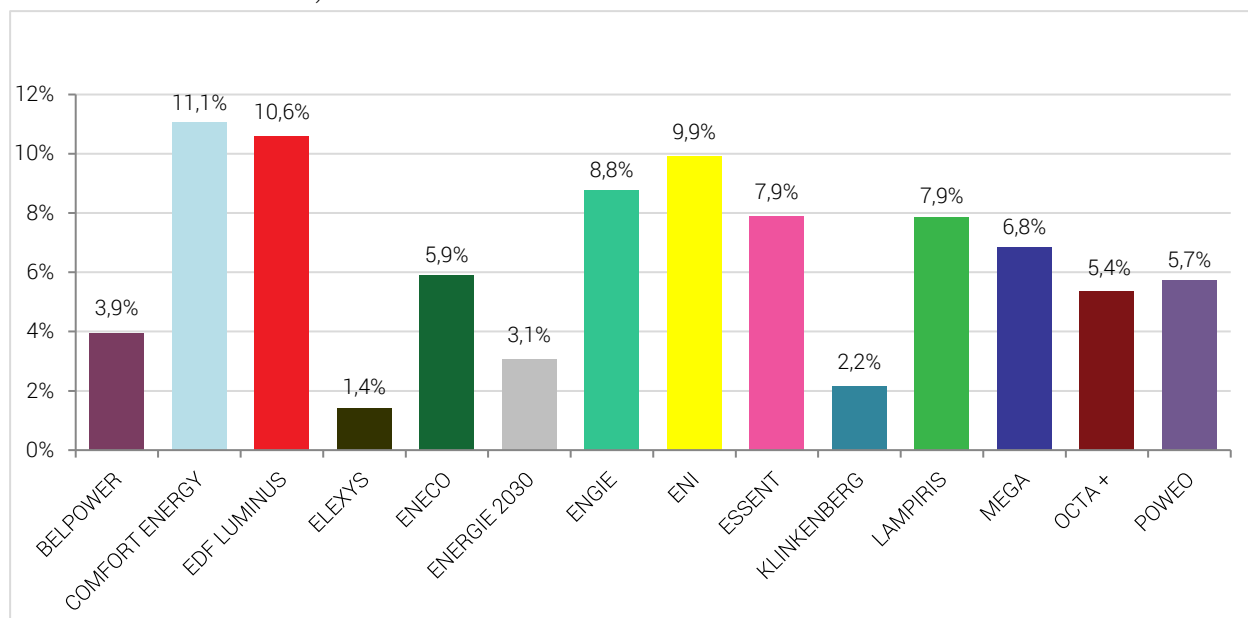
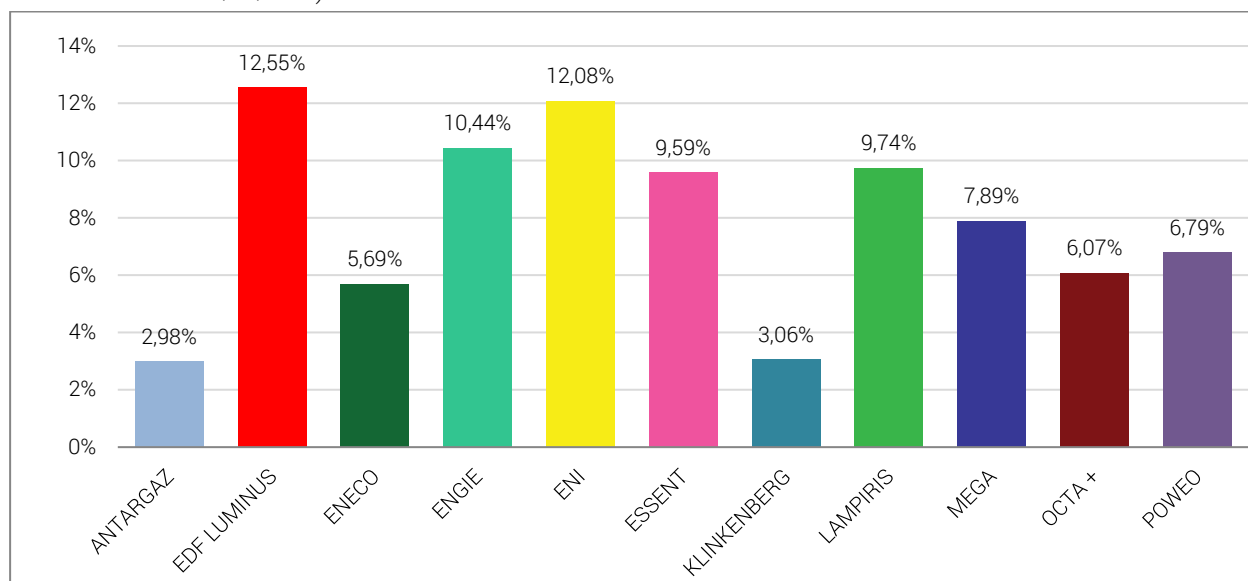


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD AM 31/12/2016)



¹⁰ Daten am 31/12/2016

1.4.2.1. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

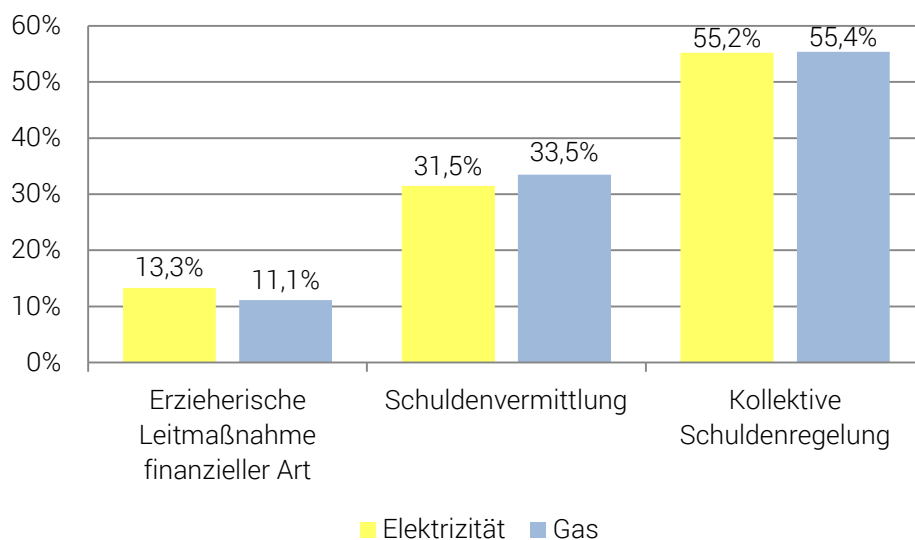
Ende 2016 zählte die CWaPE 15.080 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.515 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment.

Die Gesamtzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden nimmt im Vergleich zu 2015 sowohl im Elektrizitätssegment (-2,6 %) als auch im Gassegment (-1,6 %) leicht ab, wohingegen bei den föderal geschützten Kunden eine Zunahme zu beobachten ist.

Ende 2016 wurden nur noch 77 ausschließlich regional geschützte Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Elektrizität versorgt und 45 mit Gas. Dies ist die Folge der durch das Dekret vom 11. April 2014¹¹ und 21. Mai 2015¹² eingeführten Verpflichtung der kommerziellen Versorger, 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). Die ausschließlich regional geschützten Kunden, die Ende 2016 noch von einem kommerziellen Versorger versorgt wurden, befanden sich von da an entweder in der Übertragungsphase an den VNB oder haben darum gebeten, von einem Versorger ihrer Wahl zum kommerziellen Tarif versorgt zu werden.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betroffenen Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm auf Basis der bereitgestellten Zahlen verdeutlicht. Die CWaPE stellt so wie für das Jahr 2015 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)



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

¹² Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

1.4.3. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden

Der wichtigste Vorteil, der dem geschützten Kunden gewährt wird, besteht darin, dass er zum Sozialtarif mit Strom und/oder Gas versorgt wird.

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 Sozialtarif 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 4 der oben genannten Kategorien gehören), unabhängig davon, ob diese Kunden von einem kommerziellen Versorger oder einem VNB versorgt werden. Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren mehr zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine gedruckte Bescheinigung zukommen zu lassen.

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

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

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

- sie müssen von ihrem Verteilnetzbetreiber (VNB) versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren. Wie zuvor erwähnt, waren Ende 2016 99,5 % der ausschließlich regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt¹³. Sie kamen also in Genuss des Sozialtarifs sowohl im Gas- als auch im Stromsegment.
- sie müssen Ihrem VNB alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung übermitteln.

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;
- Die Aufstellung des Budgetzählers ist für geschützte Kunden im Zahlungsverzug kostenlos;
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine garantierte Mindestversorgung erhalten (begrenzt auf 10 Ampere), falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen. Im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode (das heißt vom 1. November bis zum 15. März) an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten¹⁴.

¹³ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die regional geschützten Kunden.

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

1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

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 Verpflichtungen öffentlichen Dienstes eingehen. In Artikel 29 und 30 des EWR VöD (Elektrizität) und Artikel 32 und 33 des EWR VöD (Gas) sind die vom Versorger und VNB bei einem Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung zu beachtenden Verfahren und festgelegten Mindestfristen angeführt.

Das von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehene Verfahren sieht zur Vereinfachung die folgenden Schritte vor:

- In Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung sendet der Versorger dem Kunden ein Erinnerungsschreiben, dessen neue Zahlungsfrist nicht weniger als zehn Tage betragen darf.
- Falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten 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 fünfzehn Tagen zur Bereinigung seiner Situation gewährt wird.
- Falls der Kunde nach Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung seine Rechnung nicht bezahlt hat, kann der Versorger den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen und beim VNB den Einbau eines Budgetzählers beantragen.

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 wird darauf hingewiesen, dass das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation eines regionalen Elektrizitätsmarktes und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation eines regionalen Gasmarktes den Versorger verpflichten, den Kunden in Zahlungsschwierigkeiten einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Bevor diese Maßnahme in Kraft tritt, muss der Begriff des vernünftigen Zahlungsplans definiert und müssen die Vergabemodalitäten genauer festgelegt werden. Aus diesem Grund hat die wallonische Regierung im ihrem Vorentwurf des Erlasses zur Abänderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas¹⁵ die Einbettung eines vernünftigen Zahlungsplans vorgeschlagen. Der oben genannte Vorentwurf schlägt auch vor, die eventuellen Mahngebühren festzulegen und die oben genannten Fristen bezüglich der Erinnerungs- und Aufforderungsschreiben zu verändern. Diese Bestimmungen waren Ende 2016 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. Die bereitgestellten Prozentangaben und die Diagramme wurden auf Basis der Anzahl der zum 31/12/2016 versorgten Klienten erstellt.

¹⁵ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, der den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber und den bevorzugten rationellen Energieverbrauch außer Kraft setzt.

1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

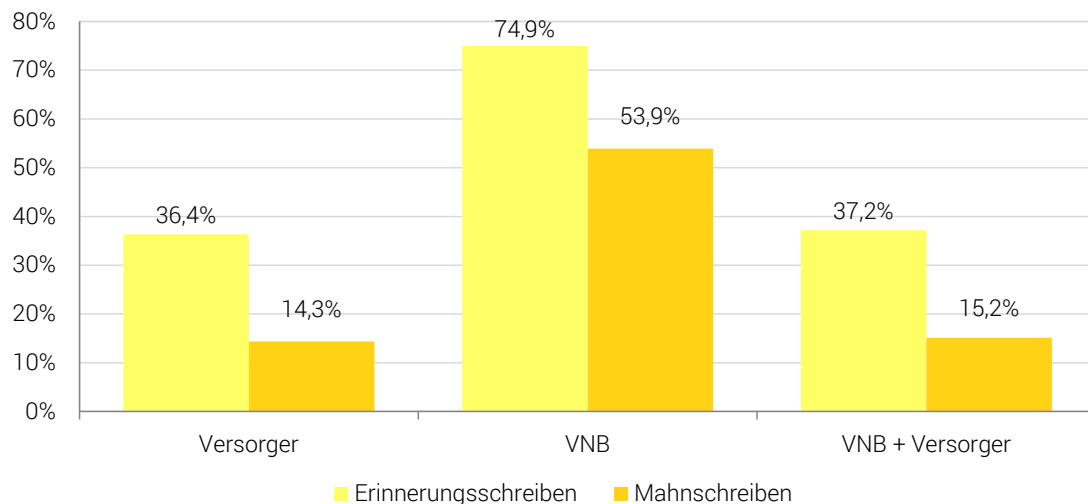
Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2016 haben 37,2 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 15,2 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze sind geringfügig höher als jene von 2015, wo jeweils 37 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 14,7 % der Kunden eine Mahnung erhalten haben.

Die CWAPE stellt fest, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens eine Mahnung erhalten haben, nicht nur deutlich gegenüber 2015 angestiegen sind, sondern auch über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 8 PROZENTSATZ DER HAUSHALTSKUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN



Zwischen den Versorgern und den (gemischten oder reinen) VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der 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 2016 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben erhalten haben.

DIAGRAMM 9 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

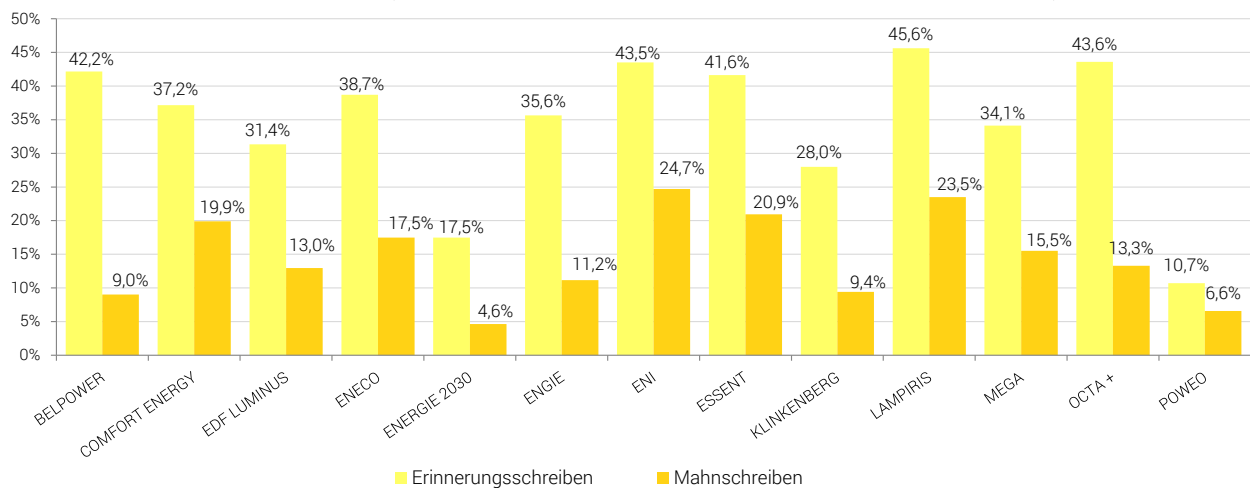
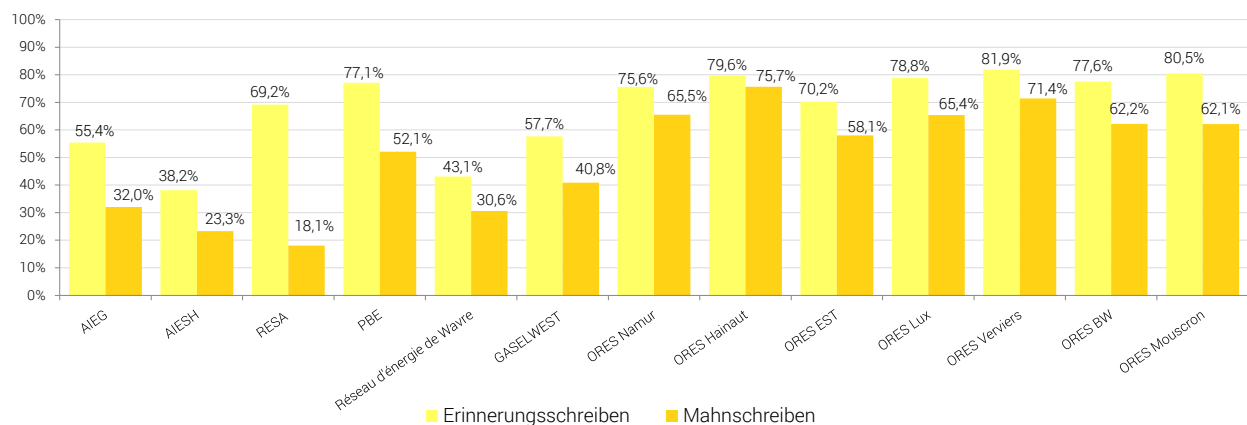


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



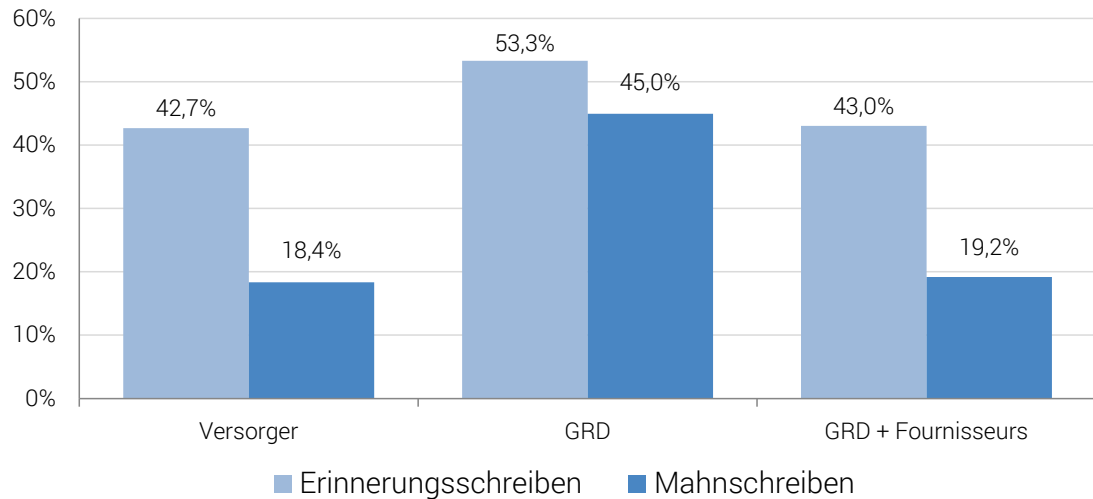
Im Gassegment

Da die Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jede dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Gassegment 2016 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben 2016 nahezu 43 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2015 ermittelt wurde (nämlich 42,8 %).

Im selben Zeitraum haben nahezu 19,2 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz liegt ebenfalls über dem, der im Jahr zuvor ermittelt wurde (18,6 %).

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

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



In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2016 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben. Zwischen den Versorgern und den (gemischten oder reinen) VNB lassen sich zum Teil starke Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung geschickt worden ist, feststellen. RESA zufolge lässt sich der sehr schwache Prozentsatz der geschützten Kunden, die von ihnen ein Aufforderungsschreiben bekommen haben, durch die Änderungen in der Datenverarbeitung, die im Laufe des Jahres 2016 vorgenommen wurden, erklären. Diese Veränderungen haben die Eintreibungsverfahren vermindert. Da gewisse Verfahren seitdem automatisiert sind, wird 2017 laut dem VNB eine Nachrüstung notwendig sein. Dieser sehr schwache Prozentsatz lässt jedoch in Bezug auf das Risiko der Mehrverschuldung bei Kunden in Zahlungsschwierigkeiten, Fragen offen.

