



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

JAHRESSONDERBERICHT 2017

Der regionale Mediationsdienst für Energie



Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines.....	5
1.1. Vorstellung des Dienstes.....	5
1.2. Anfragen- und Verfahrenstypen.....	7
2. Mediation.....	9
2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde	9
2.2. Beschwerdekategorien	15
2.2.1. Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und administrative Geldstrafen.....	15
2.2.2. Technische Probleme	16
2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand	18
2.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung).....	20
2.2.5. ProblematischeUmzüge.....	21
2.2.6. Geschützte Kunden.....	23
2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers	25
2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung	28
2.2.9. EAN-Code	29
2.2.10. Rechnungen und Verträge	30
2.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren	32
2.2.12. Tarifgestaltung.....	36
2.2.13. Verschiedenes.....	38
2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber	39
3. Entschädigungen.....	41
3.1. Einleitung.....	41
3.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen.....	43
3.3. Detaillierte Zahlen	45
3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden.....	45
3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge.....	47
3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers.....	50
3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen	53
3.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers	54
3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung	55
3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle	55

3.4. Entwicklung seit 2010.....	56
3.4.1. Stromnetzbetreiber	56
3.4.2. Gasnetzbetreiber.....	56
3.4.3. Versorger	57
4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen	58
5. Schlichtung	59
6. Präventions- und Informationsmaßnahmen	60
7. Zufriedenheitserhebung.....	61

Einleitung

Erfahrungsaustausch mit den anderen Mediatoren für Energie und Zufriedenheitserhebung: im Jahr 2017 konzentrierte sich der Regionale Mediationsdienst für Energie auf die Verbesserung seiner Leistungen.

Im Januar 2017 wurde der SRME assoziiertes Mitglied des europäischen Netzwerks von Mediatoren NEON (National Energy Ombudsman Network). In diesem Zusammenhang wird der Gedanke, gemäß welchem die Rolle des Mediators nicht nur darin liegt, die Beteiligten dabei zu unterstützen, Lösungen bei ihren Streitigkeiten zu finden, sondern auch darin, eine informative, präventive und zwischen den Regulierungsbehörden und den anderen beteiligten Parteien vermittelnde Rolle zu spielen und auch eine Stelle für Statistiken zu sein, ausdrücklich gefördert und gezeigt.

Diese Feststellung scheint sehr gut zur Arbeit zu passen, die durch den SRME für die Verbesserung der Qualität seiner Leistungen und seiner Verfahren begonnen wurde. Da sich das zehnjährige Bestehen nähert, scheint ein Rückblick erforderlich, um die Möglichkeit zur Veränderung bestimmter Verfahren zu evaluieren. Insbesondere wurde eine Zufriedenheitserhebung durchgeführt, um eventuelle Lücken und Wege für eine Verbesserung auf Grundlage des Feedbacks von Antragstellern zu bestimmen. Die Ergebnisse dieser Erhebung müssen jedoch sehr differenziert interpretiert werden. Es geht daraus hervor, dass der SRME an seinen Fristen und an der Klarheit der Informationen in seiner Kommunikation mit den Antragstellern arbeiten könnte. Die Arbeit an seinem Image als neutraler und von den Akteuren des Energiemarktes unabhängiger Einrichtung wäre ebenfalls ein nützliches durchzuführendes Projekt. Weitere Maßnahmen, um den SRME besser zu rüsten, insbesondere, was die erhöhte Anzahl an zu bearbeitenden Akten angeht, sind ebenfalls in Vorbereitung. Dies würde einer Kommunikationskampagne zur besseren Bewerbung des Dienstes vorausgehen – die Zufriedenheitserhebung hat gezeigt, dass dieser leider bei den Verbrauchern nicht sehr bekannt ist. Treffen mit den Netzbetreibern, vor allem mit den Diensten zur Bearbeitung von Streitfällen, wären ebenfalls erforderlich, um einen kritischen Blick auf fast 10 Jahre Zusammenarbeit zu werfen und um Verbesserungen vorzuschlagen.

Im Jahr 2017 standen die häufigsten Streitfälle für den SRME mit den Zählerständen und dem Prinzip der Kompensation im Zusammenhang. Solange die intelligenten Zähler keine Verbesserungen bei der regelmäßigeren Übermittlung der Zählerstände bringen, werden diese Probleme aktuell bleiben. In der Zwischenzeit wird nur ein Bemühen um Bewusstseinsbildung bei den Verbrauchern zum Thema der Bedeutung der Erhebung ihrer Zählerstände es ermöglichen, diese Art von Streitfällen zu begrenzen.