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

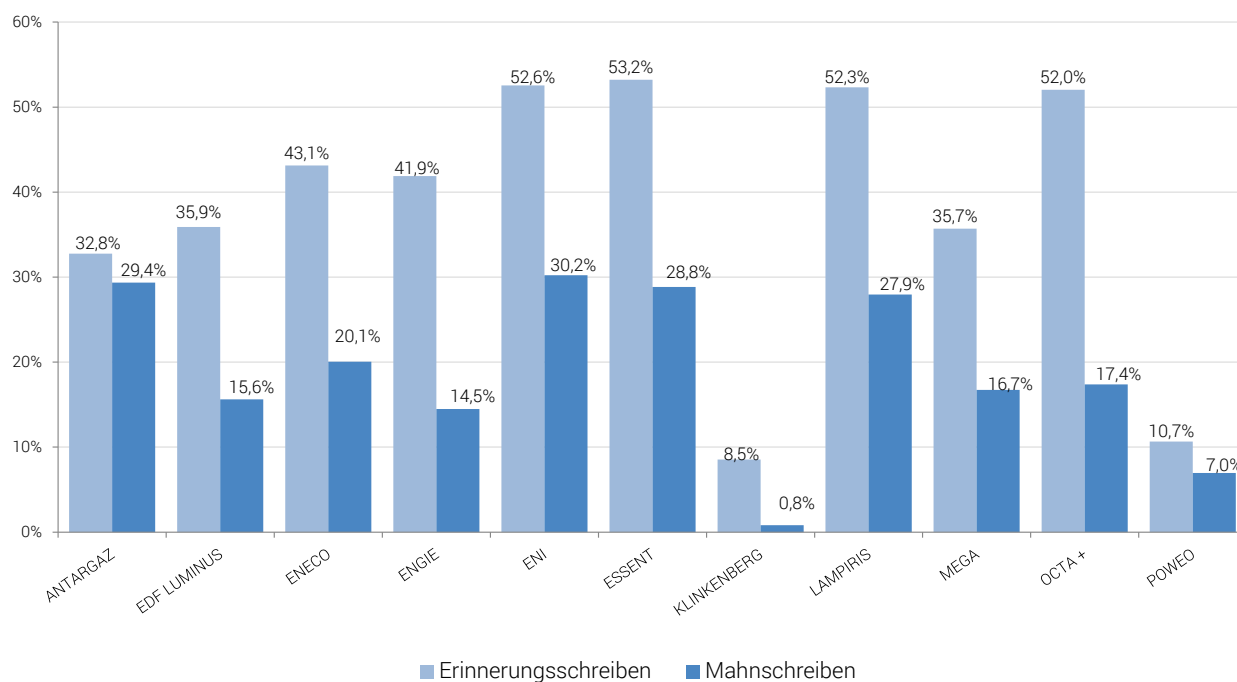
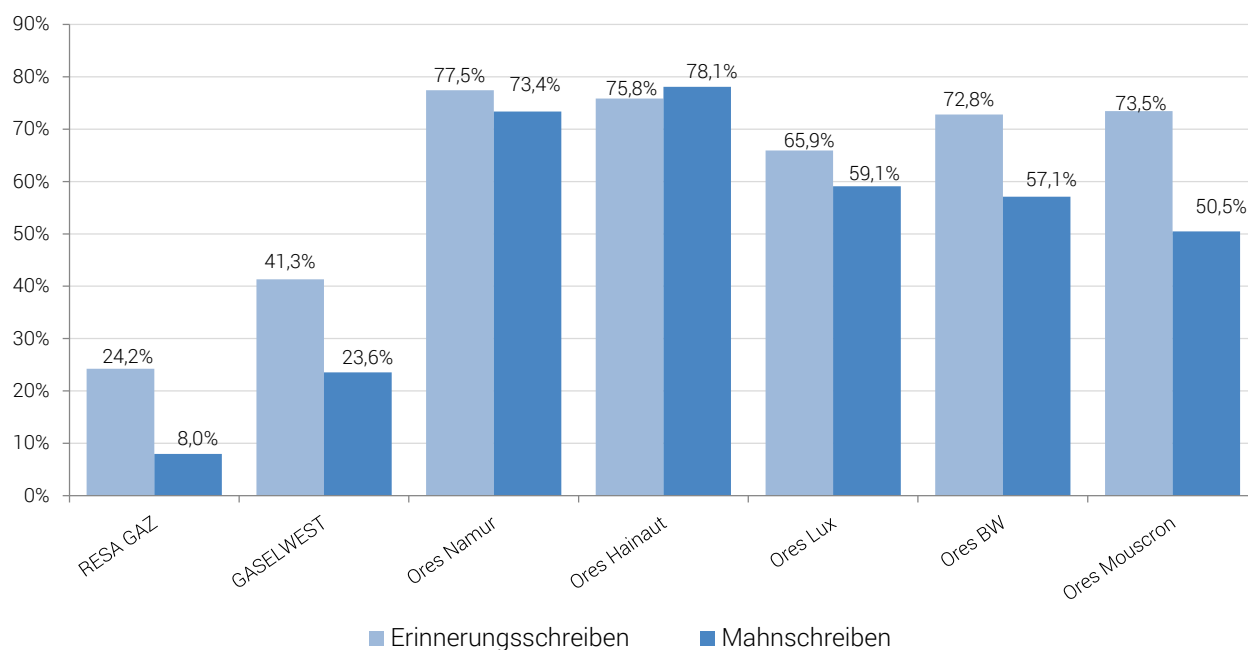


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



1.5.2. Die Erklärung der Nichtzahlung

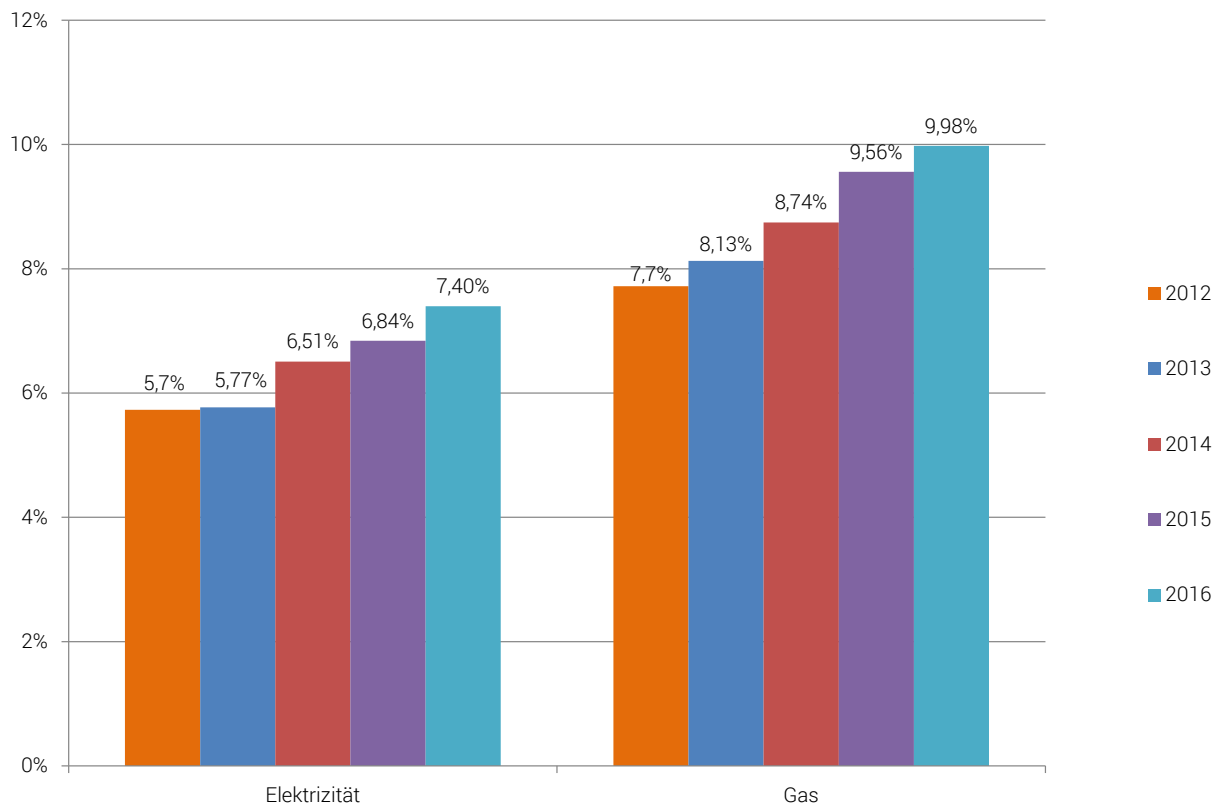
Wie weiter zuvor erwähnt, kann der Versorger gemäß den Artikel 31 des EWR VöD ELEK bzw. Artikel 34 des EWR VöD GAS den Kunden als Nichtzahler einstufen, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat.

Im Elektrizitätssegment wurden 2016 7,4 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

Im Gassegment wurden 10 % der Haushaltskunden als Nichtzahler eingestuft.

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

DIAGRAMM 14 ENTWICKLUNG DER ANZAHL KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT ALS % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)



In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur von einem Jahr zum anderen, sondern auch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern festzustellen. Die CWaPE merkt insbesondere an, dass der für das Jahr 2015 festgestellte starke Anstieg des Prozentsatzes der Kunden, die von den gemischten VNB als Nichtzahler eingestuft worden sind, sich im Jahr 2016 im Elektrizitäts- sowie im Gassegment fortsetzt. Die Prozentsätze der Kunden, die von den gemischten VNB im Elektrizitäts- und Gassegment als Nichtzahler eingestuft worden sind, sind weitaus höher als jene der reinen VNB, aber gleich mit jenen der kommerziellen Versorger.

Die CWaPE merkt ebenfalls an, dass der Versorger mit dem größten Marktanteil (d.h. ENGIE-ELECTRABEL) unter seinen Haushaltskunden sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment im Vergleich zu den anderen Marktteilnehmern wie im Jahr 2015 einen relativ geringen Prozentsatz von Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, aufweist.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Differenzen.

DIAGRAMM 15 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)

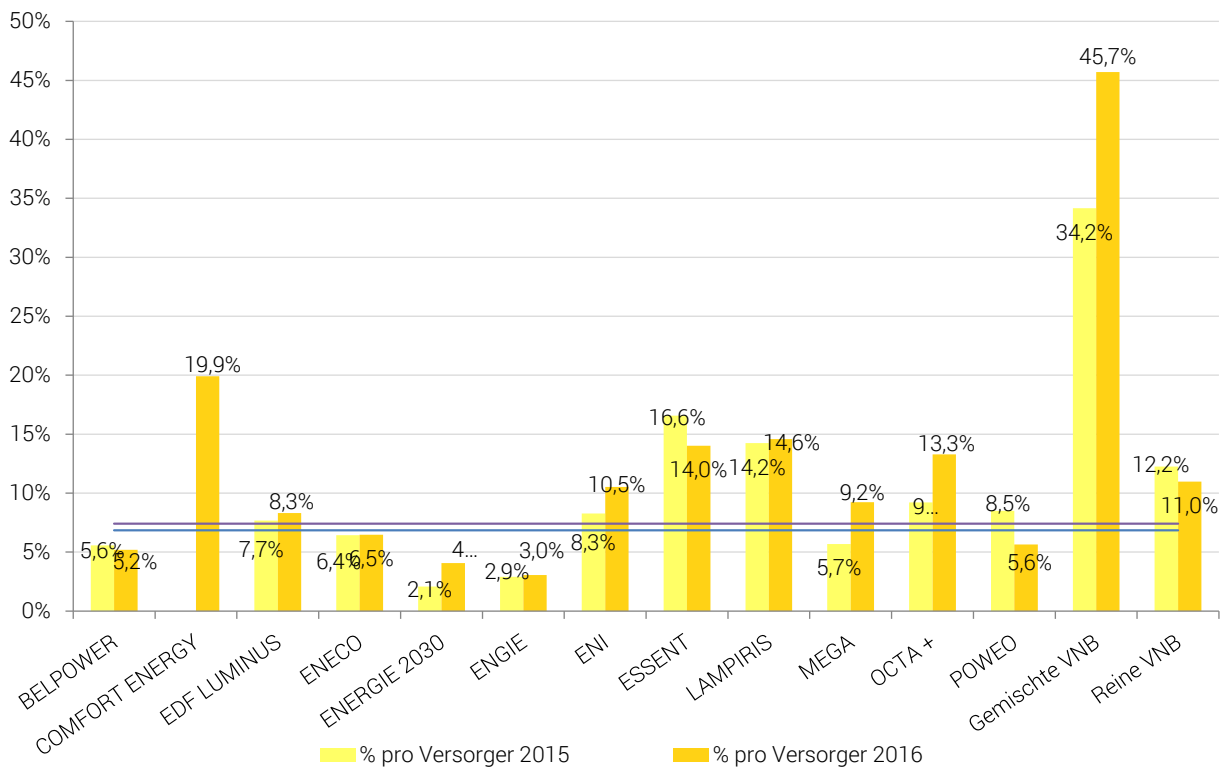
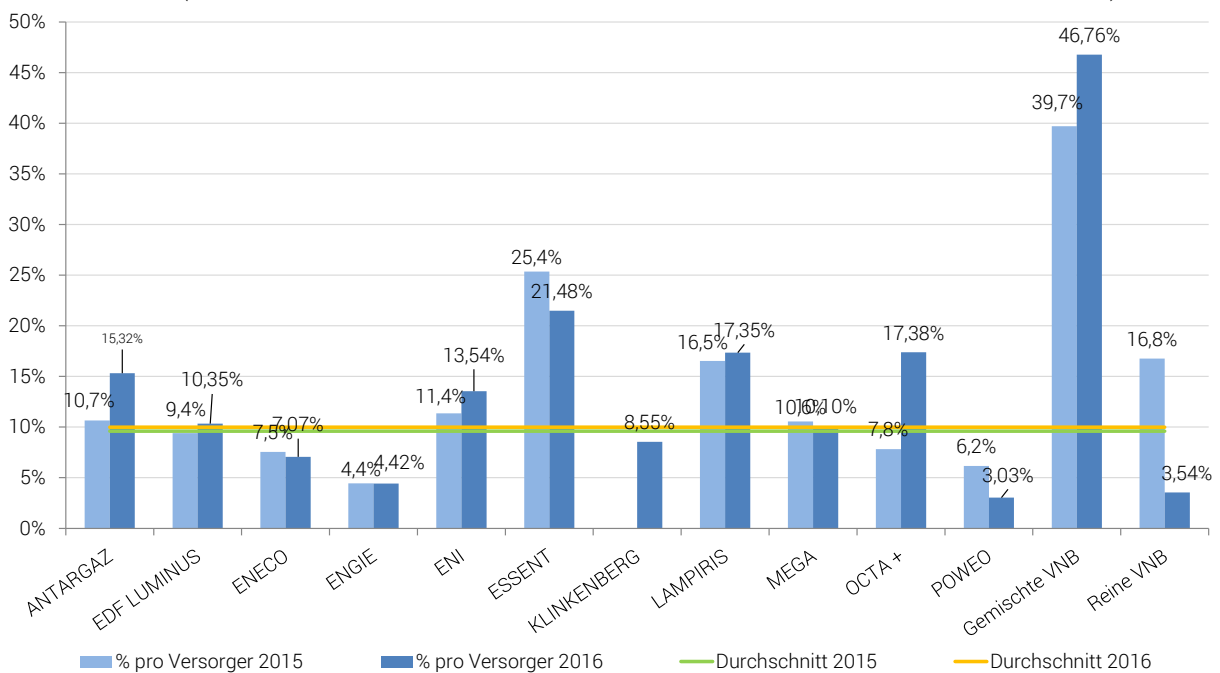


DIAGRAMM 16 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)



1.5.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Der Anzahl der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden (vgl. untenstehende Tabelle), hat sich 2016 im Vergleich zu den Vorjahren stabilisiert.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2016	2015	2014	2013
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	22%	22%	20%	16%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	15%	14%	13%	9%
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	14%	15%	14%	13%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	35%	28%	24%	9%
Gas	2016	2015	2014	2013
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	23%	24%	21%	19%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	17%	18%	15%	12%
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15%	15%	16%	16%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	28%	29%	21%	11%

So hat sich der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, im Jahr 2016 im Elektrizitätssegment nur wenig verändert und ist im Gassegment sogar leicht zurückgegangen. Dieser erreicht 22 % im Elektrizitätssegment und 23 % im Gassegment gegenüber jeweils 22 % im Elektrizitätssegment und 24 % im Gassegment im Jahr 2015.

Dieselbe Entwicklung ist in Bezug auf den Anteil der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, an der Gesamtzahl geschützter Kunden festzustellen. Dieser Anteil beträgt 15 % im Stromsegment (2015: 14 %) und 17 % im Gassegment (2015: 18 %).

Die deutlichste Entwicklung des Prozentsatzes des Zahlungsausfalls ist vor allem beim Sozialversorger zu finden, bei dem 35 % (2015: 28 %) der von ihm mit Strom versorgten geschützten Kunden im Jahr 2016 als Nichtzahler eingestuft wurden. Im Gassegment zeigen die Zahlen beim Sozialversorger hingegen eine gewisse Stabilität der Zahlungsausfälle. Innerhalb der VNB wurden sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment deutliche Unterschiede festgestellt.

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 ENGIE-ELECTRABEL und EDF-LUMINUS versorgt werden, wurden weniger als 10 % als Nichtzahler eingestuft. Bei den anderen Versorgern hingegen beläuft sich der Prozentsatz des Zahlungsausfalls im Schnitt auf über 20 %!

1.6. DER ZAHLUNGS AUSFALL EINES HAUSHALTSKUNDEN UND DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS

Wurde ein Kunde als Nichtzahler eingestuft, kann sein Versorger beim Verteilnetzbetreiber den Einbau eines Budgetzählers beantragen. Ein Budgetzähler bewirkt die Vorausbezahlung der Energie anhand einer wiederaufladbaren elektronischen Karte. Der VNB bringt den Budgetzähler auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an. Der Kunde erhält 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. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte, wird die Versorgung unterbrochen (Situation, die als automatische Sperrung bezeichnet wird), so dass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen. Der Budgetzähler verfügt jedoch über eine Reserve, eine Art Notkredit, um dem Kunden die Zeit zu geben, sich zu einer Aufladestelle zu begeben, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist. Es wird darauf hingewiesen, dass es für geschützte Kunden mit Budgetzähler zusätzliche Schutzmaßnahmen gibt, wie zum Beispiel die Möglichkeit, die garantierte Mindestliefermenge mit Strom zu beziehen und für Gas eine Winterhilfe zu beantragen¹⁶.

¹⁶ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über garantierte Mindestliefermenge und Winterhilfe.

Die Artikel 31 bis 37*bis* der EWR-VöD Elektrizität und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme¹⁷ des Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

Vereinfacht gesagt, können die von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Mindestetappen für den Einbau oder die Reaktivierung eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsausfall eines Kunden wie folgt zusammengefasst werden:

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

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

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“¹⁸. Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB wird dem Kunden zum Höchsttarif gemäß der föderalen Ministerialerlässe vom 1. Juni 2004 (Strom) und vom 15. Februar 2005 (Gas) in Rechnung gestellt.

Nach dem Einbau des Budgetzählers muss beim Marktteilnehmer, der den Kunden versorgt, 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 Nichtzahler 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.

¹⁷ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorausbezahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein "klassischer" Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzähler im Haus des Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

¹⁸ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger.

Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes führen innerhalb der Bestimmungen zur Verbesserung des Verfahrens bei Zahlungssäumnissen und dem Einbau der Budgetzähler verschiedene Maßnahmen ein, diese sind:

- 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.

Der Vorbericht des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas¹⁹, führt die Gründe für die Unmöglichkeit des Einbaus des Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen und sozialen Gründen an und betont besonders die Rolle der VNB und, im Fall von medizinischen Gründen, der CPAS. Derselbe Vorbericht sieht die Analyse einer Anfechtung des Einbaus des Budgetzählers durch den regionalen Mediationsservice für Energie (SRME) anstelle der VNB vor. Die Anfechtung fällt nun in den Rahmen eines Verfahrens der SRME. Schließlich schlägt der oben genannte Vorbericht auch die Definition einer Mindestschuldhöhe für den Einbau des Budgetzählers sowie den kostenlosen Einbau des Budgetzählers im Großteil der Fälle vor.

Im vorliegenden Abschnitt werden die statistischen Angaben zu den verschiedenen oben angeführten Elementen und Etappen analysiert.

Die CWaPE macht 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. Die Begriffe „Einbau“ und/oder „Reaktivierung“ von Budgetzählern sind unter dem Oberbegriff „Einbau eines Budgetzählers“ zusammengefasst.

1.6.1. Der Einbau der Strom-Budgetzähler

1.6.1.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler

Die Gesamtzahl der von den Versorgern und VNB als Sozialversorger eingereichten **Anträge** auf Einbau der Budgetzähler ist 2016 auf 93.695 angestiegen²⁰, was einem Anstieg um 3,75 % gegenüber 2015 entspricht.

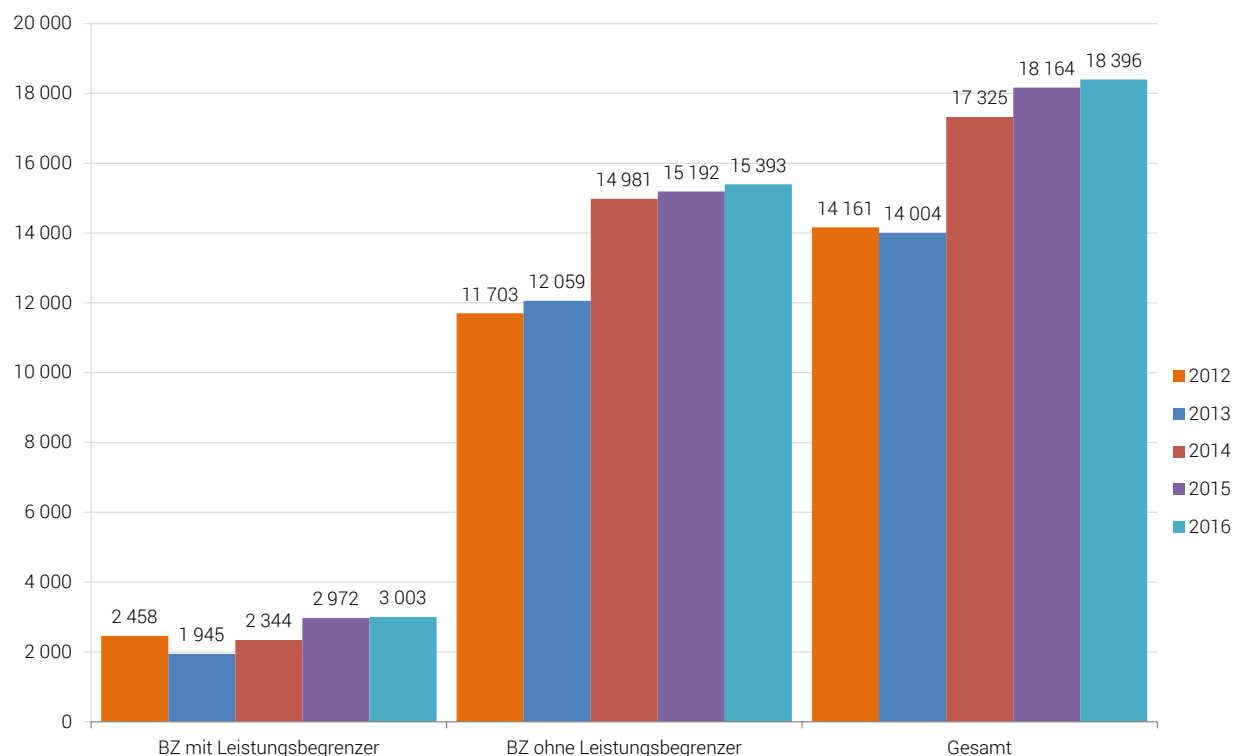
Die Gesamtzahl der **tatsächlichen Einbauten** von Budgetzähler im Elektrizitätssegment ist auf 18.396 angestiegen, was einem Anstieg um 1,3 % gegenüber 2015 entspricht.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Strom-Budgetzähler in den vergangenen fünf Jahren und unterscheidet dabei, ob diese bei geschützten Kunden (mit Leistungsbegrenzer ausgestattet) oder nicht geschützten Kunden eingebaut wurden.

¹⁹ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, der den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber und den bevorzugten rationellen Energieverbrauch außer Kraft setzt.

²⁰ Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

DIAGRAMM 17 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER



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

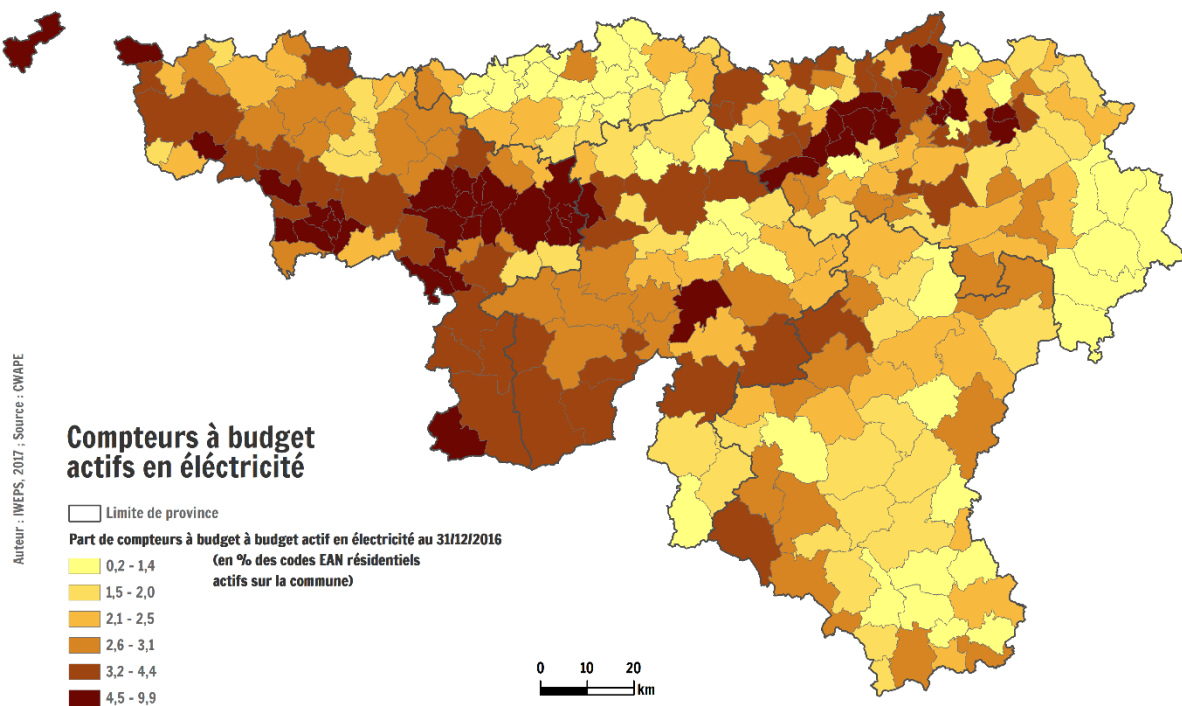
- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annullierung** des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden 2016 fast 45,2 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers annulliert, weil die Schulden des Kunden vollständig getilgt wurden;
- In 11,3 % der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers **storniert** wird.
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers **nicht anwesend** sein, oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Etwa 28,4 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers haben 2016 zu einer Verweigerung des Einbaus seitens des Kunden oder zur Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB geführt.

Es wird darauf hingewiesen, dass eine Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers (oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Budgetzählers) das Verfahren des Einbaus des Budgetzählers nicht abschließt. Dieses setzt sich entweder durch eine Aufgabe oder eine Annullierung des Verfahrens (siehe die ersten zwei Punkte weiter oben), den Einbau des Budgetzählers oder der Sperrung der Versorgung des Kunden fort.

Ende 2016 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 155.833. Allerdings waren nur 66.734 bzw. 42,8 % davon tatsächlich aktiv.

Nur 4,17 % der gesamten wallonischen Haushaltskundschaft verfügen über einen aktiven Strom-Budgetzähler. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler mit einem Leistungsbegrenzer verfügen, liegt bei 6,63 %.

Die unten stehende Karte zeigt auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene die Beziehung zwischen der Anzahl der aktiven Strom-Budgetzähler und der Anzahl der aktiven EAN im Stromsegment für die Haushaltskunden in den Gemeinden.



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

In den VöD-EWR²¹ 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.

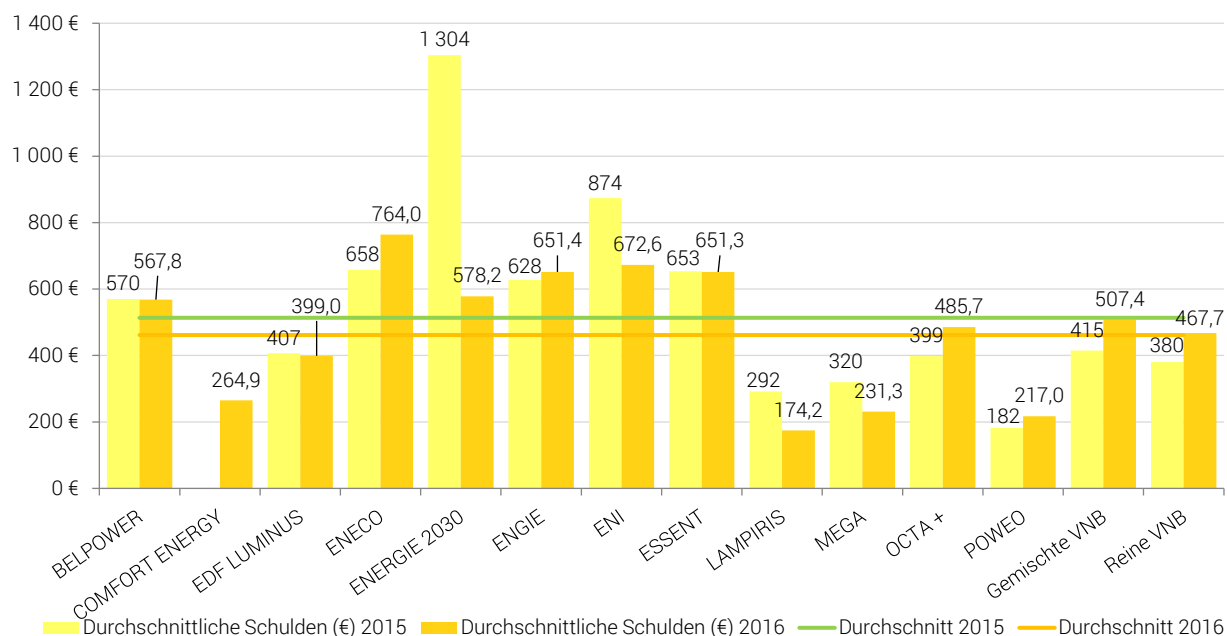
Der über sämtliche Haushaltskunden²² gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers (nämlich 460 Euro) ist um 10,3 % im Vergleich zu 2015 zurückgegangen.

Wie aus dem nachstehenden Diagramm ersichtlich wird, gibt es Unterschiede zwischen den Marktteilnehmern, aber auch bei einem Versorger oder einem VNB von einem Jahr zum anderen. Es wird angemerkt, dass manche Versorger bei der CWaPE darauf hingewiesen haben, dass sich die starke Abnahme der durchschnittlichen Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers durch die 2016 durchgeführten internen Verfahrensänderungen für schnellere Aktionen gegenüber Kunden im Zahlungsverzug erklärt.

²¹ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas

²² Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestuft Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 18 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – STROM



Die Aufteilung der Kunden gemäß dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers²³ sieht wie folgt aus:

- 20,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 100 Euro auf;
- 8 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 100 bis 150 Euro auf;
- 8 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 150 bis 200 Euro auf;
- 7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 200 bis 250 Euro auf;
- 24,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 18,4 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1.000 Euro auf;
- 13,6 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1.000 Euro auf.

Etwa 68 % der Kunden wiesen 2016 zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 500 Euro auf. Dieser Prozentsatz liegt leicht unter dem 2015 ermittelten Wert von 69,8 %.

Eine genauere Aufteilung der Schulden lässt auch feststellen, dass beinahe ein Fünftel der Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 100 Euro hatten.

²³ Die Versorger OCTA +, POWEO, KLINKENBERG und ELEXYS waren nicht in der Lage, der CWaPE die gesamten geforderten Daten für das Jahr 2016 bereitzustellen.

1.6.1.3. Die Frist für den Einbau des Strom-Budgetzählers

Insgesamt wurden von den im Jahr 2016 eingebauten Budgetzählern 22,6 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von vierzig Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist deutlich höher als die 61,1 %, die im Jahr 2015 festgestellt wurden und als die 38 %, die 2014 festgestellt wurden.

Allerdings war paradoxerweise die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers 2016 kürzer als im Jahr 2015 – 2015 betrug diese Frist 86 Tage, 2016 nur noch 81 Tage. Die Verkürzung der durchschnittlichen Frist für den Einbau kann vor allem bei ORES festgestellt werden, hier lag sie 2015 bei 96 Tagen und sinkt auf 82 Tage im Jahr 2016. Die durchschnittliche Frist für den Einbau verlängert sich hingegen bei den reinen VNB, hier verlängert sie sich von 64 Tagen im Jahr 2015 auf 78 Tage im Jahr 2016. Diese Verlängerung ist vor allem die Folge einer bei RESA festgestellten Verlängerung der Frist für den Einbau, die sich von 62 Tagen im Jahr 2015 auf 80 Tage im Jahr 2016 verlängert.

Es fällt auf, dass die durchschnittliche Frist zum Einbau eines Strom-Budgetzählers bei den kleineren VNB (AIEG, AIESH, Energienetz Wavre) weniger als vierzig Tage beträgt und kürzer als bei den anderen VNB ist.

Die CWaPE stellt schließlich fest, dass von den Strom-Budgetzählern, die 2016 eingebaut wurden, nur 61 % der Zähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 39 % beim zweiten Besuch.

1.6.2. 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 in diesen Jahren wieder aufzuholen.

So haben die VNB 2015 alles getan, um die Version der Budgetzähler, die eine zu hohe Anzahl technischer Anomalien aufwiesen, auszuwechseln und um die Situation der Kunden, die auf den Einbau eines Budgetzählers warteten, zu regularisieren. Das Jahr 2016 zeichnete sich also durch eine allmähliche Rückkehr zu den normalen Verfahren und Mitteln, die im Rahmen des Einbaus der Gas-Budgetzähler eingesetzt wurden, aus. Diese verschiedenen Elemente gilt es bei der Analyse der nachfolgenden Zahlen im Hinterkopf zu behalten und besonders wenn es die von 2015 bis 2016 festgestellten Entwicklungen betrifft.

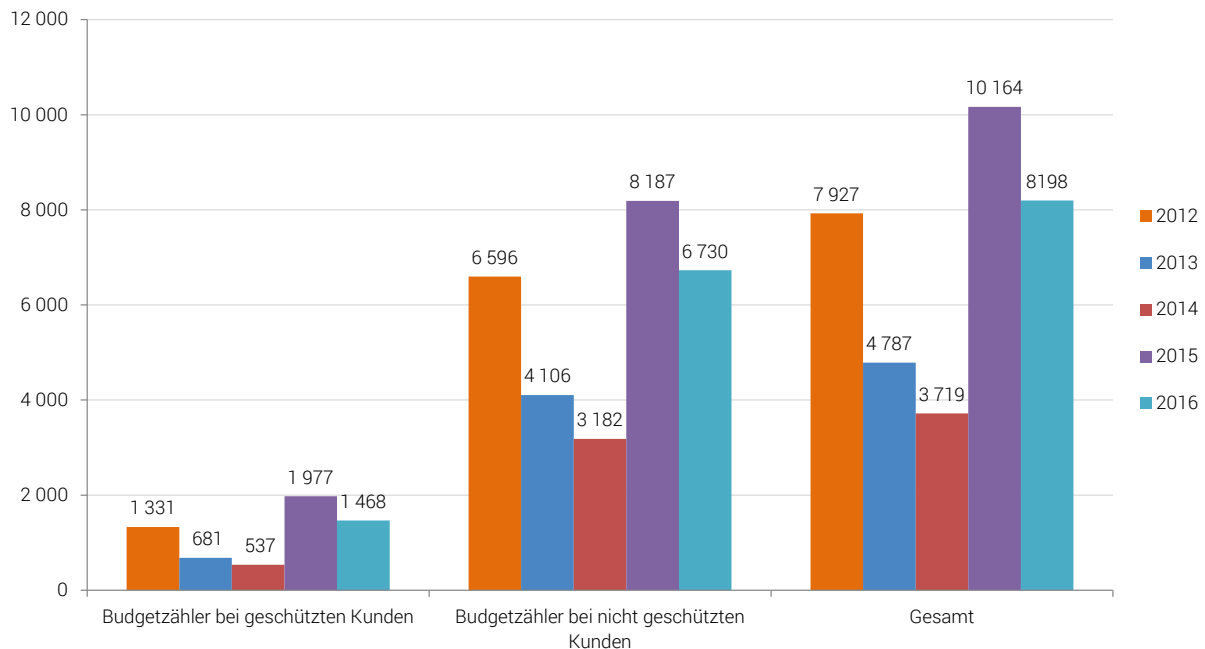
1.6.2.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

Im Gegensatz zum festgestellten Anstieg der Anzahl der Anträge auf Einbau von Strom-Budgetzählern, ist die Anzahl der Anträge auf Einbau²⁴ von Gas-Budgetzählern durch die Versorger und die VNB im Jahr 2016 auf insgesamt 47.559 Anträge leicht zurückgegangen. Dies entspricht einer Abnahme um 1,7 % gegenüber 2015. Nach dem für das Jahr 2015 festgestellten starken Anstieg der Anzahl der Einbauten von Gas-Budgetzählern aus den zuvor genannten Gründen, nimmt die Anzahl der tatsächlich eingebauten Gas-Budgetzähler um 19,3 % im Vergleich zu 2015 ab und erreicht für das Jahr 2016 eine Gesamtanzahl von 8.198 eingebauten Gas-Budgetzählern. Davon wurden 6.730 bei nicht geschützten Kunden und 1.468 bei geschützten Kunden eingebaut.

²⁴ Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

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

DIAGRAMM 19 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GASBUDGETZÄHLER



Wie im Elektrizitätssegment lassen vor allem drei Gründe den Unterschied zwischen der Anzahl der Einbau-Anträge für einen Budget-Zähler und der Anzahl der tatsächlich eingebauten Gas-Budgetzähler erklären:

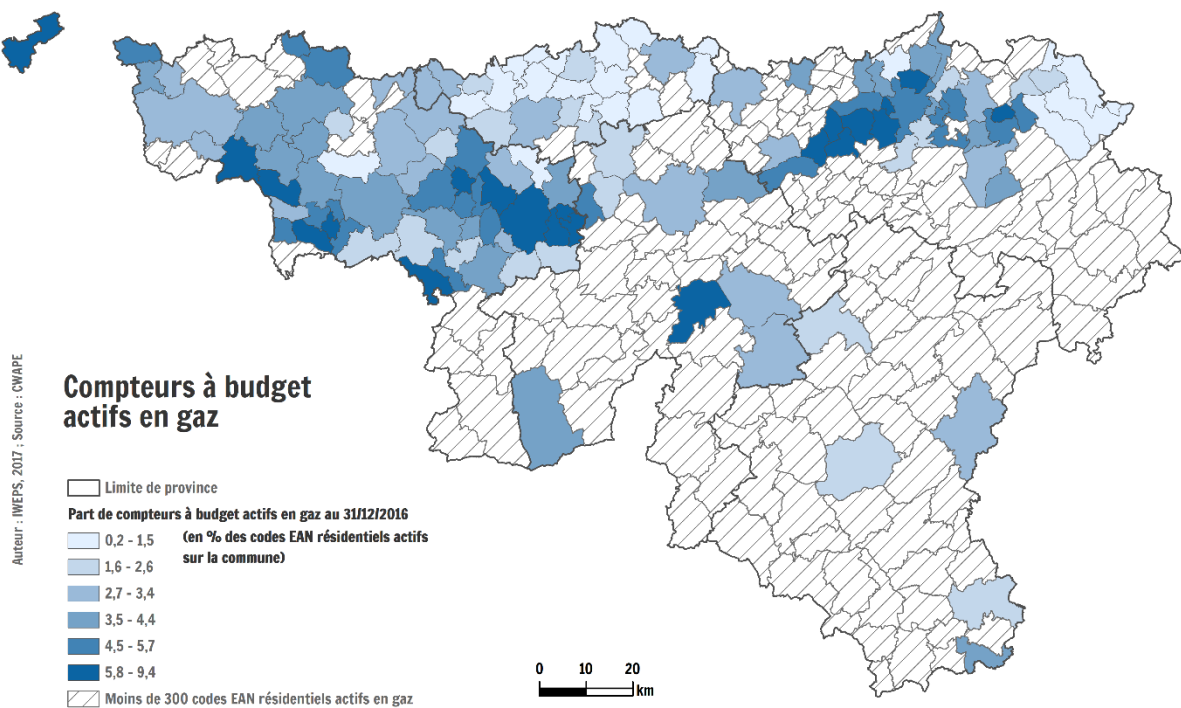
- 34,7 % der Einbau-Anträge wurden infolge der Begleichung der Schuld des Kunden gegenüber seinem Versorger **storniert**;
- 13,5 % der Anträge wurden infolge des Umzugs des Kunden oder infolge eines Wechsels des Versorgers **aufgegeben**.
- 40,9 % der Anfragen haben zu einer **Verweigerung** des Einbaus des Budgetzählers durch den Kunden oder zu dessen **Abwesenheit** beim Besuch des VNB geführt; Der beträchtliche Prozentsatz der Verweigerungen, einen Gas-Budgetzähler einzubauen (oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Budgetzählers) im Vergleich zum Prozentsatz der im Elektrizitätssegment festgestellt wurde, erklärt sich vor allem durch die Tatsache, dass in gewissen Situationen das Einbau-Verfahren sehr lange gedauert hat und der Kunde nicht mehr versteht, warum ihm der Einbau des Budgetzählers so spät nach der Situation des Zahlungsausfalls vorgeschrieben wird.

Es wird darauf hingewiesen, dass, wie im Elektrizitätssegment, eine Verweigerung des Einbaus des Budgetzählers (oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Budgetzählers) das Verfahren des Einbaus des Budgetzählers nicht abschließt. Dieses setzt sich entweder durch eine Aufgabe oder eine Annullierung des Verfahrens (siehe die ersten zwei Punkte weiter oben), den Einbau des Budgetzählers oder der Sperrung der Versorgung des Kunden fort.

Ende 2016 belief sich somit die Anzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 53.543. Allerdings waren nur 28.608 bzw. 53,4 % davon tatsächlich aktiv.

Nur 4,5 % der gesamten wallonischen Haushaltskundenschaft verfügt über einen aktiven Gas-Budgetzähler. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, liegt bei 6,70 %. Diese Zahlen sind jenen für das Elektrizitätssegment relativ ähnlich.

Die unten stehende Karte zeigt auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene die Beziehung zwischen der Anzahl der aktiven Gas-Budgetzähler und der Anzahl der aktiven EAN im Gassegment für die Haushaltskunden in den Gemeinden.



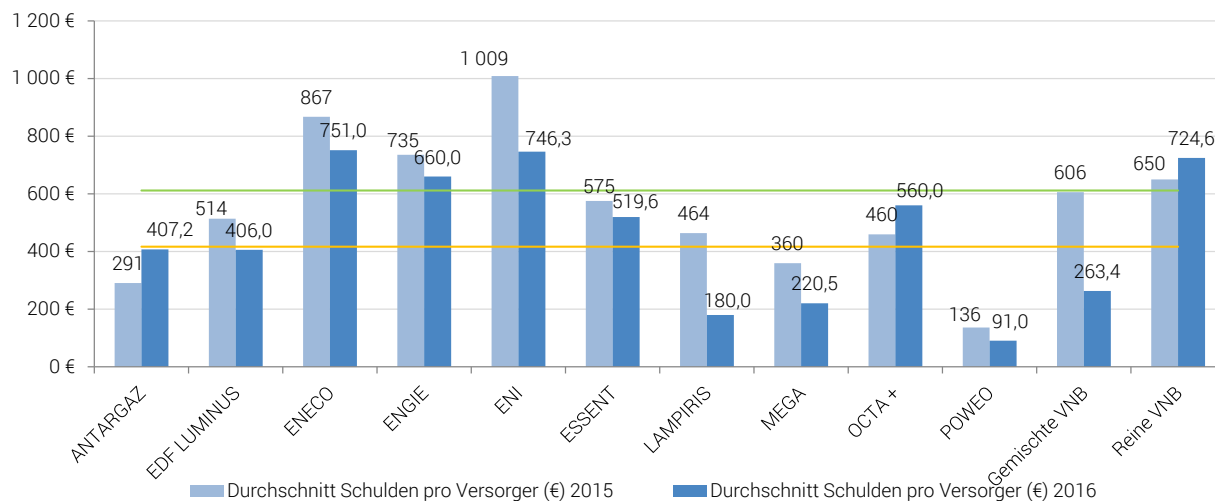
1.6.2.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers

Der durchschnittliche Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers für einen Haushaltskunden²⁵ belief sich im Jahr 2016 auf 416 Euro. Dieser Betrag ist im Vergleich zu 2015 um 32 % zurückgegangen. (Der Betrag ist geringer als der im Elektrizitätssegment für denselben Zeitraum ermittelte Betrag).

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht diese Informationen und hebt die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern und die sie betreffenden Entwicklungen zwischen 2015 und 2016 hervor. Die CWaPE stellt nicht zuletzt eine klare Verringerung des durchschnittlichen Schuldenbetrags bei ORES von 2015 bis 2016 fest, während bei RESA dieser Betrag ansteigt.

²⁵ Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestufteten Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 20 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – GAS (€)



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

- 20,6 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 100 Euro auf;
- 7,2 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 100 bis 150 Euro auf;
- 7 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 150 bis 200 Euro auf;
- 6,2 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 200 bis 250 Euro auf;
- 24,2 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 20,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 500 bis 1.000 Euro auf;
- 14,3 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von mehr als 1.000 Euro auf.

Diese Verteilung ist jener, die für das Elektrizitätssegment festgestellt wurde, relativ ähnlich. Es zeigt sich ebenfalls, dass beinahe ein Fünftel der Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von weniger als 100 Euro aufwiesen.

1.6.2.3. Die Frist für den Einbau der Gas-Budgetzähler

2016 wurden von den 8.198 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 14,9 % innerhalb einer Frist von vierzig Tagen eingebaut, gegenüber 33 % im Jahr 2015.