Das Verfahren bei Nichtzahlung (Anbringung eines Budgetzählers) ist ebenfalls ein häufig anzutreffender Grund für Streitfälle. Die Anpassungen dieses Verfahrens, welche aufgrund des Entwurfs zur Abänderung des EWR vom 30. März 2006 über die VöD erwartet werden, könnten die Anzahl der Streitfälle in Zukunft verringern. Die zukünftigen intelligenten Zähler, die mit einer Funktion zur Vorauszahlung ausgestattet sind, könnten auch zu einer Verringerung problematischer und dringender Situationen beitragen (zum Beispiel: schnellere Reaktivierung nach einer Unterbrechung, verringerte Gebühren für Unterbrechung und Wiedereinrichtung etc.).

Zudem treten Fragen und Beschwerden zu den periodischen und nicht-periodischen Tarifen immer häufiger auf und die Aussichten, die Anzahl zu reduzieren, sind noch gering. Eine Arbeit an der Klarheit und Transparenz der Rechnungen könnte Verbesserungen bringen, ebenso wie eine didaktische Kommunikation mit größerer Reichweite bei den Verbrauchern.

Besondere Aufmerksamkeit wird auch auf die Verzögerungen bei den Netzanschlüssen und auf die in diesem Zusammenhang vorgesehenen Pauschal-Entschädigungen gelegt. Der SRME wird in diesem Problembereich immer aufmerksamer und wird auch weiterhin eventuelle Schwierigkeiten für die Bürger und die Verteilnetzbetreiber genau verfolgen.

Zusammengefasst: Im Jahr 2017 konzentrierte man sich auf Aktivitäten für die Verbesserung der Leistungen des SRME, welcher die Qualität seiner Dienste und seines Mehrwerts in diesem Sektor sicherstellen möchte. Dies bestärkt den SRME in seiner Ambition, seinen Wirkungsbereich auf das Vorfeld und den nachfolgenden Bereich von Beschwerden zu erweitern. Die Zahlen bezüglich der während des vergangenen Jahres erhaltenen Akten zeigen keine besonders außergewöhnlichen Eigenschaften und sind repräsentativ für die Problembereiche, die der SRME seit einigen Jahren am häufigsten antrifft.

1. Allgemeines

1.1. Vorstellung des Dienstes

Der Regionale Mediationsdienst für Energie (SRME) nahm seine Tätigkeit am 1. Januar 2009 auf und ist Teil der Verbraucherschutz- und Rechtsabteilung der CWaPE. Das wallonische Parlament beschloss die Einrichtung dieses Dienstes am 17. Juli 2008 per Dekret. Der Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 legt die Kompetenzen des Dienstes und die anzuwendenden Verfahren fest.

Die Aktivitäten des SRME können in drei Kategorien eingeteilt werden:

- Beantwortung von Fragen oder Verständnisschwierigkeiten bezüglich der Organisation des wallonischen Strom- und Gasmarktes;
- Bearbeitung von Beschwerden gegen Versorger und/oder Netzbetreiber;
- Hilfe und Unterstützung, wenn ein Antrag auf Entschädigung nicht erfolgreich ist.

Wenn der SRME feststellt, dass eine Frage oder eine Beschwerde nicht in seine Zuständigkeit fällt, leitet er sie zur zuständigen Stelle weiter, ohne den administrativen Weg des Antragstellers zu erschweren.

Der SRME steht in regelmäßigem Kontakt mit den verschiedenen Marktteilnehmern (Versorger und Netzbetreiber), um sich vom richtigen Verständnis und der richtigen Anwendung der verschiedenen Regelungen und Gesetzestexte, die den wallonischen Energiemarkt regeln, zu überzeugen.

Jedes Mitglied des Dienstes hat die Möglichkeit, an Weiterbildungen und/oder Informationssitzungen bei der CWaPE oder einer anderen externen Stelle (Energiesektor, Mediationsdienste etc.) teilzunehmen, um seine Kenntnisse zu erweitern und/oder sich bezüglich der Aktualität und eventueller Gesetzesänderungen auf dem neuesten Stand zu halten. In diesem Rahmen stellen die Rechtsabteilung der CWaPE sowie die anderen Direktionen auch eine dauerhafte Informationsquelle und eine solide Stütze für die Mitglieder des Dienstes dar.

Für den SRME ist es auch besonders wichtig, eine regelmäßige Zusammenarbeit mit den Einrichtungen aufrechtzuerhalten, die auch in Kontakt mit den Energieverbrauchern stehen (ÖSHZ und Energie-Mentoren, Anwälte, Vermittler bei Schulden, Verbraucherschutzorganisationen etc.). Der regionale Mediationsdienst für Energie steht vor allem dafür zur Verfügung, Weiterbildungen und/oder Informationssitzungen für Einrichtungen anzubieten, die einen Bedarf dafür zeigen. Zudem nimmt er regelmäßig an verschiedenen Veranstaltungen teil (Messen und Energietage etc.), um seine Aktivitäten bekannt zu machen und um die Öffentlichkeit für jene Bereiche zu sensibilisieren, die besonders problematisch sein können.