Die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Gas-Budgetzählers belief sich 2016 auf 124 Tage (genauer gesagt 112,4 Tage für die ORES und 144 Tage bei RESA Gas) gegenüber 224 Tage im Jahr 2015. Die klare Verringerung der durchschnittlichen Frist für den Einbau eines Gas-Budgetzählers wurde bei allen VNB festgestellt.

Von den 2016 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden nahezu 46,3 % beim ersten Besuch und 53,7 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut.

1.6.3. Aufladen der Budgetzähler

1.6.3.1. Aufladungsorte

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

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2016 über die folgenden Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den kleineren Geschäften;
- die etwaigen externen Aufladestellen, die von den VNB installiert worden sind.

Seit September 2013 verfolgt die CWaPE aufmerksam die Bereitstellung von Xenta-Terminals. Diese Terminals befinden sich in den Auskunftsstellen der VNB, den Räumlichkeiten der ÖSHZ, die sich damit einverstanden erklärt haben, und in Ladengeschäften.

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

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

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

DIAGRAMM 21 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT
(AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)

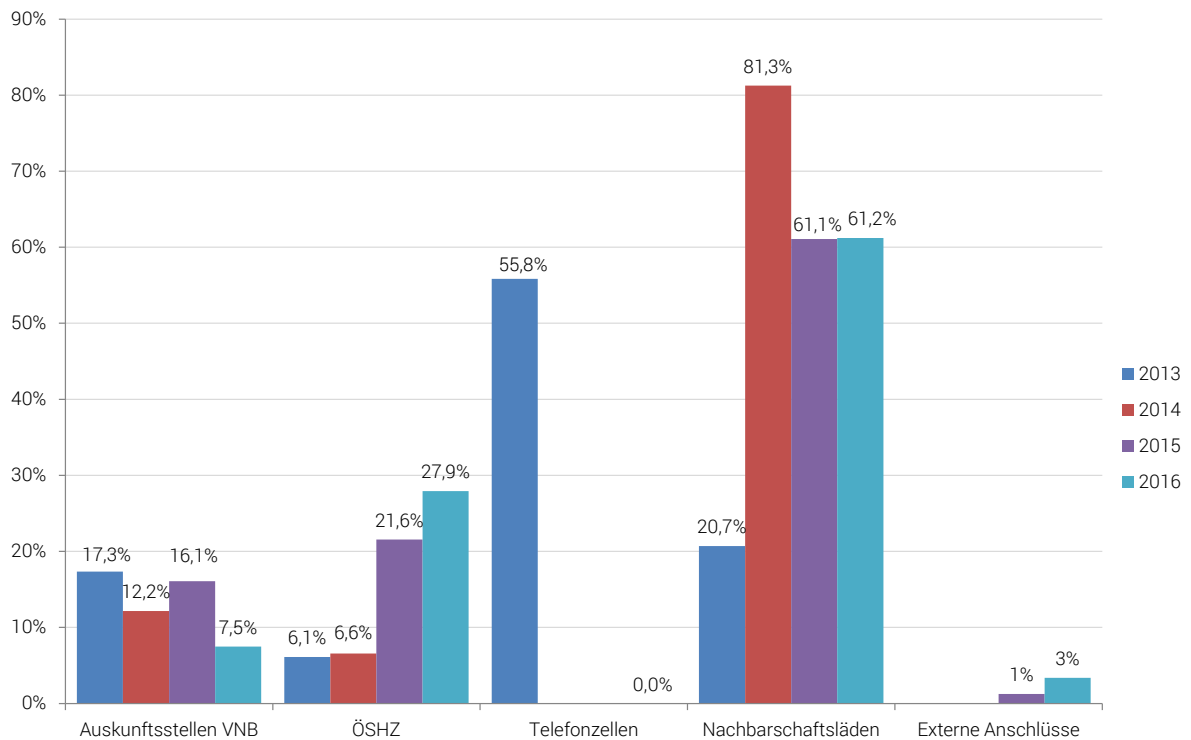
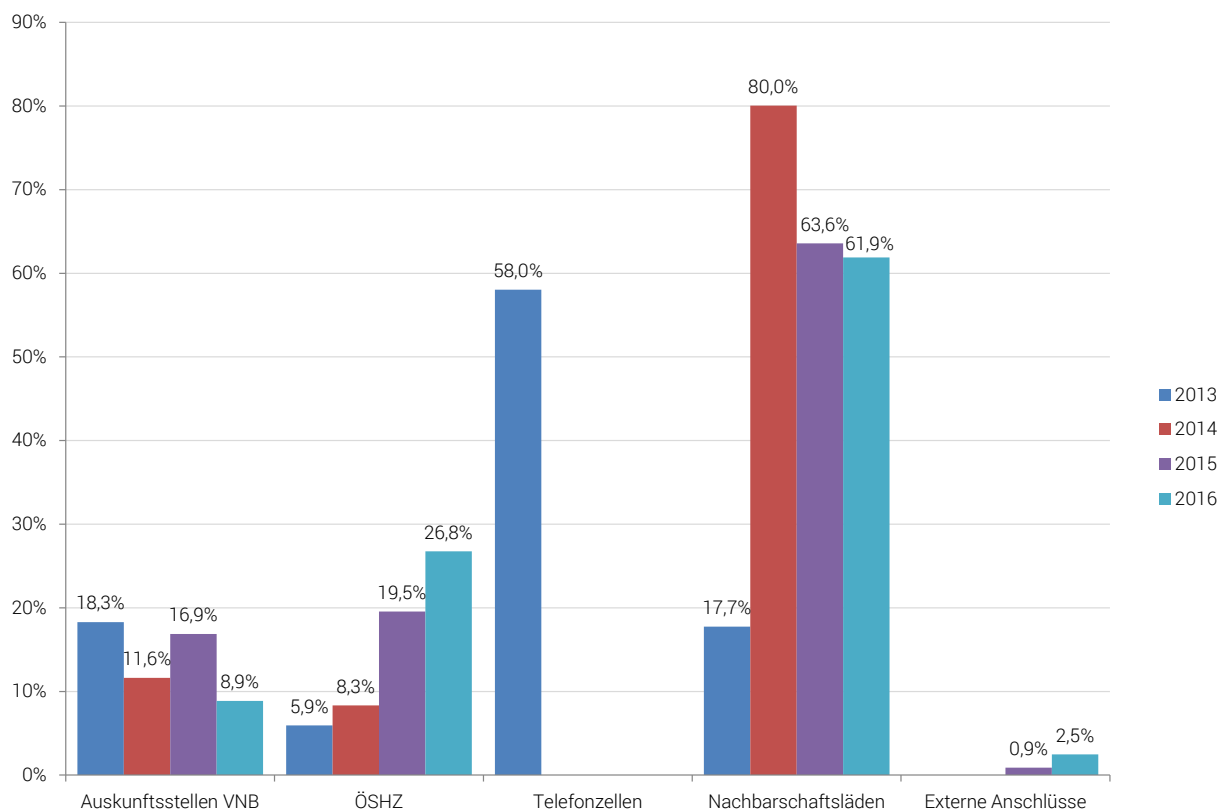


DIAGRAMM 22 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT
(AUSGEDRÜCKT ALS % DER GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



Sowohl für Strom als auch für Gas ist der Xenta-Terminal in den kleineren Geschäften zweifellos die Auflademöglichkeit, die von der Kundschaft seit 2014 am meisten genutzt wird.

Eine weitere bemerkenswerte Feststellung betrifft den Anteil der Aufladevorgänge, die in den hierfür ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt werden. Dieser Prozentsatz, der bereits seit 2012 spürbar angestiegen war, ist seit 2015 in einem solchen Maße angestiegen, dass die ÖSHZ zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Budgetzähler geworden sind. 2016 belief sich dieser Prozentsatz nämlich auf 27,9 % für Strom und 26,8 % für Gas.

Zudem lässt sich bei der Analyse der oben dargestellten Diagramme für das Jahr 2016 eine Abnahme der Anzahl Aufladevorgänge in den Auskunftsstellen der VNB feststellen. Dies lässt sich insbesondere durch die Schließung der Stellen bei ORES in Ath und Sambreville und durch den Umzug der Stelle bei ORES von Tournai nach Leuze erklären.

1.6.3.2. Die durchschnittlichen Aufladebeträge auf der Karte der Budgetzähler

Im **Elektrizitätssegment** betrug der durchschnittliche Aufladebetrag aller Haushaltskunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, im Jahr 2016 **38,80 EUR**. Bei den geschützten Kunden ist er etwas niedriger, diese geben im Schnitt 34,50 Euro für die Aufladung aus, während die ungeschützten Kunden im Schnitt 39,50 Euro aufladen. Diese Beträge sind etwas höher als die für 2015 festgestellten Durchschnittswerte, die jeweils bei 33,90 Euro für die geschützten Kunden und bei 38,40 Euro für die ungeschützten Kunden lagen.

Im **Gassegment** ist der durchschnittliche Aufladebetrag der Karte bei allen Haushaltskunden im Jahr 2016 etwas höher als der für das Elektrizitätssegment festgestellte Betrag und beläuft sich auf **42,60 EUR**. Bei den geschützten Kunden ist dieser Betrag niedriger als der Aufladebetrag bei den ungeschützten Kunden: er beläuft sich auf jeweils 38 Euro für die geschützten und auf 43,80 Euro für die ungeschützten Kunden. Diese Beträge nähern sich an die für 2015 festgestellten Werte an, diese lagen bei jeweils 39 Euro für die geschützten Kunden und bei 43,40 Euro für die nicht geschützten Kunden.

1.6.3.3. Die Aufladearten

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: 7 % für Strom und 6 % für Gas. Die Möglichkeit, in bestimmten Auskunftsstellen der VNB und der ÖSHZ bar zu bezahlen, bleibt unabdingbar, um gefährdeten Personen den Zugang zu Energie nicht noch durch weitere Hemmnisse zusätzlich zu erschweren. Diese Möglichkeit war den Kunden von RESA 2016 allerdings nicht mehr angeboten und wird den Kunden von ORES ab 1. Januar 2017 auch nicht mehr geboten werden.

1.6.4. 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:

- mit dem System ist es 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 2016 betreffende Analyse bezog sich auf **die Strom-Budgetzähler**, die in den von sämtlichen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- bei über 74 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet,
- bei einem Teil der anderen Kunden (6 %) wurden maximal zwei automatische Sperrungen verzeichnet,
- bei 14 % der Stichprobe liegt die Anzahl der automatischen Sperrungen zwischen drei und zehn;
- bei 6 % der Stichprobe wurden mehr als zehn automatische Sperrungen verzeichnet.

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

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

- bei 64 % der Stichprobe wurde keine automatische Sperrung verzeichnet,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7 %) wurden maximal zwei automatische Sperrungen verzeichnet,
- bei 22 % der Stichprobe liegt die Anzahl der automatischen Sperrungen zwischen drei und zehn,
- bei 7 % der Stichprobe wurden mehr als zehn automatische Sperrungen verzeichnet.

Es sei daran erinnert, dass die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler die Möglichkeit haben, eine Winterbeihilfe für Gas sowie die garantierte Mindestlieferung im Elektrizitätssegment zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden.²⁶

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

²⁶ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über garantierte Mindestlieferung CLE FMG und die CLE Winterhilfe.

1.6.5. Deaktivierung und Reaktivierung der Budgetzähler

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

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

Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2016 haben die VNB nahezu 15.560 Budgetzähler deaktiviert, diese Zahl ist im Vergleich zu 2015 leicht angestiegen (+ 0,7 %). Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Deaktivierungen (etwa 93 %) ²⁷ nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurden.

Die im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler sind vorher während eines durchschnittlichen Zeitraums von 719 Tagen aktiv geblieben, also fast zwei Jahre lang. Diese Zahl liegt deutlich unter der des Jahres 2015, als die im Laufe des Jahres deaktivierten Strom-Budgetzähler im Schnitt während eines Zeitraums von 1.259 Tagen aktiv gewesen waren. Diese beträchtliche Abnahme ist vor allem die Konsequenz einer Verbesserung der Reporting-Tools von ORES, die ihm seit 2016 ermöglichen, die Situationen der während des Jahres mehrmals deaktivierten und reaktivierten Zähler genauer berechnen zu können.

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2016 folgendes Bild:

- 15,7 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 20,1 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 14,7 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 16,3 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 33,2 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Im Gassegment

Im Laufe des Jahres 2016 haben die VNB 5.918 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Deaktivierungen (91,1 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurden ²⁸.

Die im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 492 Tagen aktiv. Die CWAPE stellt fest, dass dieser Durchschnittswert wie auch im Elektrizitätssegment leicht unter dem für 2015 festgestellten Wert, 875 Tage, liegt.

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2016 folgendes Bild:

- 16,5 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 25,3 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 19,1 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 17 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 22,1 % der im Laufe des Jahres 2016 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

²⁷ Da RESA ELEK 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 Elektrizitäts-VNB berechnet.

²⁸ 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.

1.7. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Jeder Kunde, der am Samstag, 31. Dezember 2016 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 Samstag, 31. Dezember 2016 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 diesem VNB versorgt werden.

Aktive Kunden

Ende 2016 gab es 150.000 aktive Stromkunden und 70.000 aktive Gaskunden, die einen Zahlungsrückstand ihrer 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 2015 ist der Anteil der Kunden mit Zahlungsrückstand sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment leicht zurückgegangen. Ende 2016 weisen 9 % der Strom- bzw. 11 % der Gas-Haushaltskundschaft einen Zahlungsrückstand auf. Es sind jedoch erhebliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Versorgern festzustellen, wobei der oben genannte Anteil je nach Fall von 6 % bis zu mehr als 20 % reicht. Außerdem bleibt der Anteil der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten bei den VNB stabil.

TABELLE 2 SCHULDEN DER AKTIVEN KUNDEN

		Versorger (2016)	Versorger (2015)	VNB (2016)	VNB (2015)	Ingesamt (2016)	Ingesamt (2015)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	136 900	158 088	13 483	12 683	150 383	170 771
	% Kundschaft	9%	10%	41%	41%	9%	11%
	Gesamtschuld	€ 30 618 062	€ 31 570 126	1 811 413	1 663 237	€ 32 429 475	€ 33 233 363
	Durchschn. Schuld	€ 224	€ 200	€ 134	€ 131	€ 216	€ 195
Gas	Zahlungssäumige Kunden	61 575	72 762	7 959	7 420	69 534	80 182
	% Kundschaft	10%	12%	41%	41%	11%	13%
	Gesamtschuld	€ 13 534 987	€ 16 496 416	€ 1 355 513	€ 1 664 088	€ 14 890 500	€ 18 160 504
	Durchschn. Schuld	€ 220	€ 227	€ 170	€ 224	€ 214	€ 226

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. Ebenso ist auf Seiten der Versorger 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 2016 auf 10 % für Strom und 14 % für Gas.

Die Gesamtschuld ist sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment gesunken. Dennoch besteht im Vergleich zu 2015 in der Entwicklung der Zahlen ein Gegensatz zwischen den Versorgern, bei denen die Schuld abnimmt und den VNB, bei denen die Schuld leicht ansteigt.

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 3 SCHULDEN DER INAKTIVEN KUNDEN

		Versorger (2016)	Versorger (2015)	VNB (2016)	VNB (2015)	Ingesamt (2016)	Ingesamt (2015)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	141 574	131 999	23 490	20 844	165 064	152 843
	Gesamtschuld	€ 71 553 315	€ 72 916 561	€ 7 056 582	€ 6 385 601	€ 78 609 896	79 302 162
	Durchschn. Schuld	€ 505	€ 552	€ 300	€ 306	€ 476	€ 519
Gas	Zahlungssäumige Kunden	78 622	72 457	14 691	14 445	93 313	86 902
	Gesamtschuld	40 513 228	€ 43 266 031	6 727 400	€ 6 618 092	€ 47 240 629	49 884 123
	Durchschn. Schuld	€ 515	€ 597	€ 458	€ 458	€ 506	€ 574

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

1.8. DIE 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:

- die Sperrung infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler,
- Sperrung infolge eines so genannten "problematischen" Umzugs,
- Sperrung nach Beendigung des Vertrages,
- Sperrung nach einem nachgewiesenen Betrug,
- Sperrung nach der Aberkennung des Status als geschützter Kunde.
- Die Sperrung infolge des Versäumnisses des geschützten Kunden, der in den Genuss einer Winterhilfe gekommen ist (ausschließlich für Gas), seine Zählerstände zu übermitteln.

Diese verschiedenen Sperrungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

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

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

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

Vereinfacht gesagt, können diese wie folgt erklärt werden:

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

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

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

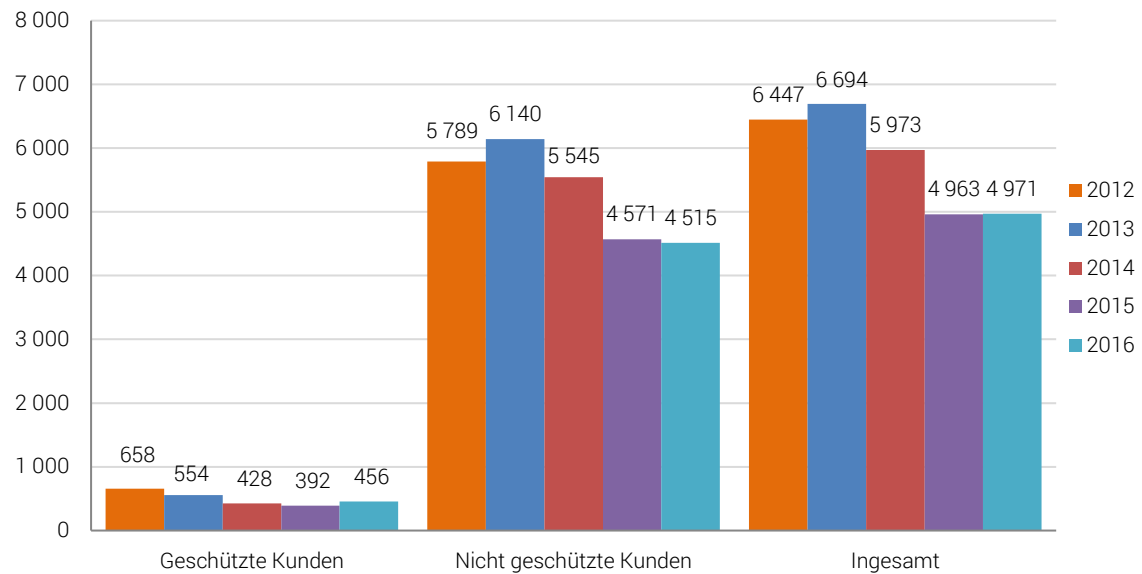
Die in Bezug auf die Sperrungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die Sperrungen wegen einer ausdrücklichen Verweigerung als auch die wegen der Abwesenheit des Kunden.

Im Elektrizitätssegment

2016 haben die VNB insgesamt 4.971 Sperrungen der Versorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was in etwa der Zahl von 2015 entspricht.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Stromsperrungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung der Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers in den vergangenen fünf Jahren.

DIAGRAMM 23 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS



Man beachte ebenfalls, dass nahezu 67 % der Anschlusspunkte, die wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers im Jahr 2016 gesperrt wurden, wieder entsperrt worden sind. Diese Entsperrungen fanden statt²⁹:

- in 65 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 10 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen bis zu einem Monat,
- in 25 % der Fälle später als einen Monat.

Es ist anzunehmen, dass ein Großteil der gesperrten Versorgungsanschlüsse, die nicht wieder entsperrt wurden oder für die ein Antrag auf Entsperrung später als einen Monat gestellt wurde, auf leere oder kaum bewohnte Häuser zurückgeht.

Im Gassegment

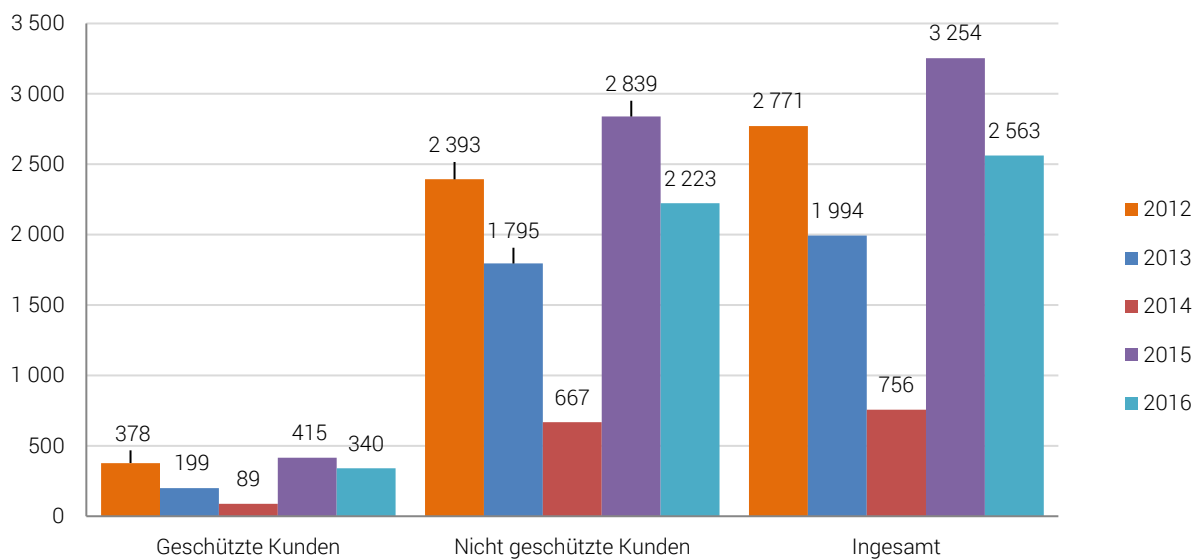
Nachdem im Gassegment der Einbau der Budgetzähler im Jahr 2013 und 2014 aus den oben dargelegten Gründen verschoben wurde, haben die VNB im Jahr 2015 und zu Beginn des Jahres 2016 beträchtliche Ressourcen darauf verwendet, den Rückstand beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen. Folglich haben die VNB 2015 und Beginn 2016 eine Reihe von Sperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder wegen Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB durchgeführt, wesentlich mehr als in den Jahren 2013 und 2014 beobachtet wurden.

Im Jahr 2016 gab es etwa 2.563 Gas-Sperrungen aufgrund der Abwesenheit des Kunden oder der Verweigerung beim Besuch der VNB für den Einbau des Budgetzählers, das ist eine Abnahme im Vergleich zu 2015, doch nähert sich diese Zahl an die für 2012 festgestellten Angaben an und markiert somit die Rückkehr zur Normalsituation.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

²⁹ Da RESA die Daten bezüglich der Fristen der Entsperrung der Zähler infolge einer Sperrung aufgrund von Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau des Budgetzählers nicht vollständig mitgeteilt hatte, wurden die Zahlen aufgrund von Daten anderer VNB berechnet.

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



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

So wurde 2016 bei 58,9 % der Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen. Diese Zahl ist weitaus niedriger als die für das Elektrizitätssegment, hat aber im Vergleich zu 2015 zugenommen (+10 %).

Diese Entsperrungen fanden statt³⁰:

- in 48,4 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 12,8 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen bis zu einem Monat,
- in 38,8 % der Fälle später als nach einem Monat.

1.8.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung³¹ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird³².

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.

³⁰ Da RESA die Daten bezüglich der Fristen der Entsperrung der Zähler infolge einer Sperrung aufgrund von Verweigerung oder Abwesenheit der Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau des Budgetzählers nicht vollständig mitgeteilt hatte, wurden die Zahlen aufgrund von Daten anderer VNB berechnet.

³¹ Artikel 3a der EWR VöD

³² 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 bezeichnet³³.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

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

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

Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2016 haben die Versorger insgesamt 47.755 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 40.355 Anträgen im Jahr 2015). Diese Anträge haben in 3,9 % 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 2016 vorgenommenen Sperrungen (das heißt 1.853 Sperrungen) setzt die zwischen 2014 und 2015 begonnene Verringerung mit einem erneuten Rückgang um 41 % im Vergleich zu 2015 fort.

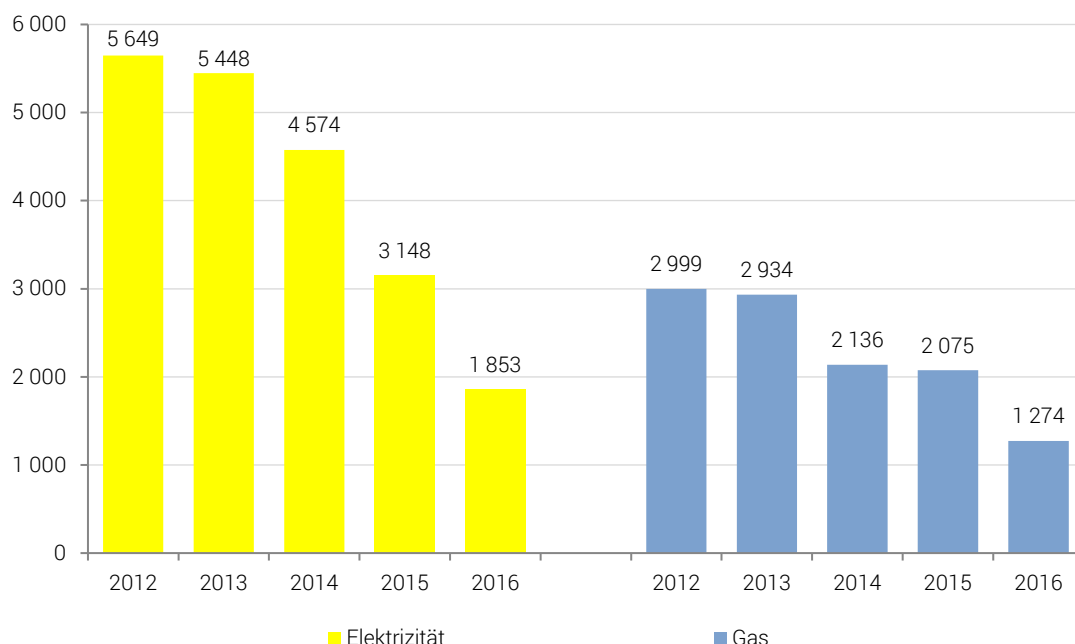
Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2016 insgesamt fast 22.950 MOZA-Anträge eingereicht (2015: 19.008), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 1.274 Anschlusspunkten geführt haben. Wie im Elektrizitätssegment stellt die CWaPE auch hier fest, dass die Anzahl von Sperrungen nach dem Scheitern des Verfahrens im Gassegment im Jahr 2016 gegenüber 2015 um 38,6 % stark gesunken ist.

³³ 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 fünf Jahre im Gassegment und im Stromsegment.

DIAGRAMM 25 ANZAHL DER VERSORUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS



Die festgestellte Abnahme der Anzahl Sperrungen im Rahmen des MOZA-Verfahrens ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass bestimmte Versorger und VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt haben, um ein Maximum an Situationen zu lösen und somit Sperrungen zu vermeiden. 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.

1.8.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kund oder ein Versorger kann den Energieversorgungsvertrag beenden.

Die Beendigung des Vertrags auf Initiative des Kunden kann auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den meisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden in Hinblick auf den Wechsel des Versorgers ist³⁴. 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-VöD³⁵ 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.

³⁴ 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, etc.) braucht man also keine Vertragsbruchsentschädigung mehr zu zahlen. Allerdings muss darauf geachtet werden, dass einige kommerzielle Verträge eine feste Jahreslaufzeit vorsehen, die mit Beginn des Jahres fällig ist.

³⁵ Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas

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 versorgt³⁶. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens sechzig Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

Im Vergleich zur Gesamtzahl aller Sperrungen, die im Laufe des Jahres vorgenommen wurden, ist die Anzahl der infolge einer Vertragsbeendigung vorgenommenen Sperrungen nur gering, hat aber prozentuell gesehen in 2016 stark zugenommen. 2016 wurden in diesem Rahmen 189 Sperrungen im Elektrizitätssegment (2015: 30) und 64 im Gassegment (2015: 17) vorgenommen.

1.8.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD³⁷ 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).

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Sperrung. So wurden im Jahr 2016 im Elektrizitätssegment nur 27 Sperrungen (2015: 25) und im Gassegment nur 68 Sperrungen (2015: 6) infolge eines Betruges durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass so wie 2015, alle Sperrungen wegen Betrugs 2016 sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment von den reinen VNB durchgeführt wurden.

1.8.5. 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-VöD³⁸ 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 einzustellen³⁹. In ihren Leitlinien vom 14. Februar 2011 (CD-11b14-CWaPE) hat die CWaPE ebenfalls angegeben, dass die Aussetzung der Energieversorgung in diesem Fall nicht in die Winterzeit fallen darf.

2016 haben die VNB in diesem Rahmen die Aussetzung der Stromversorgung von 380 Anschlusspunkten und 216 Unterbrechungen der Gasversorgung vorgenommen. Diese Zahlen sind höher als jene von 2015, wo die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen bei jeweils 334 und 146 lagen.

³⁶ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

³⁷ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Elektrizität.

³⁸ Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

³⁹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

1.8.6. Sperrungen der Gasversorgung infolge des Versäumnisses des geschützten Kunden, der eine Winterhilfe erhalten hat, seine Zählerstände zu übermitteln

Bis Anfang 2015 musste der geschützte Kunde, der eine Winterhilfe⁴⁰ erhalten hat, gegen Ende des Winters seine Karte in seinen Budgetzähler und anschließend in ein Aufladegerät einführen, 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 wird im Budgetzähler des geschützten Kunden eine spezielle Aktion durchgeführt, um die Gewährung der Winterhilfe gegen Ende der Periode zu beenden.

Der geschützte Kunde wird bei der Einreichung seines Antrags auf Winterhilfe darüber informiert, dass seine Versorgung automatisch zehn Tage nach Ende der Winterzeit gesperrt wird, falls es diese Etappe versäumt. Manche Kunden versäumen diese Etappe jedoch, so wird ihnen die Gasversorgung gesperrt.

Ende 2015 wurde ein neues Verfahren eingesetzt, um die einzelnen Schritte des Kunden zu vereinfachen und Sperrungen gegen Ende der Winterperiode zu vermeiden. Dieses wird im Kapitel zu CLE Winterhilfe vorgestellt. In Folge wurde 2016 keine Sperrung mehr in diesem Rahmen registriert und wird in den nächsten Jahren nicht mehr eingetragen werden.

1.8.7. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2016

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2016 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

	Elektrizität	% Gesamt Elek.	Gas	% Gesamt Gas
Kein Vertrag geschlossen	189	2,55%	64	1,53%
Nachgewiesener Betrug	27	0,36%	68	1,62%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	380	5,12%	216	5,16%
Scheitern des MOZA-Verfahrens	1 853	24,97%	1 274	30,44%
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	4 971	66,99%	2 563	61,24%
Geschützter Kunde, der es versäumt hat, die Karte am Ende des Winters durch den Zähler zu ziehen			0	0,00%
GESAMT	7 420		4 185	

Es ist zu beachten, dass 2016 die Gesamtzahl aller Sperrungen im Elektrizitätssegment im Vergleich zu 2015 um 12,8 % und um 25,2 % im Gassegment zurückgegangen ist. Im Elektrizitätssegment hängt diese Abnahme vor allem mit der starken Reduktion der Anzahl der Sperrungen im Rahmen des MOZA-Verfahrens zusammen. Im Gassegment liegt die beträchtliche Abnahme der Sperrungen sowohl an der Abnahme der Sperrungen wegen Weigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers, als auch an der Reduktion der Sperrungen im Rahmen des MOZA.

⁴⁰ Nähere Informationen zur Winterhilfe finden Sie im Kapitel über die lokalen Kommissionen für Energie.

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

1.9.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Situationen vor, in denen der VNB vorübergehend die Versorgung eines Haushaltskunden als X-Versorger sicherstellen muss. Diese Situationen betreffen insbesondere die vier folgenden 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, und zwar entweder der Stornierung oder Abbruch des Verfahrens, als auch dem Einbau eines Budgetzählers oder der Sperrung der Versorgung ⁴¹. Diese Situation betraf am Samstag, 31. Dezember 2016:

- . 5.509 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 75,7 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Abnahme um 18,4 % im Vergleich zu 2015,
- . 4.575 Kunden im Gassegment, d. h. 79,1 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 31,5 % im Vergleich zu 2015,

Das Dekret vom 11. März 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes führen innerhalb der Bestimmungen zur Verbesserung des Verfahrens bei Zahlungssäumnissen und dem Einbau der Budgetzähler verschiedene Maßnahmen ein, wie etwa den Abbruch der X-Versorgung bei Einbau des Budgetzählers nach Ablauf einer Frist, die zu einem späteren Zeitpunkt noch bestimmt wird. Falls der Kunde von seinem Versorger weiterhin versorgt wird und 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.

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regularisierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung ⁴².

Diese Situation betraf am Samstag, 31. Dezember 2016:

- . 1.476 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 20,3 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Zunahme um 46,3 % im Vergleich zu 2015,
- . 1.040 Kunden im Gassegment, d. h. 18 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 28,4 % im Vergleich zu 2015,

Wie zuvor erwähnt, ⁴³ haben bestimmte VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt, um die Anzahl der Sperrungen zu verringern. Das Hinzufügen dieser Etappen führt zu einer Verlängerung des MOZA-Verfahrens und infolgedessen zu einem Anstieg der Kunden, die im Rahmen des MOZA vom X-Versorger versorgt werden. Sie sorgt wiederum für eine Abnahme der Sperrungen in diesem Rahmen.

⁴¹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Budgetzählers.

⁴² Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

⁴³ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

- Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁴⁴ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am Samstag, 31. Dezember 2016:

- . 47 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 0,6 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Abnahme um 81,7 % im Vergleich zu 2015,
- . 91 Kunden im Gassegment, d. h. 1,6 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 69,4 % im Vergleich zu 2015,
- .

Es muss betont werden, dass RESA 2015 und 2016 als einziger VNB als X-Versorger Kunden in dieser Situation sowohl im Gassegment als auch im Elektrizitätssegment versorgte.

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

Die Versorgung durch den VNB als X-Versorger findet in diesem Fall nur in der Winterzeit und danach maximal noch zwei Monate statt. Diese Situation betraf am Samstag, 31. Dezember 2016:

- . 141 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 1,9 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Zunahme um 123,8 % im Vergleich zu 2015,
- . 50 Kunden im Gassegment, d. h. 0,9 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 51 % im Vergleich zu 2015,

Die Zunahme der durch den X-Versorger in dieser Situation versorgten Kunden ist besonders bei RESA festzustellen.

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

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

Diese Situation betraf am Samstag, 31. Dezember 2016:

- . 108 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 1,5 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment,
- . 27 Kunden im Gassegment, d. h. 0,5 % der Kunden des X-Versorgers.

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

⁴⁴ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

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

Im Elektrizitätssegment

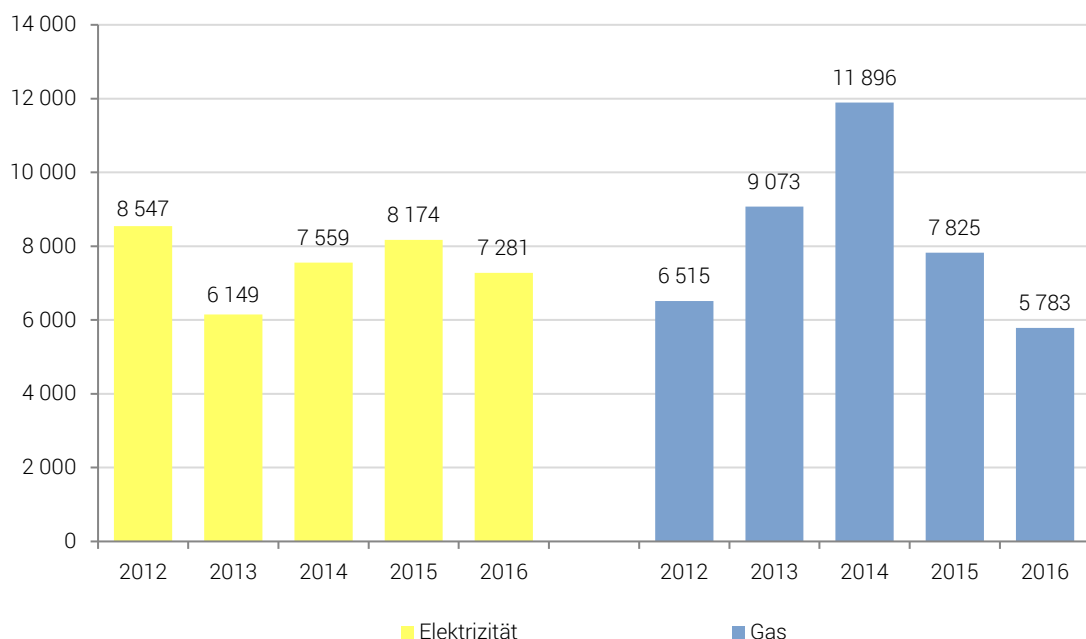
Ende 2016 waren 7.281 Kunden, d.h. 0,5 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 96 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau der Budgetzähler oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Im Vergleich zu 2015 nahm die Zahl aller Kunden, die vom X-Versorger versorgt wurden, um 10,9 % ab. Wie in der Analyse der im vorherigen Kapitel genannten Zahlen festgestellt wurde, hängt die Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger zwischen 2015 und 2016 versorgten Kunden von der berücksichtigten Situation ab.

Im Gassegment

Ende 2016 waren 5.783 Kunden, d.h. 0,9 % aller Haushaltskunden im Gassegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 97,1 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau der Budgetzähler oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Die bereits 2015 festgestellte klare Abnahme der Anzahl der Kunden, die vom X-Versorger im Gassegment versorgt werden, setzt sich fort, denn zwischen 2015 und 2016 nimmt diese Zahl nochmals um 26,1 % ab. Der seit 2015 festgestellte Rückgang ist, wie bereits zuvor erwähnt wurde, vor allem auf die Wiederaufnahme des Einbaus von Gas-Budgetzählern im Jahr 2015 und Beginn 2016 zurückzuführen, nachdem dieser in den Jahren 2013 und 2014 aufgeschoben worden war.

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

DIAGRAMM 26 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



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 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.

1.9.3. Dauer der X-Versorgung

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

Die Verteilung der vom X-Versorger belieferten Kunden Ende 2016 entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

Im Elektrizitätssegment

- 12,6 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 20 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 40,2 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 10 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 17,2 % der Kunden seit mehr als 6 Monaten.

Im Gassegment

- 8,8 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 15,3 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 33,6 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 13 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 29,3 % der Kunden seit mehr als 6 Monaten.

1.9.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird halbjährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zweier ministerieller Erlässe festgelegt^{45,46}. 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 2016 wiesen 107.357 aktive und passive Haushaltskunden **im Stromsegment** einen Zahlungsrückstand gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 287 Euro. Die CWaPE stellt allerdings fest, dass die Anzahl Kunden mit ausstehenden Rechnungen gegenüber dem X-Versorger von 2015 bis 2016 um fast 36,4 % angestiegen ist und dass der durchschnittliche ausstehende Betrag im gleichen Zeitraum um 19,8 % gesunken ist.

Im Gassegment befanden sich fast 78.393 Haushaltskunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger. Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 440 Euro. Zwischen 2015 und 2016 ist die Anzahl der Kunden, die von einem Zahlungsrückstand bezüglich einer Gasrechnung des X-Versorgers betroffen sind, um 23,2 % gestiegen. Im Gegensatz dazu ist der durchschnittliche Betrag der Außenstände im Gassegment um 20,6 % gesunken.

⁴⁵ Ende 2016 lag der Unterschied zwischen dem Höchsttarif und dem billigeren Tarif im Elektrizitätssegment bei 13 %.

⁴⁶ Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

1.10.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.

Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes verpflichten die Versorger, jedem dazu aufgeforderten Kunden infolge von Zahlungsschwierigkeiten einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Die wallonische Regierung hat im Vorentwurf des Erlasses zur Abänderung der EWR-VöD Elektrizität und Gas⁴⁷ die Einbettung eines vernünftigen Zahlungsplans vorgeschlagen. Dieser sieht für die Kunden in einer Schuldenberatung oder die vom ÖSHZ betreut werden einen Zahlungsplan in Höhe von 20 Euro pro Monat oder höher, je nach Budget des Kunden, vor. Ein Zahlungsplan wird in allen Fällen als vernünftig eingestuft, wenn er dem Kunden eine Bezahlung der Schulden erlaubt und dabei die Führung eines menschenwürdigen Lebens garantiert.

Der Vorentwurf des Erlasses sieht ebenfalls eine Unterbrechung des Einbauverfahrens des Budgetzählers vor, um dem ÖSHZ oder der Schuldenberatung die Durchführung einer Untersuchung der sozio-finanziellen Situation des Kunden zu ermöglichen.

In Erwartung dieser neuen Bestimmungen der EWR-VöD zu den vernünftigen Zahlungsplänen, ist für den folgenden Teil anzumerken, dass die Analyse von den vor dem Einbau des Budgetzählers gewährten Zahlungsplänen handelt und, im Fall der VNB, von den Zahlungsplänen, die den von ihnen als Sozial-Versorger versorgten geschützten Kunden gewährt wurden.

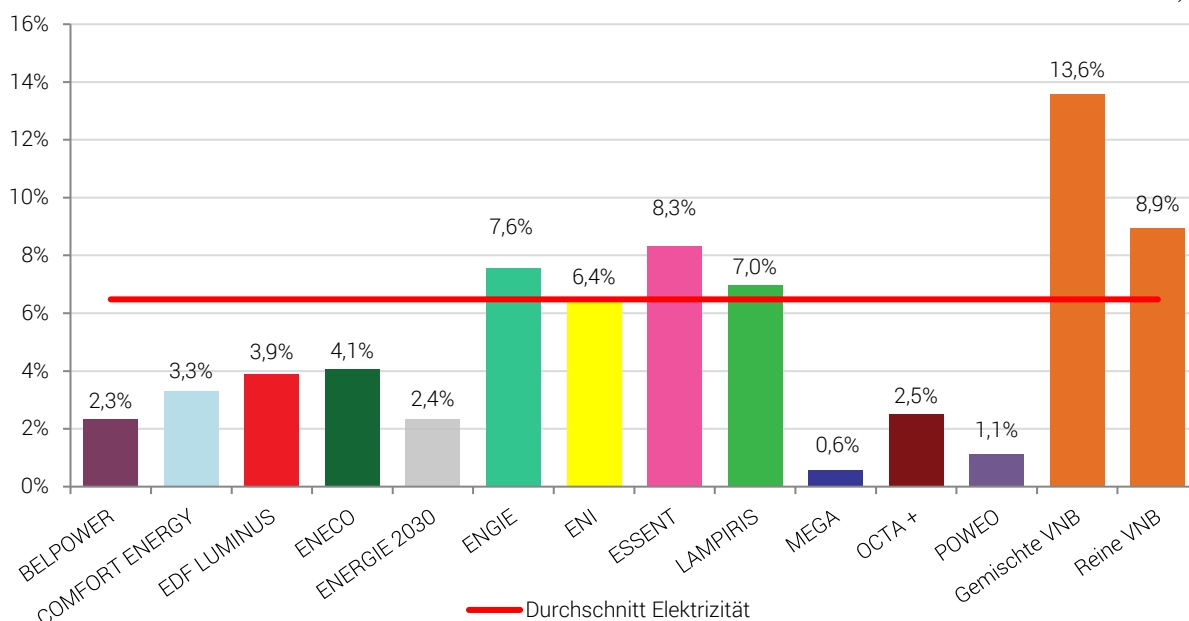
Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2016 wurden den Kunden im Elektrizitätssegment durch die Versorger und die VNB etwa 103.191 Zahlungspläne gewährt. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2015 höher, wo 88.400 Zahlungspläne abgeschlossen wurden. Berechnet man das Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der im Jahresverlauf gewährten Zahlungspläne und der Gesamtzahl der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment zu Beginn des Jahres 2016, erhält man einen Durchschnittswert der Zahlungspläne von 6,5 %.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Prozentsätze der im Laufe des Jahres 2016 im Elektrizitätssegment durch den Versorger gewährten Zahlungspläne (der Prozentsatz wurde berechnet, indem ein Verhältnis der Gesamtzahl der vom Versorger gewährten Zahlungspläne im Elektrizitätssegment zur Gesamtzahl der im Elektrizitätssegment am 31. Dezember 2016 versorgten Haushaltskunden errechnet wurde). Zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

⁴⁷ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, das den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt.