Zudem ist zu unterstreichen, dass der SRME im Januar 2017 assoziiertes Mitglied des europäischen Netzwerks von Mediatoren NEON (National Energy Ombudsman Network) wurde. Dessen Ziele sind:

- Erleichterung des Austausches von Informationen, Erfahrung und bewährter Praktiken zwischen den Mitgliedern;
- Förderung der alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten in Europa unter Beachtung der Empfehlungen der Europäischen Kommission und der EU-Richtlinien;
- Förderung des Schutzes und der Befähigung von Energieverbrauchern;
- Vertretung der Mitglieder auf europäischer Ebene.

Die Ombudsmänner und Mediationsdienste, die Mitglieder von NEON sind, haben sich 2017 viermal getroffen und tauschten sich dabei über ihre jeweiligen Aktivitäten sowie über die folgenden Themen aus:

- Aspekte des Clean Energy Package, insbesondere bezüglich der Verbraucher und der alternativen Beilegung von Streitfällen;
- Initiative „PEER“ (Partnership for the Enforcement of European Right) von CEER, an welcher die Vertreter von NEON beteiligt sind;
- Zugang zur Justiz, alternative Beilegung von Streitfällen und gefährdeter Verbraucher im Energiesektor: Dieses Thema wurde durch die Arbeiten von Naomi Creutzfeldt und Chris Gill (Universität Oxford) beleuchtet, welche an den Veranstaltungen von NEON im Jahr 2017 teilgenommen haben, um die Ergebnisse ihrer Studie zu präsentieren: „Trusting the middle-man: Impact and Legitimacy of Ombudsmen in Europe“;
- Konsequenzen des BREXIT für den englischen Ombudsmann, Gründungsmitglied von NEON;
- Entwicklung der Art der Beschwerden nach der Implementierung intelligenter Zähler.

1.2. Anfragen- und Verfahrenstypen

Die beim Regionalen Mediationsdienst für Energie angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den SRME.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **Normale Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Dringende Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss¹;
- **Frage:** jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags durch einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber;
- **Schlichtung:** Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWaPE). Das Verfahren sieht auch die Möglichkeit vor, ein Gutachten einzuholen. Die Kosten dafür trägt die anfordernde Partei. Die Schlichtung ist üblicherweise für **Geschäftskunden** und nicht für Privatkunden vorgesehen.
- **Bitte um Stellungnahme:** konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen dem Mediationsdienst für Energie auf föderaler Ebene, dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

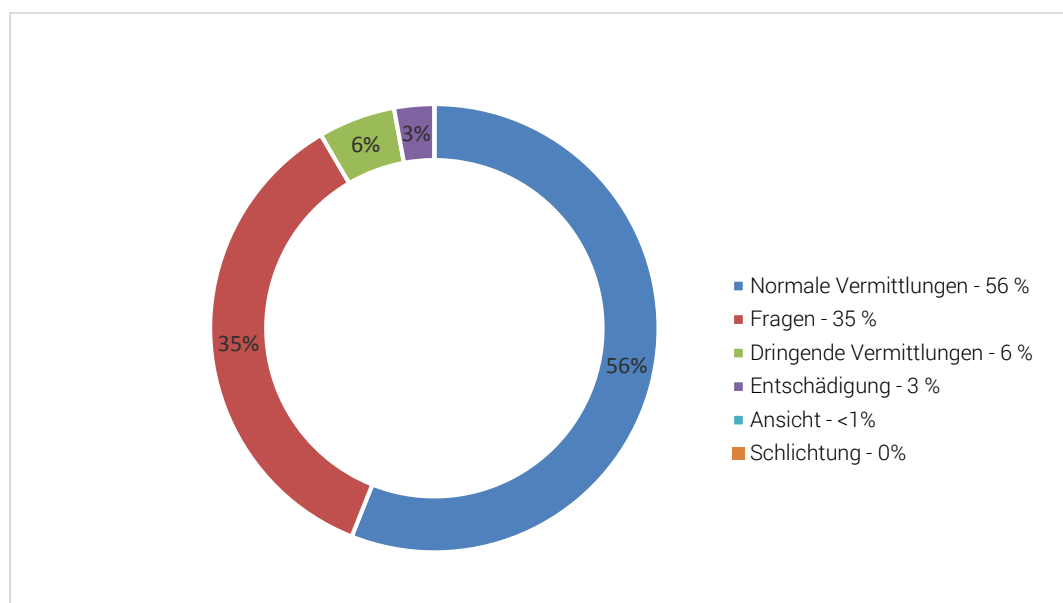
Die Verfahren für die Mediation, den Widerspruch in Sachen Entschädigung und die Schlichtung werden weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.

Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2017 hat der SRME insgesamt 1317 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

- 736 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 73 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- 467 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- 38 Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- 0 Schlichtungsanfragen;
- 3 Bitten um Stellungnahme, die vom Föderalen Ombudsdienst für Energie (SME) an den SRME gerichtet wurden.

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2017 ERHALTEN HAT



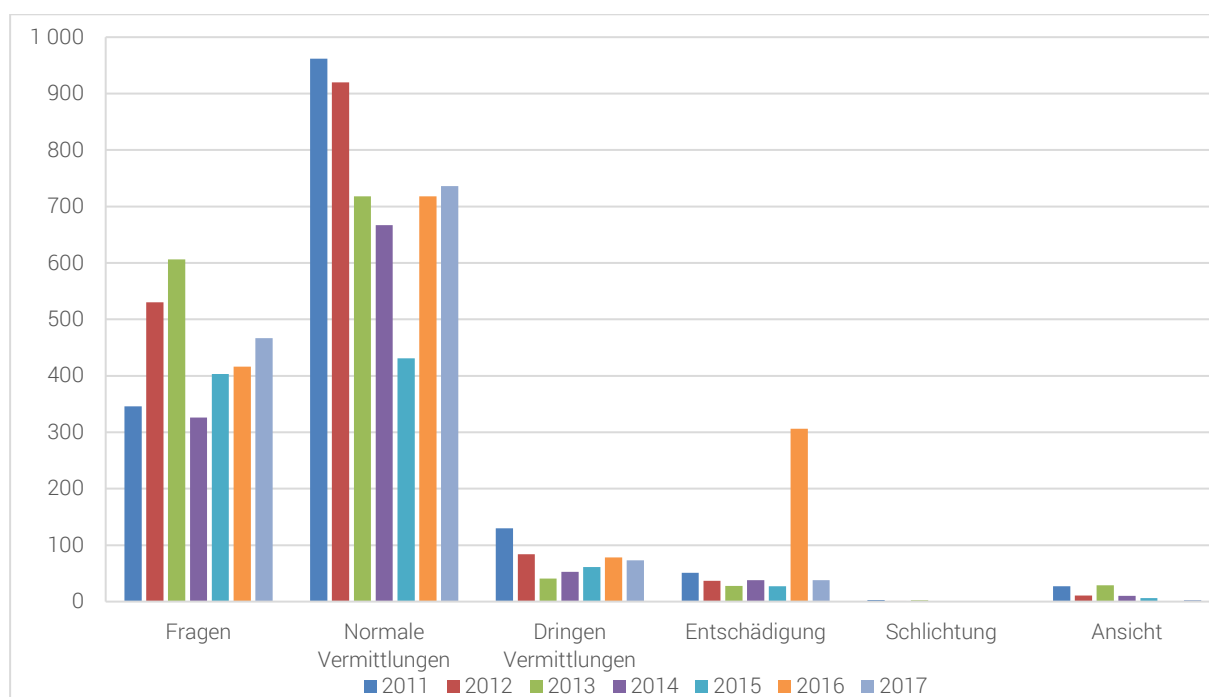
Die Anzahl der schriftlichen Anfragen, die der SRME im Jahr 2017 erhalten hat, ist gegenüber den beiden Vorjahren weiter angestiegen. Diese Zunahme lässt sich nach wie vor dadurch erklären, dass die Zuständigkeit für die Tarife des Verteilnetzes, einschließlich der nicht-periodischen Tarife (technische, administrative Leistungen etc.) am 1. Juli 2014 in Ausführung der sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen worden ist. Dieser Bereich macht den größten Teil (40 %) aller erhaltenen Anfragen aus. Die Fragen zum Prinzip des Ausgleichs (*Prosumer*) und zum Status „Geschützter Kunde“ oder zum Sozialtarif nehmen ebenfalls zu. Die Art der anderen Anträge ist sehr vielseitig (Tarifsimulator, Energiepreise und Rechnungsstellung, Umzugsverfahren, technische Fragen usw.). Außerdem sollte betont werden, dass das *FrontOffice* des SRME und das Call Center der CWaPE täglich telefonisch auf Fragen antworten, die nicht in diese Zahlen einfließen.

Nach einem wiederkehrenden Rückgang seit 2013 ist die Anzahl der beim SRME eingebrachten Beschwerden seit 2016 wieder angestiegen und diese Entwicklung setzt sich weiterhin fort. Die am häufigsten auftretenden Bereiche sind Jahr für Jahr ähnlich - es handelt sich dabei um Beschwerden bezüglich Verbrauchsdaten, Verfahren bei Nichtzahlung oder auch bezüglich technischer Probleme. Die Anzahl der dringenden eingebrachten Dossiers bleibt stabil und entspricht dem seit der Einrichtung des SRME beobachteten Durchschnitt.