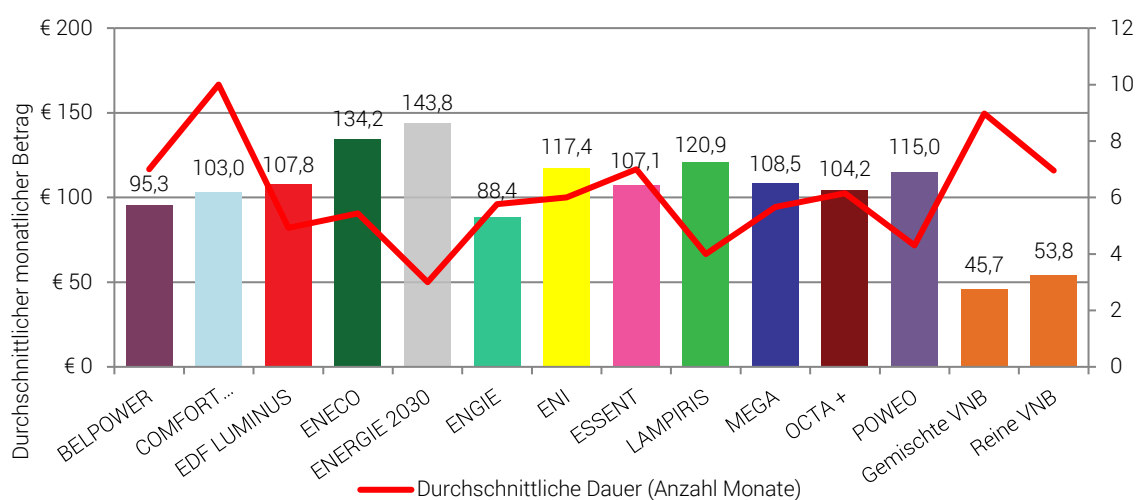
DIAGRAMM 27 ANZAHL ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2016)



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

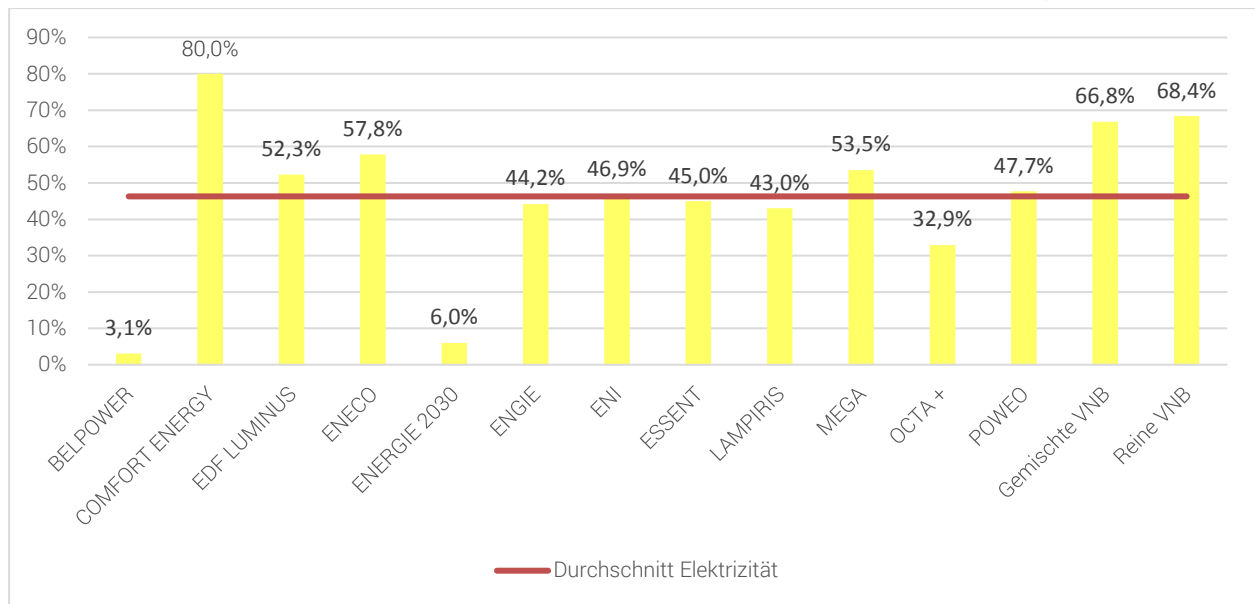
Die 2016 von den kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 5,6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen von 99 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 8 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 48 Euro. Diese Zahlen sind mit den für 2015 gesammelten Daten vergleichbar.

DIAGRAMM 28 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTliche DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN



Der Prozentsatz der Einhaltung der Zahlungspläne im Elektrizitätssegment hat im Laufe des Jahres 2016 leichte Rückschritte gemacht, denn durchschnittlich 46,3 % der Zahlungspläne wurden nicht gemäß der zu Beginn vereinbarten Bedingungen eingehalten. Im Jahr 2015 lag dieser bei 44 %.

DIAGRAMM 29 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE)



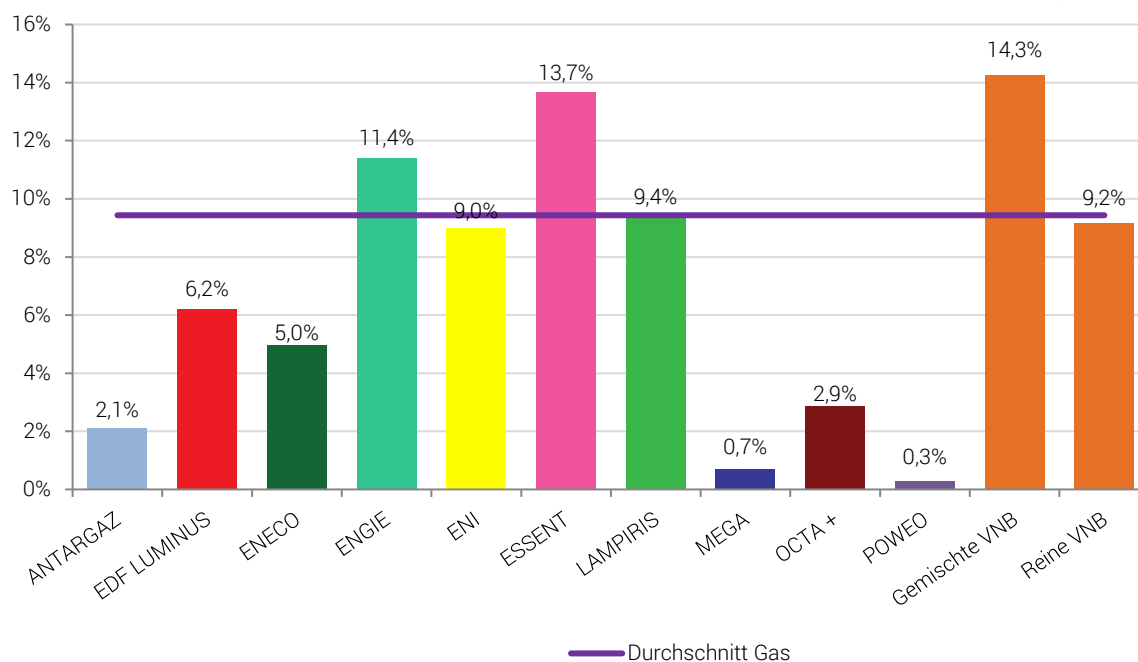
Im Gassegment

Im Gasbereich wurden im Laufe des Jahres 2016 etwa 60.096 Zahlungspläne von den Versorgern und den VNB gewährt. Berechnet man das Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der im Jahresverlauf gewährten Zahlungspläne und der Gesamtzahl der Haushaltskunden im Gassegment zu Beginn des Jahres 2016, erhält man einen Durchschnittswert der Zahlungspläne von 9,4 %. Diese Zahlen sind im Vergleich zu 2015 angestiegen, wo 53.600 Kunden, d.h. durchschnittlich 8,5 % der Haushaltskundschaft für Gas, eben diesen erhalten hatten.

Wie im Elektrizitätssegment, ist festzustellen, dass die von den Marktteilnehmern verschiedenen angewandten Verfahrensweisen in Bezug auf die Gewährung von Zahlungsplänen zu stark unterschiedlichen Ergebnissen führen, sowohl hinsichtlich der Anzahl der gewährten Zahlungspläne, als auch in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag, die durchschnittliche Dauer und den Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne.

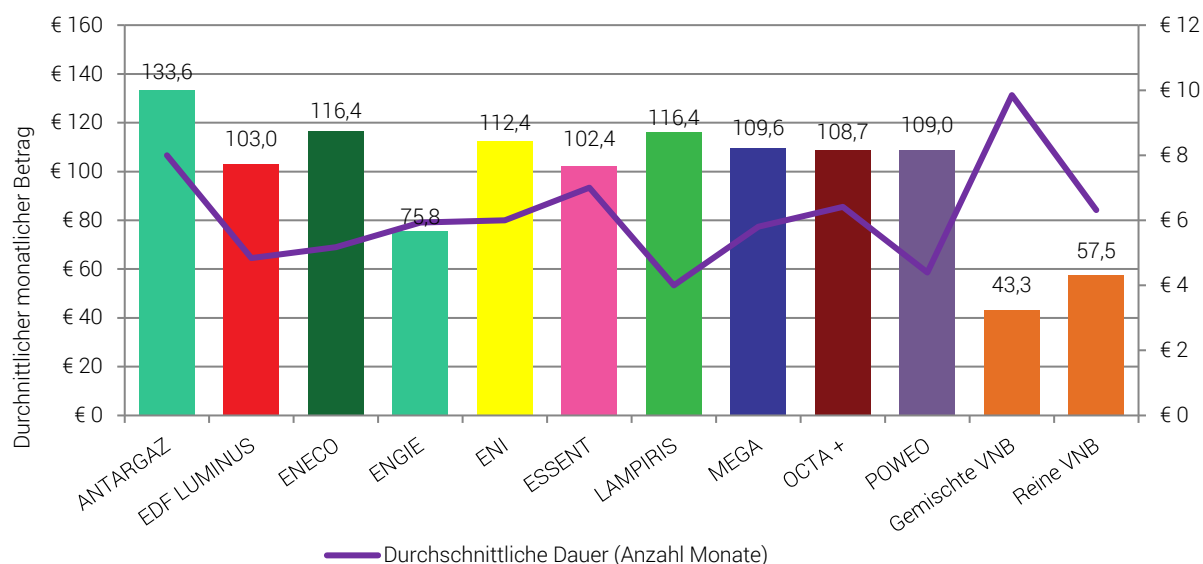
Das folgende Diagramm gibt einen Überblick der Prozentsätze der im Laufe des Jahres 2016 im Gassegment von den Versorgern gewährten Zahlungspläne.

DIAGRAMM 30 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE AM 31.12.2016)



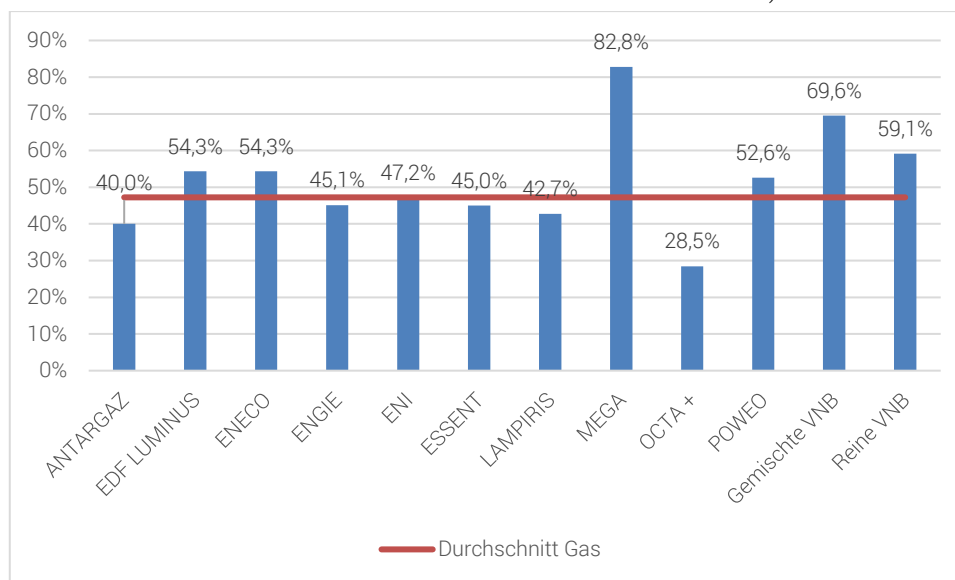
Die 2016 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 5,6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 90,6 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 8 bis 9 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 48 Euro. Diese Zahlen sind mit den für 2015 im Elektrizitätssegment gesammelten Daten vergleichbar.

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



Der Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne innerhalb aller gewährten Zahlungspläne im Gassegment beläuft sich im Jahr 2016 auf 47,2 %. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2015 ermittelt wurde, nämlich 45 %. Das nachstehende Diagramm zeigt den Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne im Gassegment je nach Versorger.

DIAGRAMM 32 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE)



1.11. 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 diese von der Energieversorgung abgeschnitten werden. 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.

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 Elektrizitäts- oder im Gassegment, wenn ein Kunde, der Gegenstand einer positiven Entscheidung der CLE zur Sperrung seiner Versorgung ist, der Ansicht ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist.

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

Man beachte, dass die Rolle und die Zusammensetzung der CLE anlässlich der Abänderung der Elektrizitäts- und Gasdekrete überarbeitet worden sind. Außerdem kann nun gegen die Beschlüsse der Lokalen Kommissionen für Energie beim Friedensrichter des Anschlussortes des betroffenen Kunden Einspruch eingelegt werden.

In den veränderten Elektrizitäts-⁴⁸ und Gasdekreten⁴⁹ sind 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 Zahlungsausfall 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. Im zweiten Fall wird die Frist für den Einbau eines Budgetzählers 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.

Es muss jedoch betont werden, dass von der Regierung noch praktische Verfahren und Modalitäten bestimmt werden müssen, damit diese beiden neuen CLE eingesetzt werden können. Da diese Ende 2016 nicht festgelegt waren, traten diese neuen CLE nicht in Kraft. Sie werden daher in diesem Kapitel nicht mehr weiter dargestellt.

1.11.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment

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

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

Zu beachten ist, dass, wenn die CLE beschließt, die garantierte Mindestliefermenge auszusetzen, dieses Aussetzen nicht in der Winterzeit stattfinden darf und dass der Kunde dennoch immer die Möglichkeit hat, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er die Karte seines Budgetzählers auflädt.

⁴⁸ Geändertes Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

⁴⁹ Geändertes Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

Die Anwendung dieses mit der FMG in Zusammenhang stehenden Verfahrens war jedoch mit gewissen Schwierigkeiten verbunden:

- Ein geschützter Kunde, der seine Prepaid-Karte mindestens einmal alle sechs Monate auflädt, hat die garantierte Mindestlieferung während 6 Monaten nicht 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, an dem der Kunde sein Guthaben aufgebraucht hat und die Nutzung der FMG beginnt.
- 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 FMG noch die Höhe dieses Verbrauchs feststellen.
- Ein Kunde, der die FMG erhält, unterliegt keinerlei Zwang mehr zum Aufladen der Karte seines Budgetzählers, um mit Elektrizität versorgt werden zu können. Er könnte daher weniger auf die Verwaltung seines Verbrauchs oder seiner Energieausgaben achten und sich somit verschulden, ohne sich manchmal darüber bewusst zu sein.

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 Mindest-Lieferung fortzusetzen und eventuell zu finanzieren, obwohl diese mit der FMG verbundenen 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.

Um auf die Problematik bezüglich der Verwendung der FMG zu antworten, hat die CWaPE in Absprache mit den VNB und den ÖSHZ die „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestlieferung erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“ vom 7. Dezember 2012 ausgearbeitet.

Die Leitlinie der CWaPE schlägt eine konventionelle Methode vor, die den VNB die Mittel an die Hand gibt, um den Kunden nach sechs Monaten des Verbrauchs mit garantierter Mindestlieferung für wiederholt zahlungssäumig zu erklären und die CLE innerhalb einer vernünftigen Frist anzurufen, wobei der Schutz des Kunden, wie vom Gesetzgeber gewollt, aufrechterhalten 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 Richtlinie der CWaPE ist seit Juni 2013 in Anwendung.

Im Jahr 2016 wurden 699 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (gegenüber 602 Dossiers in 2015). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 208 Euro (gegenüber 178 Euro im Jahr 2015) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 7 Monaten.

Die CLE hat in 94,4 % der 699 Dossiers, die 2015 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt über dem Wert von 2015, wo er bei 89 % lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur FMG wiedergegeben. Es lässt sich feststellen, dass die CLE in den 4 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers bezüglich der FMG mehrheitlich über den Entzug der FMG entscheidet. Außerdem ist zu bemerken, dass 65,5 % der CLE zur FMG im Jahr 2016 von ORES Sektor HENNEGAU und RESA ergriffen wurden. Bestimmte VNB haben im Laufe des Jahres 2016 gar keine CLE zur FMG ergriffen.

TABELLE 5 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE FMG UND GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2012	2013	2014	2015	2016
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	56	446	780	602	699
Aufrechterhaltung der FMG	17	48	87	66	40
Entzug der FMG	39	398	693	536	659

Die Versammlung der CLE bietet allen anwesenden Parteien die Gelegenheit, von der Situation des Kunden Bilanz zu ziehen, sowohl aus finanzieller Sicht, als auch in Hinblick auf die begleitenden Maßnahmen, die ihm vorgeschlagen werden könnten. So hat die CLE bei 71 der 699 untersuchten Dossiers beschlossen, eine Intervention des Energiefonds zur Unterstützung der Schuldenbegleichung des Kunden zu beantragen. In 65 Fällen hat sie dem Kunden einen Zahlungsplan gewährt und für 72 Kunden die Einleitung einer Energie-Sozialberatung beschlossen.

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

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

Diese Anfrage unterliegt drei Bedingungen:

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

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

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

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

Wenn die CLE über die Gewährung einer Gasversorgungskarte entschied, hieß dies in der Praxis, dass der VNB bis Ende des Winters 2014-2015 auf dem Gas-Budgetzähler einen Vorgang programmierte, der ein monatliches Guthaben gewährte (dieser Betrag wurde von der CLE festgelegt und basiert unter anderem auf dem bisherigen Verbrauch, den

finanziellen Mitteln und der sozialen Situation des Kunden) und es dem Zähler erlaubte, ins Minus zu gehen. Gegen Ende der Winters musste der Kunde die Karte in seinen Zähler und anschließend in eine Ladestation einführen, um die in der Winterzeit tatsächlich verbrauchte Gas-Menge festzustellen und die ihm zu Lasten gehende Rechnung über 30 % zu erstellen, wobei die eventuellen Beträge, die er während der Winterzeit auf die Karte seines Zählers geladen hatte, abgezogen wurden. Wenn der Kunde die Karte nicht in seinen Zähler und in weiterer Folge in eine Ladestation eingeführt hatte, konnte seine Gasversorgung gesperrt werden.

Dieses Verfahren wies einige Probleme und Einschränkungen auf, insbesondere die folgenden:

- Die Einführung der Karte zu verschiedenen Zeitpunkten des Verfahrens war für den Kunden schwierig zu verstehen.
- Die Eintreibung der Forderungen erfolgte im Fall der Nichteinhaltung des Schuldentilgungsplans oft über ein Inkassobüro.
- Zwischen dem Datum des Erhalts des Antrags auf Winterhilfe und dem Datum der Gewährung wurde ein uneingeschränkter Verbrauch verzeichnet, der von Beginn an des Verfahrens, hohe Schulden beim Kunden verursachte.
- Wenn der Kunde zu Ende der Winterzeit die Karte nicht in seinen Zähler einführt, kann er gesperrt werden.

Auf Initiative von ORES und in Zusammenarbeit mit den ÖSHZ, dem Controller und RESA wurde daraufhin mit Oktober 2015 ein neues System für die Gewährung der Winterhilfe eingesetzt. Im Großen und Ganzen besteht es darin, die Gewährung eines monatlichen Guthabens durch eine Verminderung des Sozialtarifs um 70 % zu ersetzen (die entspricht dem Betrag der vom Energiefonds übernommen wird) und dies ab Antrag auf Winterhilfe des Kunden. Dieses Verfahren setzt sich bis zum Zusammentreten der lokalen Kommission für Energie fort, die über die Weiterführung oder den Abbruch der gewährten Hilfe entscheidet. Mit Ende der Winterzeit nimmt der auf den Verbrauch des Kunden angewandte Tarif wieder seine ursprüngliche Höhe an.

Die Vorteile dieses angewandten Verfahrens sind folgende:

- Der Kunde kann je nach Verbrauch kleine Beträge aufladen.
- Der Kunde erzeugt weniger große Schulden während er auf die Entscheidung der CLE wartet.
- Der Kunde erhält während oder nach dem Winter keinen Zahlungsplan (und vermeidet so eventuelle Mahngebühren, falls das Verfahren länger geht).
- Der Kunde zahlt nur was er schuldet.
- Der Kunde behält das Notguthaben und den Zeitraum der Nicht-Sperre.
- Das Verfahren der Einführung der Karte zu verschiedenen Zeitpunkten ist vereinfacht.
- Jegliche Verlängerung der Winterzeit ist für den Kunden transparent.

Es ist zu beachten, dass sowohl durch das alte als auch das neue Verfahren, das seit Oktober 2015 angewendet wird, nicht vermieden werden kann, dass sich der Kunde selbst in die Situation einer Sperrung bringt. Darüber hinaus, wenn die CLE eine Winterhilfe gewährt, ermuntert sie den Kunden dennoch dazu, sofern seine finanziellen Möglichkeiten ihm dies gestatten, während der wärmeren Monate des Jahres seinen Gas-Budgetzähler aufzuladen, um eine Rücklage für den folgenden Winter zu schaffen, dieser Betrag wird dann aber zu 100 % des Tarifs verrechnet.