Es sei jedoch daran erinnert, dass Beschwerden betreffend die Tätigkeiten der CWaPE selbst, insbesondere in Bezug auf die Vergabe von grünen Bescheinigungen, nicht unter die Zuständigkeit des SRME fallen, sondern unter die der betreffenden Direktion der CWaPE oder gegebenenfalls des Vermittlers der Wallonie.

Die Anzahl der Widerspruchsfälle zu Entschädigungen, die vom SRME 2017 erhalten wurden, ist nach dem aufgrund von Vorfällen im Zusammenhang mit Unwettern im Januar 2016 außergewöhnlichen Jahr 2016 wieder beim Durchschnitt angelangt.

DIAGRAMM 2 ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND



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

2. Mediation

2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde

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

Seit seiner Schaffung im Jahr 2009 hat der SRME feststellen können, dass die Anforderung eines Beweises vorausgehender schriftlicher Beschwerden manche Beschwerdeführer, die sich zwecks Bearbeitung ihres Streitfalls von Anfang an an den SRME gerichtet hatten, dazu veranlasst hat, ihre Beschwerde schriftlich an den betreffenden Betreiber zu richten, zuweilen unterstützt durch die vom SRME gegebenen Hinweise. Nach diesem ersten Kontakt mit dem SRME bleibt ein großer Anteil der Beschwerden nicht zulässig. Die Kundendienstabteilungen der Betreiber haben ihre Aufgabe erledigt und manchmal die erforderlichen Erklärungen abgegeben oder auch angemessene Lösungen für diese Beschwerdeführer vorgeschlagen, so dass der Rückgriff auf die Vermittlung überflüssig wurde. Der SRME hat von Anfang an die Einhaltung der Verpflichtungen der Versorger in Bezug auf die Verfolgung und Bearbeitung der Beschwerden (Verpflichtung innerhalb von zehn Arbeitstagen auf jede an einen Versorger gerichtete Anfrage zu reagieren, Verhängung eines Bußgeldes im Falle der Nichterfüllung dieser Anforderung etc.) streng überwacht; dies hat dazu beigetragen, dass die Versorger immer strengere Verfahren ausgearbeitet haben, um in erster Linie auf die Beschwerden ihrer Kunden zu reagieren (vgl. Punkt 2.2.1 weiter unten).

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

Wenn der SRME sich für die Bearbeitung des Streitfalles für nicht zuständig erklärt, leitet er trotzdem den Fall an diejenige Institution weiter, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hält. 2017 vermeldeten die meisten dieser Akten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten wie etwa missbräuchliche Verkaufspraktiken oder Anfechtungen von Preisen und wurden daher an den Ombudsdienst für Energie weitergeleitet (unbeschadet der Zuständigkeiten, die der FÖD Wirtschaft behält), außer wenn es sich um Streitfälle in Bezug auf zivilrechtliche Rechte und Pflichten handelte, für die ausschließlich die gerichtlichen Instanzen zuständig sind. Es sei daran erinnert, dass seit dem 1. Juli 2014 das Friedensgericht des Wohnsitzes des Verbrauchers die einzige zuständige Gerichtsinstanz für alle Anfragen betreffend die Eintreibung von Geldbeträgen seitens der Energieversorger ist, auch wenn der Betrag 2.500 Euro übersteigt.

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

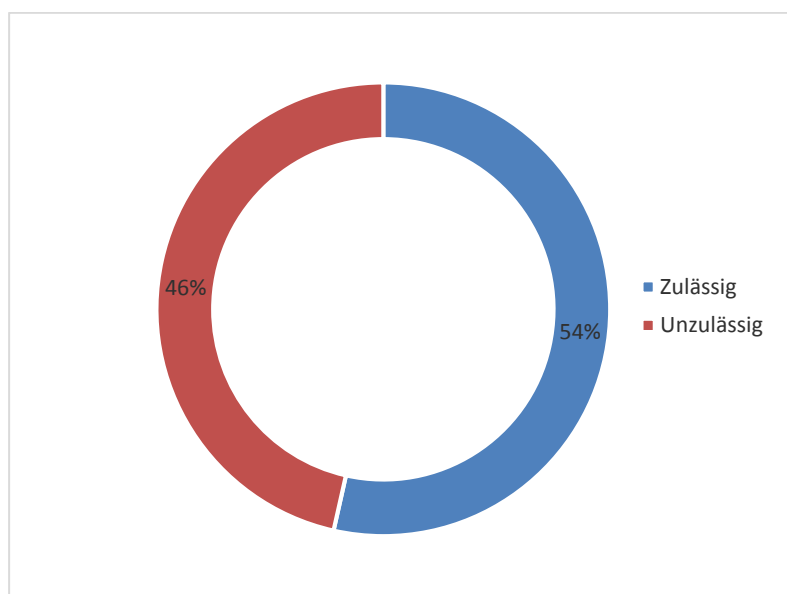
Seit 2010 und der Einrichtung des Mediationsdienstes für Energie ermöglicht der Grundsatz der zentralen Anlaufstelle dem SRME eine rasche Übermittlung föderaler Beschwerden an diese Instanz (unbeschadet der Zuständigkeiten, welche der FÖD Wirtschaft behält).