2016 haben insgesamt 1.118 geschützte Kunden mit Gas-Budgetzähler, das heißt etwa 19,6 % aller geschützten Kunden, die über einen Gas-Budgetzähler verfügen, bei ihrem VNB einen Antrag auf Winterhilfe eingereicht. In Folge dieser Anträge wurden 1.095 Dossiers in einer CLE untersucht (gegenüber 899 Dossiers in 2015). Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Winterhilfe und die Anzahl der in einer CLE untersuchten Dossiers kann insbesondere durch die Tatsache erklärt werden, dass zwischen dem Zeitpunkt des Antrags und dem Tag der Versammlung der CLE der Kunde seinen Status als geschützter Kunde verloren hat oder umgezogen ist.

Von den untersuchten Dossiers wurden in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe 62 % von der CLE positiv beschieden.

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 in den letzten fünf Jahren mehrheitlich für die Gewährung einer Gasversorgungskarte entscheidet, wenn das Dossier eines Kunden untersucht wird.

TABELLE 6 ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS UND GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2012	2013	2014	2015	2016
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	599	951	772	899	1095
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	22 %	25 %	20,3 %	17,3 %	19,2 %
Gewährung Winterhilfe	395	623	496	583	677
Verweigerung Winterhilfe	204	328	276	316	418

Die CWaPE stellt einen Anstieg der Anzahl der von der CLE untersuchten Dossiers bezüglich eines Antrags auf Winterhilfe im Laufe der letzten drei Jahre fest. Dieser Anstieg muss allerdings in Beziehung zum noch stärkeren Anstieg der Anzahl der geschützten Kunden mit Budgetzähler gesetzt werden. Die CWaPE merkt ebenfalls an, dass der Prozentsatz der Gewährung der Winterhilfe im Verhältnis zur Anzahl untersuchter Dossiers in den vergangenen fünf Jahren relativ stabil geblieben ist und sich auf 65 % der Dossiers beläuft.

1.11.3. 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 in Hinblick auf eine Aussetzung der Energieversorgung des Kunden einreichen.

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

- 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;

- die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität oder Gas durch den Verteilnetzbetreiber entscheiden;
- 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.

2016 ist die CLE zusammengetreten, um 2.061 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 1.290 im Gassegment zu prüfen. Diese Zahlen liegen leicht unter den für 2015 festgestellten Daten, wo sie bei jeweils 2.251 im Stromsegment und 1.481 im Gassegment lagen. In 69,3 % der 2016 untersuchten Dossiers im Stromsegment, hat die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und die Aussetzung der Stromversorgung beschlossen. Im Gassegment liegt diese Anzahl bei 72,3 %. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Falle der Entscheidung zur Sperrung infolge der Statusaberkennung durch die CLE, die Sperrung der Versorgung des Kunden nur in etwa einem Viertel der Fälle tatsächlich erfolgt, die anderen Situationen konnten im Vorfeld gelöst werden.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse in den vergangenen vier Jahren unter Zufügung der Daten für Gas und Strom: Es muss jedoch klargestellt werden, 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.

TABELLE 7 ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN (GAS UND ELEKTRIZITÄT) BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE UND GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2012	2013	2014	2015	2016
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	2.671	1.814	3.238	3.732	3351
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	756	222	378	428	333
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	516	460	774	853	657
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	1.346	1.132	2.086	2.451	2.361

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

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

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

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

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

1.12. ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

Die Jahre 2014 und 2016 waren von der Einführung verschiedener beachtlicher gesetzlicher Änderungen und Entwicklungen in Bezug auf soziale Maßnahmen und Verpflichtungen öffentlichen Dienstes geprägt. Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes führten verschiedene Maßnahmen ein, um die Schutzmechanismen der gefährdeten Kundschaft zu verstärken und die Verfahren bei Zahlungssäumnissen zu verbessern. Ein Vorentwurf des Erlasses zur Abänderung der EWR-VöD Gas und Strom und der EWR bezüglich der CLE⁵⁰ wurde von der wallonischen Regierung im April 2016 in einer ersten Lesung angenommen, um insbesondere bestimmte in den Dekreten vorgesehenen Maßnahmen zu definieren und so deren Inkrafttreten zu ermöglichen. Dieser Vorentwurf führte unter anderem zusätzliche Vorschläge in Bezug auf die sozialen Maßnahmen und die VöD mit sozialem Charakter ein.

Die CWaPE prangert weiter unten einige der wichtigen Änderungen der Dekrete an, die einen Einfluss auf die VöD mit sozialem Charakter haben.

Der Schutz der gefährdeten Kunden wird durch die Ausweitung der Kategorien der ausschließlich regional geschützten Kunden auf eine neue Kategorie von Personen in prekärer Lage verbessert.

Das anwendbare Verfahren im Fall von Zahlungsschwierigkeiten wurde verändert, so dass der manchmal zu schnelle und unangemessene Einbau des Budgetzählers vermieden wird und eine zwischen dem Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und seinem Versorger abgestimmte Lösung gesucht werden kann. Die Dekrete verpflichten die Versorger insbesondere dazu, einem Kunden, der infolge von Zahlungsschwierigkeiten eine Mahnung erhalten hat, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Der Gesetzgeber hat ebenfalls die Einrichtung einer Versorger-CLE vorgesehen, in der die verschiedenen Akteure sich gegebenenfalls und bei einem Fehlschlag der Verhandlungen zwischen dem Kunden und dem Versorger dazu äußern, ob der Vorschlag eines Zahlungsplans vernünftig ist, und welche folgenden Modalitäten eingesetzt werden.

Das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers kann auch 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 auch Gegenstand einer Prüfung durch die CLE, die über die Alternative(n) zum Einbau eines Budgetzählers entscheidet.

Außerdem wird die 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 gesetzlichen 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 budgetäre Auswirkungen im Anschluss an ein für den Kunden gelinde gesagt unverständliches Verfahren.

⁵⁰ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, das den Erlass vom 16. Januar 2014 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt.

Wie zuvor angeführt, wurde am 28. April 2016 ein Vorentwurf des Erlasses von der wallonischen Regierung in einer ersten Lesung angenommen, der die in den Dekreten vorgesehenen Maßnahmen präzisiert und eingrenzt. In erster Linie sind dies:

- Der vernünftige Charakter des Zahlungsplans. Der EWR sieht für die Kunden in einer Schuldenberatung oder die vom ÖSHZ betreut werden, einen Betrag in Höhe von 20 Euro pro Monat oder mehr, je nach Mittel des Kunden, vor. Ein Zahlungsplan wird in allen Fällen als vernünftig eingestuft, wenn er die finanzielle Situation des Kunden berücksichtigt und ihm das Führen eines menschenwürdigen Lebens garantiert.
- Die Einbettung der Unmöglichkeiten, einen Budgetzähler aus technischen, strukturellen, sozialen oder medizinischen Gründen einzubauen. Die ersten drei Fälle werden vom VNB analysiert und festgestellt. Medizinische Gründe, die den Einbau des Budgetzählers unmöglich machen, werden vom ÖSHZ bestätigt und vom VNB festgestellt.
- Die Veränderung der Zusammenstellung der lokalen Kommissionen für Energie und die Ausweitung der Möglichkeiten einer CLE-Befassung zu Fragen bezüglich eines vernünftigen Zahlungsplans und der Unmöglichkeit, den Budgetzähler einzubauen.

Dieser Vorentwurf ruft übrigens auch zu zukünftigen Anpassungen des Dekrets auf und fügt zusätzliche Hinweise hinzu.

In Bezug auf die Ausweitung der Kategorien der geschützten regionalen Kunden schlägt der Vorentwurf des Erlasses somit vor, sich eher auf die Personen mit BIM-Status, Begünstigte einer erhöhten Kostenbeteiligung (BIM), zu beziehen, deren jährliche steuerpflichtige Netto-Einkünfte nicht über einen Betrag von 15.999 Euro steigen und die das Eingreifen des ÖSHZ beantragen, damit er ihre Situation analysiert und bestätigt, während sich das Dekret bei dieser Ausweitung auf Personen bezog, die den fakturierten Höchstbetrag fHB beziehen.

Hinsichtlich des Verfahrens bei Zahlungsausfall und des Einbaus des Budgetzählers spricht sich der Vorentwurf für eine Einbettung des Fälligkeitsdatums der Rechnungen und für eine Fristverlängerung in Bezug auf die Verfahren zur Zahlungserinnerung und -aufforderung aus. Er führt ebenfalls die Begrenzung der Mahngebühren und die Definition eines Mindest-Schuldenbetrags für die Beantragung des Einbaus eines Budgetzählers ein. Weiters schlägt er vor, die Situationen zum kostenlosen Einbau des Budgetzählers auszuweiten, damit Kunden, die dies wünschen, oder der ÖSHZ den Einbau eines Budgetzählers beantragen können, noch bevor eine Schuldensituation entsteht. Schließlich fügt er eine Bestimmung ein, die vorsieht, dass die Anfechtungen bezüglich des Einbaus des Budgetzählers vom regionalen Mediations-Service für Energie behandelt werden.

Er beschränkt die Anwendung der VöD ausschließlich auf den Wohnsitz des Kunden, vor allem um ein Einsetzen von Sozial-Maßnahmen bei Zweitwohnsitzen zu vermeiden.

Bezüglich der CLE schlägt der Vorentwurf vor, die Artikel über die garantierte Mindestliefermenge zu verändern, damit die Gesetzgebung die von der CWaPE erarbeitete Leitlinie zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestliefermenge erhalten haben, berücksichtigt.

Er fügt die Möglichkeit hinzu, die CLE in Form von Konferenzschaltungen umzusetzen, sofern alle Parteien damit einverstanden sind.

Um die Anzahl Sperrungen infolge einer Aberkennung des Status des geschützten Kunden zu minimieren, schließt der Vorentwurf des Erlasses die Nachverfolgung solcher Situationen mit ein und schlägt vor, sich an das Regularisierungsverfahren im Rahmen des MOZA anzugleichen.

Der wallonische Minister für Energie hat per Brief, erhalten am 10. Mai 2016, um Stellungnahme der CWaPE zu diesem Vorentwurf gebeten. Die Stellungnahme der CWaPE wurde dem Minister am 24. Juni 2016 zugesandt. Diese fasst die Kommentare zusammen, die die CWaPE im Zuge der vorangehenden Versammlungen, die im Rahmen der Ausarbeitung des Konzepts des Erlasses organisiert wurden, formuliert hat und beinhaltet ebenfalls zusätzliche Änderungsvorschläge. Sie steht auf der Homepage der CWaPE als Download zur Verfügung.

Es wurden noch weitere Akteure dazu eingeladen, ihre Stellungnahmen zum Vorentwurf des Erlasses bei der Regierung abzugeben. Die Regierung muss anschließend den Text des endgültigen Erlasses verabschieden. Der Regulator wird ab dessen Veröffentlichung darauf achten, die anzuwendenden Maßnahmen in Koordination und Zusammenarbeit mit den anderen Marktteilnehmern einzurahmen und zu kontrollieren.

Andere zur Zeit laufende Initiativen könnten früher oder später die VöD grundlegend beeinflussen oder verändern.

Die Entwicklung der Projekte aus EU-Richtlinien, die im Rahmen des *Clean Energy package for all Europeans* vorbereitet werden, müsste in den kommenden Monaten beobachtet werden, um die Dekrete aus dieser Perspektive heraus erneut zu überprüfen.

Die Verabschiedung des Aktionsplans gegen die Armut durch die wallonische Regierung im September 2015 hat insbesondere das Ziel, allen den Zugang zur Energieversorgung sicher zu stellen und gegen die Überschuldung zu kämpfen. Hier muss betont werden, dass die Regierung unter anderem die Budgetzähler evaluieren und die Systeme, in die diese eingebettet sind, reformieren wollte. In diesem Zusammenhang hat der Minister für Energie die CWaPE um die Durchführung einer Studie zur Evaluierung der Mechanismen der Budgetzähler gebeten, besonders in Bezug auf andere Verfahrensweisen zur Begleichung von Energieschulden. Die sozioökonomische Direktion der CWaPE hat einen Großteil des Jahres 2016 für ihre Durchführung aufgewendet. Die Studie der CWaPE wurde dem Minister im Dezember 2016 übermittelt und ist auf seiner Homepage abrufbar. Sie enthält zahlreiche Empfehlungen und Reflexionsanstöße in Bezug auf die Verwendung des Budgetzählers und seine Betreuung besonders gegenüber den gefährdetsten Personen.

Die Einführung des MIG ⁵¹, vorgesehen für September 2018, die die Regeln zum Austausch zwischen den Versorgern und den Verteilnetzbetreibern konsequent ändern wird, ist unter Beschuss zu nehmen.

Die Einführung der neuen Tarif-Methode, die bei den in der Region Wallonien aktiven Verteilnetzbetreibern im Zeitraum 2019-2023 angewendet wird, dürfte diese zu immer mehr Effizienz in der Umsetzung von Verpflichtungen öffentlicher Dienste sowohl in finanzieller Hinsicht als auch hinsichtlich des Service der Kundschaft, ermuntern.

Mit dem kommenden Eintreffen der kommunizierenden Zähler, müssten schließlich neue Regeln und Verfahren vorgesehen und bestimmte aktuell geltende Vorschriften überdacht werden, um die Vorschriften in Hinblick auf den Schutz des Konsumenten bei diesen neuen Technologien anzupassen und ihm dabei zu ermöglichen, noch mehr zum Akteur seiner Energie zu werden.

⁵¹ Der MIG (Message Implementation Guide) definiert eine Reihe von Regeln und Standards zum Austausch von Daten zwischen den Versorgern und den Verteilnetzbetreibern.

2. 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 2016 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 2015 und 2016.

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

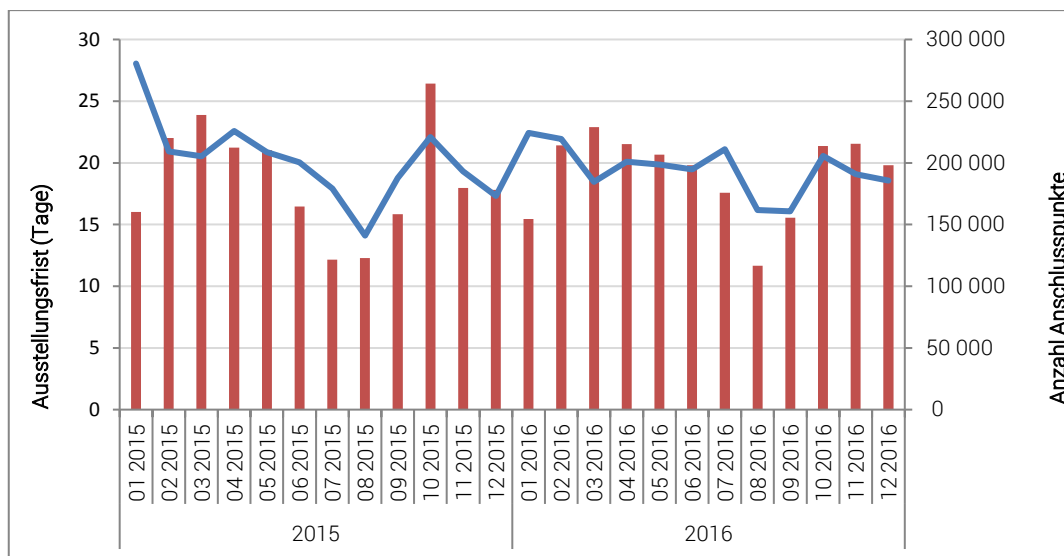
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2015 und 2016 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 191.000.

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

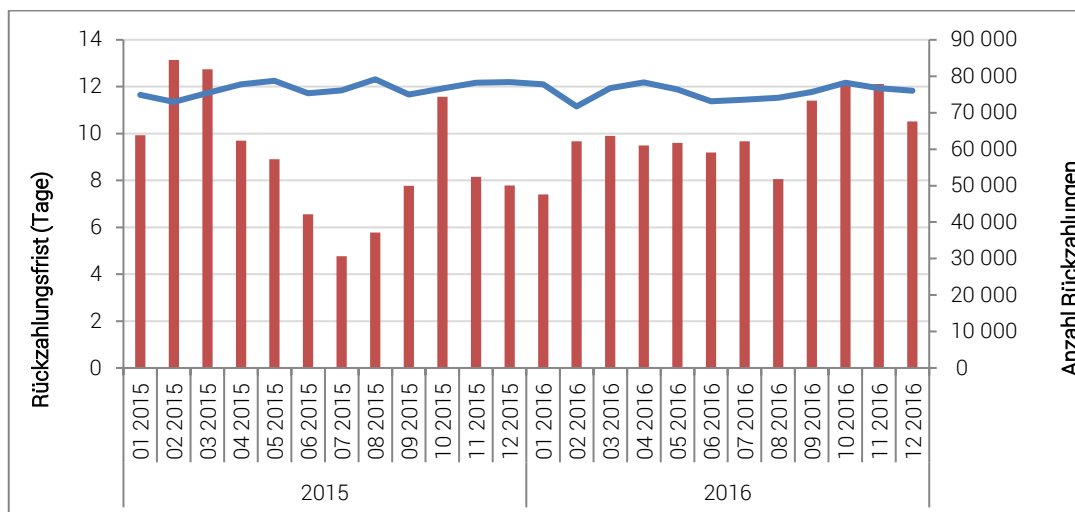
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

DIAGRAMM 33 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2015-2016



Die Ausstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung, die gesetzlich auf dreißig Tage festgesetzt ist, entwickelt sich relativ stabil und liegt bei etwa zwölf Kalendertagen. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2016 angestiegen, von einem monatlichen Durchschnittswert von 56.000 Rückzahlungen im Jahr 2015 auf einen Schnitt von 63.000 Rückzahlungen pro Monat im Jahr 2016.

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2015-2016

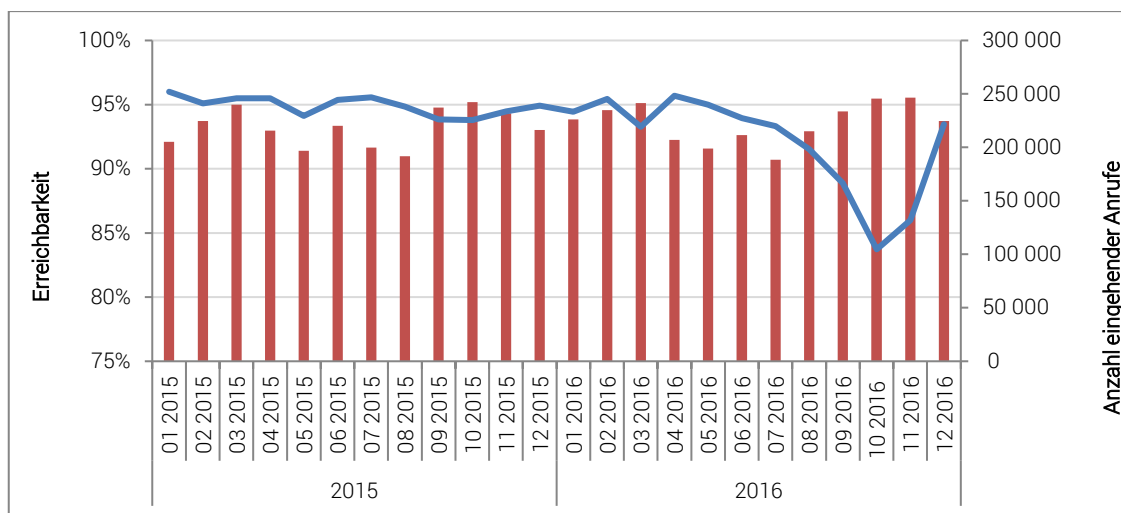


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit lag im Jahr 2016 in einer Spanne von 84 % bis 96 %. Der vorübergehende Rückgang der Erreichbarkeit in den Monaten September, Oktober und November ist auf eine geringere Verfügbarkeit der Angestellten und eine Reorganisation der Callcenter von bestimmten Versorgern zurückzuführen.

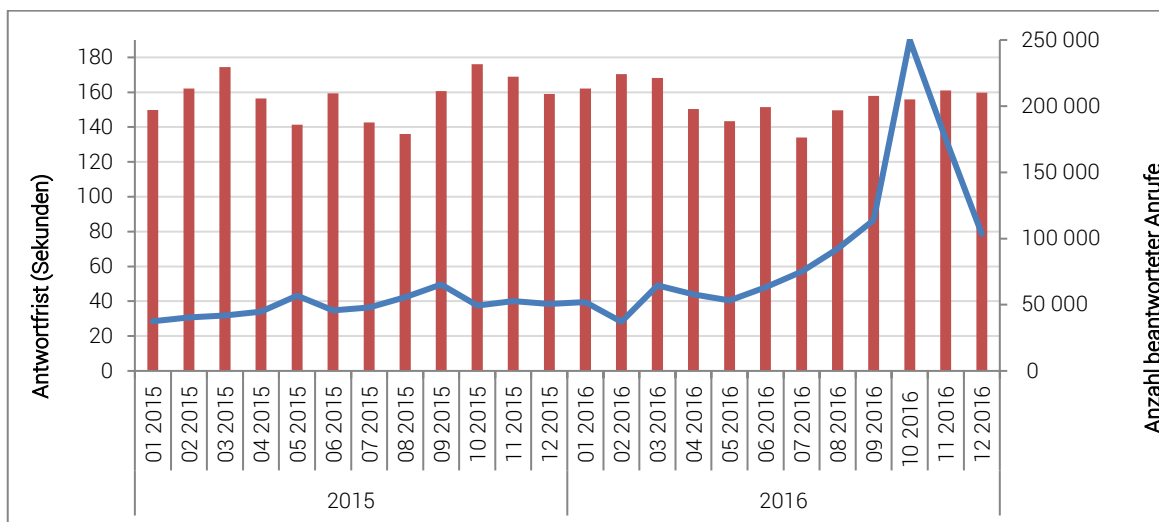
DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2015-2016



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 36 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2015-2016



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

Parallel zu ihrer Aufgabe der Kontrolle der Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes führt die CWaPE jährlich eine Evaluierung der Kosten der den 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 2015 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 2015 auf 68,4 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 43 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

TABELLE 8 KOSTEN 2015 PRO MWH DER VÖD ZU LASTEN DER VNB

	VöD mit sozialem Charakter	VöD Funkt des Marktes	VöD RNE	Kostenl. Standard- anschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2015
AIEG	€ 322 473	€ 4 610	€ 88 174		€ 154 093	€ 569 351
AIESH	€ 535 873	€ 51 224	€ 51 939		€ 194 512	€ 833 547
RESA ELEC	€ 7 486 988	€ 491 928	€ 1 088 168		€ 2 601 782	€ 11 668 865
PBE						
REW	€ 284 079	€ 43 200	€ 58 138		€ 177 506	€ 562 923
ORES ELEC	€ 38 498 049	€ 2 634 644	€ 3 220 493		€ 10 411 257	€ 54 764 444
GESAMT	€ 47 127 462	€ 3 225 606	€ 4 506 911		€ 13 539 150	€ 68 399 129
RESA GAZ	€ 5 340 828	€ 49 142	€ 73 645	€ 5 993 375		€ 11 456 990
ORES GAZ	€ 21 346 640	€ 1 022 092	€ 285 284	€ 8 885 335		€ 31 539 351
GESAMT	€ 26 687 468	€ 1 071 234	€ 358 929	€ 14 878 711		€ 42 996 341

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3500 kWh) 2015 auf 35 € inkl. MwSt., das heißt 4,2 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 94 € inkl. MwSt., das heißt 6,2 % seiner jährlichen Rechnung.