Einige Zahlen

Die Gesamtanzahl der 2017 beim SRME eingebrachten Anträge beläuft sich auf 809 Anträge auf Eröffnung einer Akte.

Das Diagramm unten unterscheidet die Zulässigkeit der 2017 erhaltenen Beschwerden und zeigt einen Mittelwert, da es sowohl auf den „typischen“ als auch auf den „dringenden“ Beschwerden basiert. Die Quote der Zulässigkeit der letzteren liegt bei 100 %, während der Anteil der zulässigen „typischen“ Beschwerden bei 54 % liegt.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER IN 2017 EINGEREICHTEN BESCHWERDEN



Außerdem ermöglicht die Analyse der Dossiers, diese nach dem begründeten Charakter zu unterscheiden, insbesondere nach der Begründetheit oder Unbegründetheit der Beschwerde. Man kann feststellen, dass die unbegründeten Beschwerden es jedoch erfordern, einen Mangel an Verständnis der Situation seitens des Beschwerdeführers zu beheben und ihm in diesem Zusammenhang klare und umfassende Erklärungen zu bieten.

DIAGRAMM 4 BEGRÜNDUNG DER „TYPISCHEN“ BESCHWERDEN

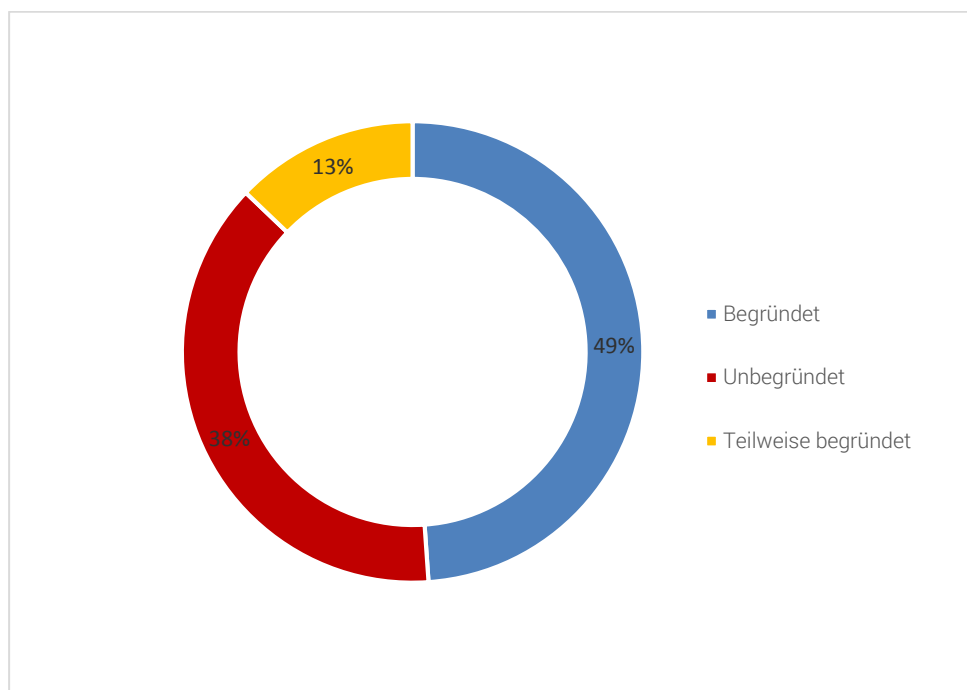
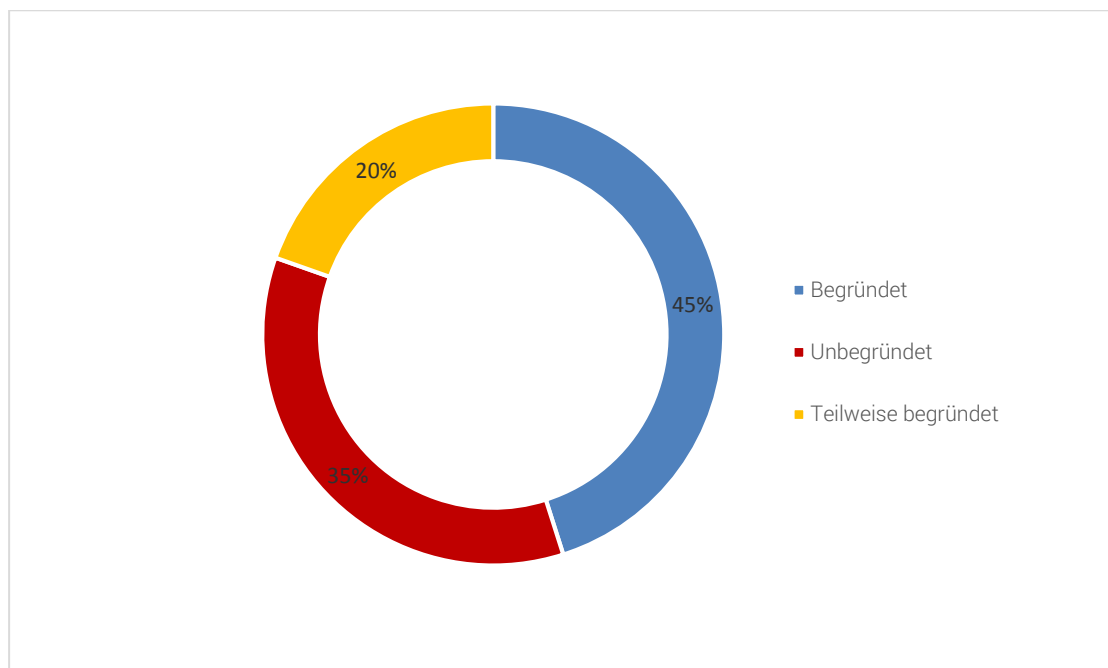