TABELLE 9 KOSTEN DER VÖD FÜR DEN VERBRAUCHERTYP DC FÜR ELEKTRIZITÄT UND DEN VERBRAUCHERTYP D3 FÜR GAS

2015		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh +MwSt.	Kosten VöD 2015 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2015	% Jahres-Rechnung 2015
	Elektrizität	Dc	3,5	€ 8,20	€ 34,72	€ 834,00	4,2 %
	Gas	D3	23,26	€ 3,33	€ 93,83	€ 1.524,00	6,2 %

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2015 wie folgt aus:

DIAGRAMM 37 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2015 – ELEKTRIZITÄT

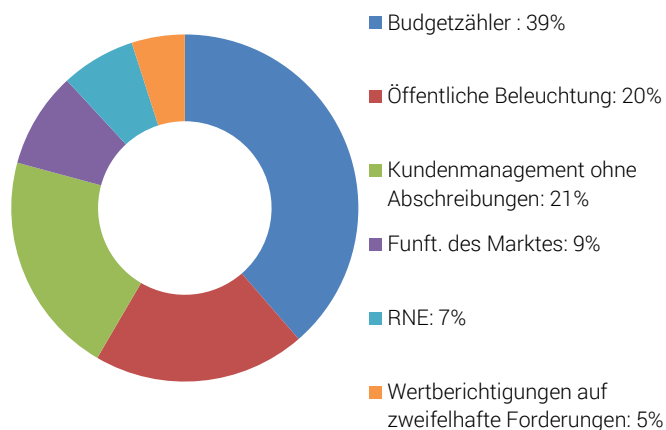
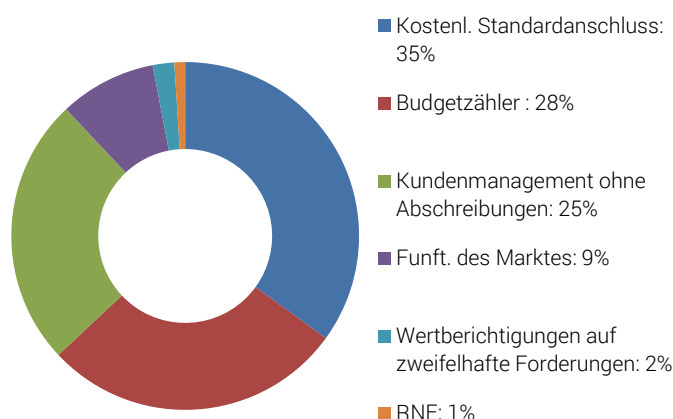


DIAGRAMM 38 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2015 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2017 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

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

DIAGRAMM 39 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - ELEKTRIZITÄT

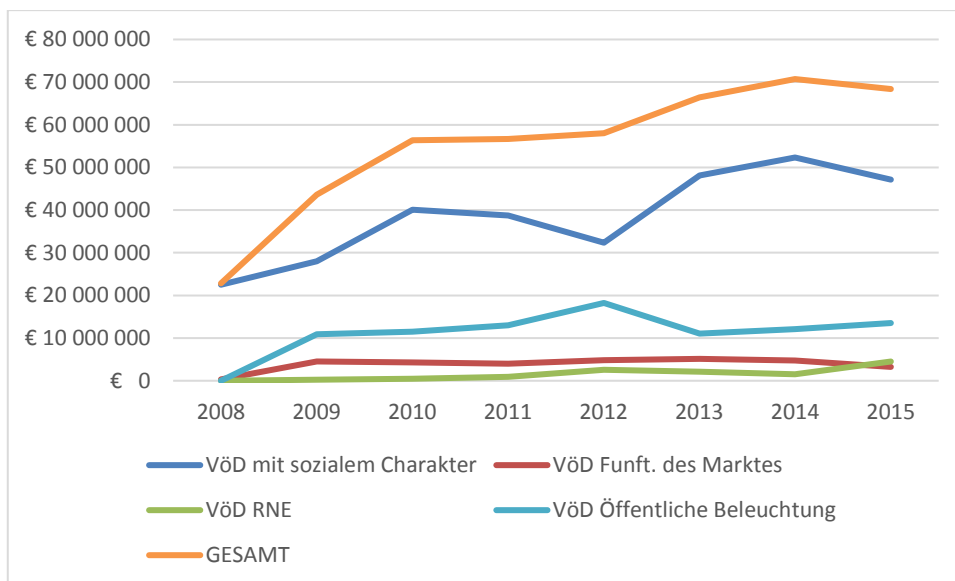


DIAGRAMM 40 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - GAS

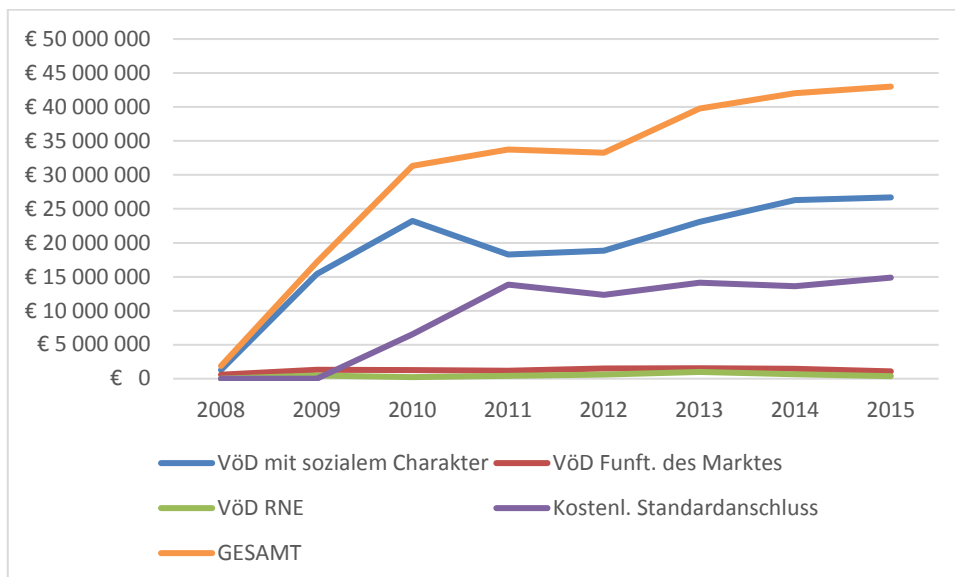
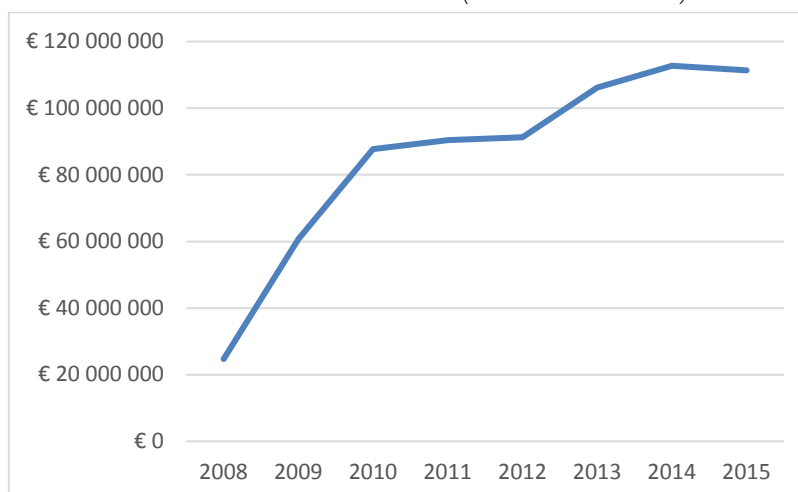


DIAGRAMM 41 ENTWICKLUNG DER GESAMTKOSTEN DER VÖD (ELEKTRIZITÄT + GAS)



SCHLUSSFOLGERUNG

Der vorliegende Bericht hat zum Ziel, die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, und besonders die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter, im Elektrizitäts- und Gasmarkt in der Region Wallonien für das Jahr 2016 im Vergleich zu den Entwicklungen der vorangegangenen Jahre vorzustellen. Er wurde auf Basis von Informationen erstellt, die von allen kommerziellen Versorgern und den auf dem Markt für Haushaltskunden in der Region Wallonien aktiven Verteilnetzbetreibern übermittelt wurden.

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

Die föderale und wallonische Gesetzgebung ermöglicht es den Kunden in prekären Situationen und unter bestimmten Bedingungen, den Status des geschützten Kunden zu erhalten. Ende 2016 besitzen jeweils 10,8 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 13,3 % im Gassegment diesen Status. Die Gesamtzahl geschützter Kunden ist in den vergangenen fünf Jahren sowohl im Gas- als auch im Elektrizitätssegment kontinuierlich angestiegen.

Der Status des geschützten Kunden eröffnet den Zugang zum Sozialtarif. Die ausschließlich regional geschützten Kunden müssen aber von ihrem Verteilnetzbetreiber versorgt werden, um diesen Zugang zu erhalten. Das Inkrafttreten neuer Dekrete im Elektrizitäts- und Gassegment in den Jahren 2014 und 2015, das den automatischen Transfer der geschützten Kunden zu ihrem VNB vorsieht, hat dazu geführt, dass praktisch alle dieser Kunden einen günstigeren Tarif erhalten haben. Ende 2016 waren 99,5 % der regional geschützten Kunden von ihrem VNB zum Sozialtarif versorgt.

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

So haben jeweils 15,2 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 19,2 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2016 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden steigt an und erreicht im Jahr 2016 7,4 % im Elektrizitätssegment und 10 % im Gassegment. In Bezug auf den Prozentsatz der Zahlungsausfälle von Kunden sind Differenzen von einem Jahr zum anderen, aber auch zwischen den Marktteilnehmern festzustellen. Die CWaPE stellt fest, dass die Sektoren von ORES sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment einen viel höheren Prozentsatz an Nichtzahlern haben als die anderen VNB oder die kommerziellen Versorger. Der Prozentsatz der von RESA versorgten geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden und ist im Gegensatz dazu viel niedriger als der bei den anderen Marktteilnehmern. Dieser sehr schwache Prozentsatz lässt jedoch in Bezug auf das für Kunden in Zahlungsschwierigkeiten bestehende Risiko der Mehrverschuldung Fragen offen. Es muss betont werden, dass die Daten bezüglich des Verfahrens bei Zahlungsausfällen bei den VNB geschützte Kunden betreffen, die von diesen als Sozialversorger versorgt werden.

Die CWaPE stellt überdies fest, dass der gleichmäßige und schrittweise Anstieg der Anzahl Kunden im Elektrizitätssegment, die als Nichtzahler eingestuft wurden, nicht *von vornherein* die aufeinanderfolgenden Umstellungen der MwSt. von 21 % auf 6 % und wieder auf 21 % im Jahr 2014 und 2015 widerspiegelt.

Die Anzahl der Anträge und des Einbaus der Budgetzähler hat im Strom- und im Gassegment gegensätzliche Entwicklungen durchlaufen. Die Anzahl der Anträge auf Einbau des Budgetzählers im Elektrizitätssegment ist um 3,75 % gestiegen im Vergleich zu 2015, wo sie um 1,7 % im Gassegment gesunken ist. Die Anzahl der 2016 im Elektrizitätssegment tatsächlich eingebauten Budgetzähler, und zwar 18.396, ist im Vergleich zu 2015 um 1,5 %

angestiegen. Im Gassegment ist die Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler im Vergleich zu 2015 um 19,3 % gesunken und beläuft sich auf eine Gesamtzahl von 8.198 Zähler, die 2016 eingebaut wurden. Zur Erinnerung, das Jahr 2015 war durch einen starken Anstieg der Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler gekennzeichnet. Dies war die Folge der Nachrüstung des Einbaus der Budgetzähler, die aus technischen Gründen 2013 und 2014 verschoben werden musste.

Die Analyse der Fristen zum Einbau der Budgetzähler zeigt für 2016 eine leichte Abnahme des Prozentsatzes der Budgetzähler, die innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut wurden. Allerdings nimmt die durchschnittliche Frist für den Einbau im Jahr 2016 im Vergleich zu 2015 paradoxerweise ab und beträgt 81 Tage im Elektrizitätssegment (gegenüber 86 Tagen im Jahr 2015) und 124 Tage im Gassegment (gegenüber 224 Tagen im Jahr 2015). Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers unterlag je nach berücksichtigtem Akteur unterschiedlichen Entwicklungen, doch global stellt sich heraus, dass der Betrag der durchschnittlichen Schuld im Strom- und im Gassegment gesunken ist und sich auf 460 Euro im Elektrizitätssegment und 416 Euro im Gassegment beläuft. Die CWAPE stellt jedoch fest, dass, sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment, und unabhängig von den Abweichungen in der Dauer des Einbaus des Budgetzählers, beinahe ein Fünftel der Kunden 2016 zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 100 Euro oder mehr aufwiesen.

Das mit der Nutzung eines Budgetzählers verfolgte Ziel besteht darin, dem Kunden die Bewältigung seines Verbrauchs und seiner Energiekosten zu ermöglichen und dabei gleichzeitig die Versorgung mit Strom 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 und kleinere Geschäfte oder auch externe Ladestationen. Die Zahlen bezüglich der Aufladeorte bestätigen eher, dass die kleineren Geschäfte zweifellos die am meisten genutzte Auflademöglichkeit seit 2014 bleiben. Die CWAPE hat jedoch festgestellt, dass der Anteil der in den Räumen der ÖSHZ durchgeführten Aufladungen in den letzten zwei Jahren beträchtlich angestiegen ist und somit seit 2015 zum zweitwichtigsten Aufladeort wurde. Diese Tendenz kann durch die seit Januar 2017 weggefallene Möglichkeit, die Kartenaufladung der Zähler in den Auskunftsstellen von ORES bar zu bezahlen, noch verstärkt werden. ORES war der letzte VNB, der diese dennoch von einem Großteil der Verbraucher befürwortete Möglichkeit angeboten hat.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Budgetzählers eine Sperrung der Versorgung des Kunden, noch automatische Sperrung genannt, zur Folge haben. Die Analyse der von den VNB übermittelten Daten zu den automatischen Sperrungen im Jahr 2016, zeigt wie in den Jahren 2014 und 2015 einen anteilmäßig größeren Teil von automatischen Sperrungen im Gassegment im Vergleich zum Elektrizitätssegment. Der Prozentsatz der Kunden, bei denen im Jahr 2016 keine automatische Sperrung erfolgte, und zwar 74 % im Elektrizitätssegment und 64 % im Gassegment, steigt in beiden Energieformen im Vergleich zu den für 2015 übermittelten Daten an. Eine Feststellung die betroffen macht, ist der Prozentsatz der Kunden, bei denen im Jahr 2016 mehr als zehn automatische Sperrungen vorgenommen wurden, nämlich 6 % der im Elektrizitätssegment und 7 % der im Gassegment untersuchten Gruppe. Das baldige Eintreffen der kommunizierenden Zähler sollte den VNB eine genauere Einsicht in die Anzahl aber auch die Dauer der automatischen Sperrungen ermöglichen und das Einsetzen von für die besonderen Situationen der betroffenen Kunden angepassten Maßnahmen begünstigen.

Die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler erhalten zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ihnen den Zugang zur Energie in Form einer garantierten Mindestlieferung (FMG) bei Strom und einer Winterhilfe bei Gas zu garantieren. Um diese Garantie des Energie-Zugangs einzuschränken und zu vermeiden, dass sie die Entstehung von Schulden bei geschützten Kunden mit Budgetzähler verursacht, können sich die lokalen Energiekommissionen (CLE) versammeln. Das Jahr 2016 war durch eine Stabilisierung der Zahl der Versammlungen der CLE zur FMG gekennzeichnet, es kam aber zu einem Anstieg der CLE bezüglich der Winterhilfe. Es muss betont werden, dass durch das neue Verfahren zur Winterhilfe, das seit Oktober 2015 eingesetzt wird, die sowohl vom VNB als auch vom Endkunden durchzuführenden Schritte vereinfacht wurden.

Ende 2016 nimmt der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden in Zahlungsverzug im Vergleich zu 2015 leicht ab und beläuft sich auf 9 % im Elektrizitätssegment und auf 11 % im Gassegment. Starke Unterschiede wurden allerdings zwischen den verschiedenen Versorgern festgestellt. Auch inaktive Haushaltskunden weisen 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 2016 belief sich der von den Versorgern und VNB bei den säumigen aktiven oder inaktiven Haushaltskunden einzutreibende Gesamtbetrag auf 111 Mio. EUR im Elektrizitätssegment (gegenüber 113 Mio. EUR in 2015) und auf 62 Mio. EUR im Gassegment (gegenüber 68 Mio. EUR in 2015).

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Sperrungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2016 aufgetretenen Sperrungen beträgt 7.420 im Elektrizitätssegment und 4.185 im Gassegment. Diese Zahlen nehmen im Elektrizitätssegment um 12,8 % und im Gassegment um 25,2 % ab. In mehr als 90 % der Fälle sind die Sperrungen die Folge der Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzähler oder die Folge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs. In Anbetracht der Zahlen bezüglich der schnellen Wiederinbetriebnahme des Versorgungsanschlusses nach einer Sperrung infolge der Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden im Rahmen des Einbaus des Budgetzählers, nämlich innerhalb von zwei Wochen bei 65 % der Fälle im Elektrizitätssegment und bei 48,4 % der Fälle im Gassegment, ist die CWaPE der Meinung, dass eine gewisse Zahl dieser Sperrungen vermieden hätte werden können.

Der zweite Teil des Berichts stellt die Leistungsindikatoren der aktiven Versorger im Segment der Haushaltskunden dar. Diese zielen einerseits auf die Rechnungsstellungsdienste und andererseits auf die Informationsdienste ab. Vier Diagramme veranschaulichen die monatliche Entwicklung in den Jahren 2015 und 2016:

- der Frist zur Erstellung der Abschlussrechnung und der Regularisierungsrechnung,
- der Frist zur Rückzahlung der Kunden,
- des Prozentsatzes der Erreichbarkeit der Callcenter,
- der durchschnittlichen Wartefrist vor der Entgegennahme eines Telefonanrufs.

Der dritte Teil des Berichts setzt für das Jahr 2015 eine Evaluierung der Kosten, die die VöD bei den Marktteilnehmern des Sektors und insbesondere bei den VNB verursachen, in Zusammenhang. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 68,4 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 43 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen nehmen im Vergleich zu 2014 im Stromsegment um 3,3 % und im Gassegment um 2,3 % ab.

Abschließend sei gesagt: Die Analyse der in diesem Bericht aufscheinenden Daten, besonders die steigende Entwicklung der Kunden in Zahlungsverzug und der Anstieg der Kunden mit Budgetzähler, bei denen eine beachtliche Anzahl von automatischen Sperrungen durchgeführt wurde, lässt eine steigende Entwicklung von Schwierigkeiten der Haushaltskunden beim Bezahlen ihres Energieverbrauchs klar herausstellen. Diese Schwierigkeiten zwingen bestimmte Kunden in prekären Situationen, die Verwendung ihrer verfügbaren Einkünfte zu überdenken, ja sogar ihre Bedürfnisse einzuschränken, um die Sperrung ihrer Energieversorgung zu verhindern. Der Anstieg der Anzahl geschützter Kunden, deren Schutz meist mit einer prekären Situation zusammenhängt, bestätigt auch die Notwendigkeit, die sozialen Maßnahmen auszuweiten oder zumindest die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes in Bezug auf Energie besser auszurichten und weiterzuentwickeln.

Zu diesem Zweck wurden in den neuen Elektrizitäts- und Gasdekreten Vorschläge zur Erweiterung der Schutzmechanismen der Kunden in einer prekären Lage und zur Verbesserung des Verfahrens bei Nichtzahlung integriert. Der Erlass der Regierung, der die Umsetzung zahlreicher vorgesehener Dekretsänderungen ermöglicht, wurde jedoch noch immer nicht verabschiedet.

Die wallonische Regierung hat im September 2015 auch den Aktionsplan gegen die Armut verabschiedet, dessen Ziel es ist, allen den Zugang zur Energie sicher zu stellen und gegen die Überschuldung zu kämpfen. In diesem Rahmen wurde die CWaPE mit der Durchführung einer Studie über die Budgetzähler beauftragt. Diese Studie beinhaltet zahlreiche Empfehlungen zum Gebrauch dieses Geräts, vor allem aber Vorschläge, die darauf abzielen, die gefährdetsten Personen mehr zu begleiten.

Schließlich ist auch eine Reflexion zum Einsatz der kommunizierenden Zähler und deren notwendigen Einbettung im Gange.

In Anbetracht dieser zahlreichen Veränderungen, die noch in Vorbereitung oder schon im Gange sind, seien sie technologisch oder gesetzlich, ist der Endkunde oft genug mittellos. Eine Begleitung aber vor allem gezielte und angepasste Informationen erweisen sich als unabdingbar, um es so vielen Kunden wie möglich zu ermöglichen, Akteur ihrer Energie zu werden.