DIAGRAMM 5 BEGRÜNDUNG DER „DRINGENDEN“ BESCHWERDEN



Beschwerdekategorien

Bei der Ausarbeitung der nachstehenden Klassifizierung hat der SRME zwei unabdingbare Gebote auf einen Nenner gebracht: Einerseits sollen problematische Situationen auf dem wallonischen Energiemarkt so genau wie möglich untersucht werden, und andererseits sollen die Beschwerden auf eine Weise erfasst werden, die mit der Klassifizierung² kompatibel ist, die auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission verabschiedet wurde³. Diese mit den europäischen Normen kompatible Klassifizierung ermöglicht es dem SRME, problemlos den Reporting-Anforderungen für die europäischen Einrichtungen zu entsprechen. Es folgt eine Auflistung dieser Kategorien:

- fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen;
- technische Probleme;
- Probleme mit dem Zählerstand;
- Verzug bei der Rückerstattung von Rechnungen (Regulierungs-/Abschlussrechnung);
- problematische Umzüge;
- geschützte Kunden;
- Nichtzahlung/Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers;
- Verzug bei der Rechnungsstellung;
- Probleme mit EAN-Codes;
- Probleme mit Vertragsbestimmungen;
- Probleme mit Rechnungsangaben;
- Rolle der VNB bezüglich Fotovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.);
- Tarifgestaltung;
- Verschiedenes.

Die am häufigsten auftretenden Themen sind Jahr für Jahr recht ähnlich – es handelt sich dabei um Beschwerden bezüglich:

- Verbrauchsdaten;
- Verfahren bei Nichtzahlung;
- Fotovoltaik/Ausgleich;
- technischer Probleme;
- problematischer Umzüge;
- Verteilnetztarife.

Diese Kategorien werden weiter unten im Bericht in den entsprechenden Kapiteln näher erläutert.

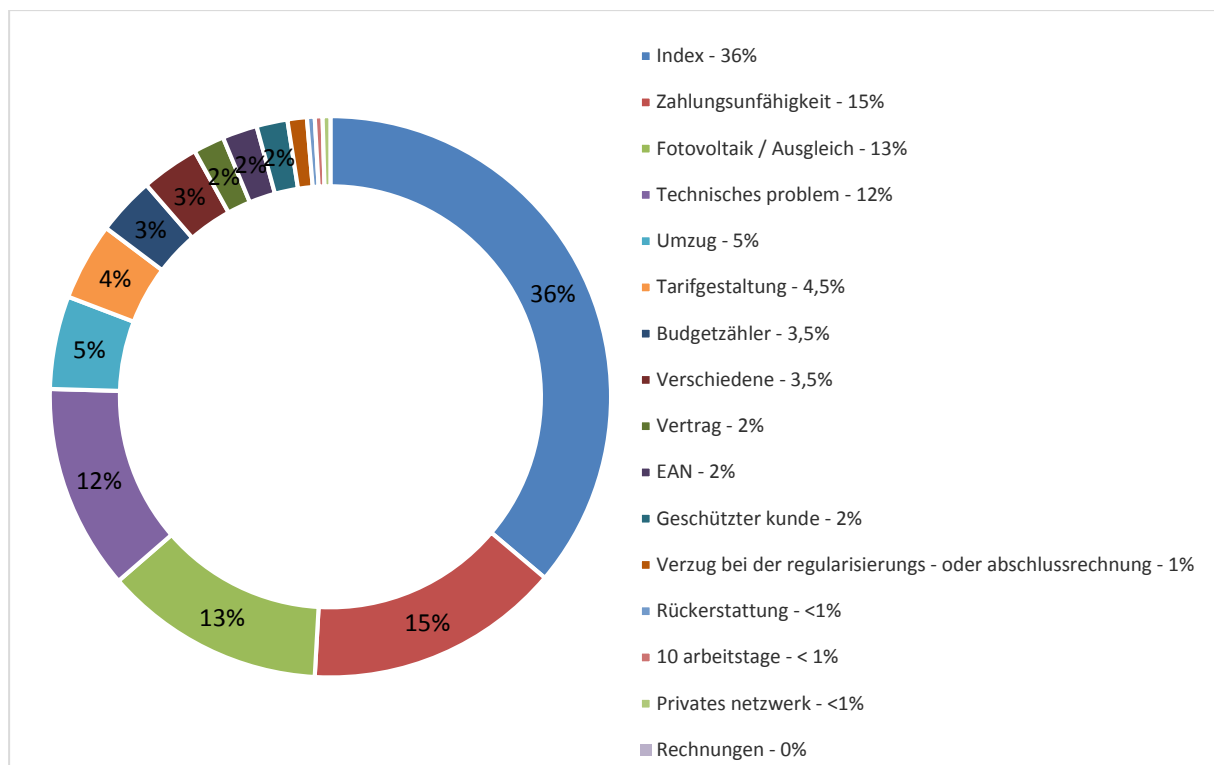
Wie oben im vorliegenden Bericht angeführt, hat der SRME einen relativ hohen Anteil von Beschwerden bezüglich der Kosten für die Verteilung beobachtet. Ganz allgemein betrafen diese Akten die folgenden Themenbereiche:

- sogenannte „periodische“ Tarife (auf der Energierechnung angeführte Kosten);
- sogenannte „nichtperiodische“ Tarife (verschiedene Leistungen der VNB), insbesondere die Tarife für die Erschließung.

Diese Punkte werden weiter unten im Punkt 02.02.2012 Tarifgestaltung näher erläutert.

Einige Zahlen

DIAGRAMM 6 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IN 2017



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

³ Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572 [Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen]

DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON BESCHWERDEN SEIT 2014

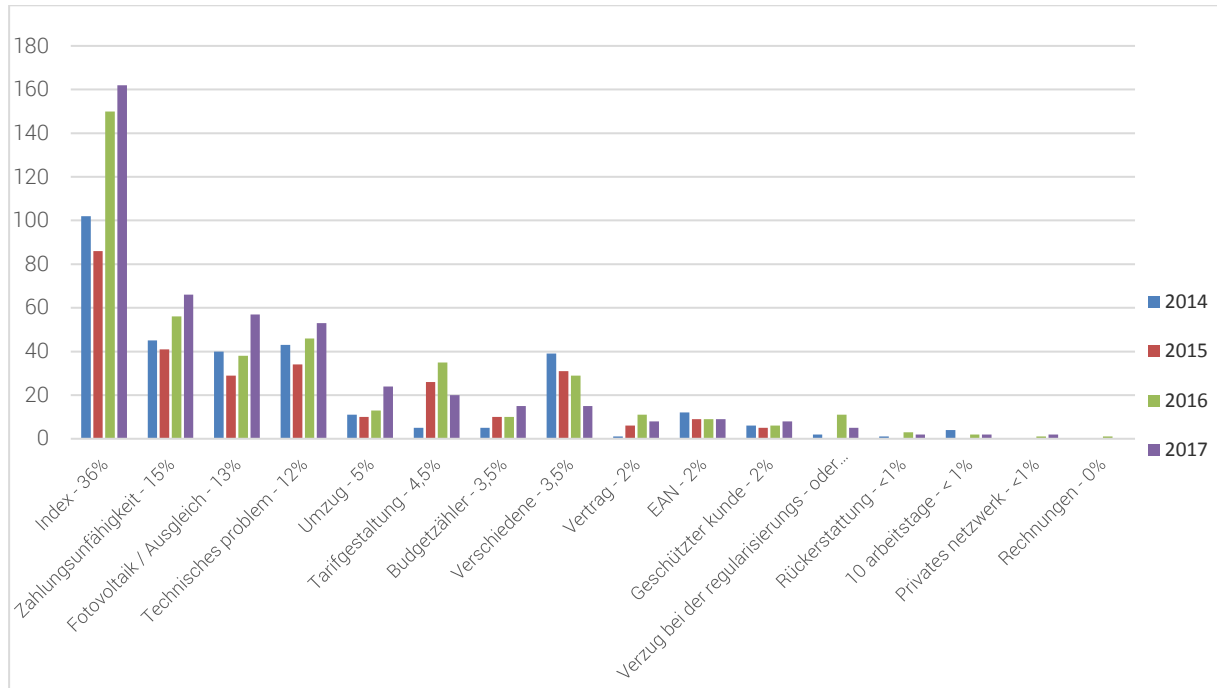


DIAGRAMM 8 VERTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2017

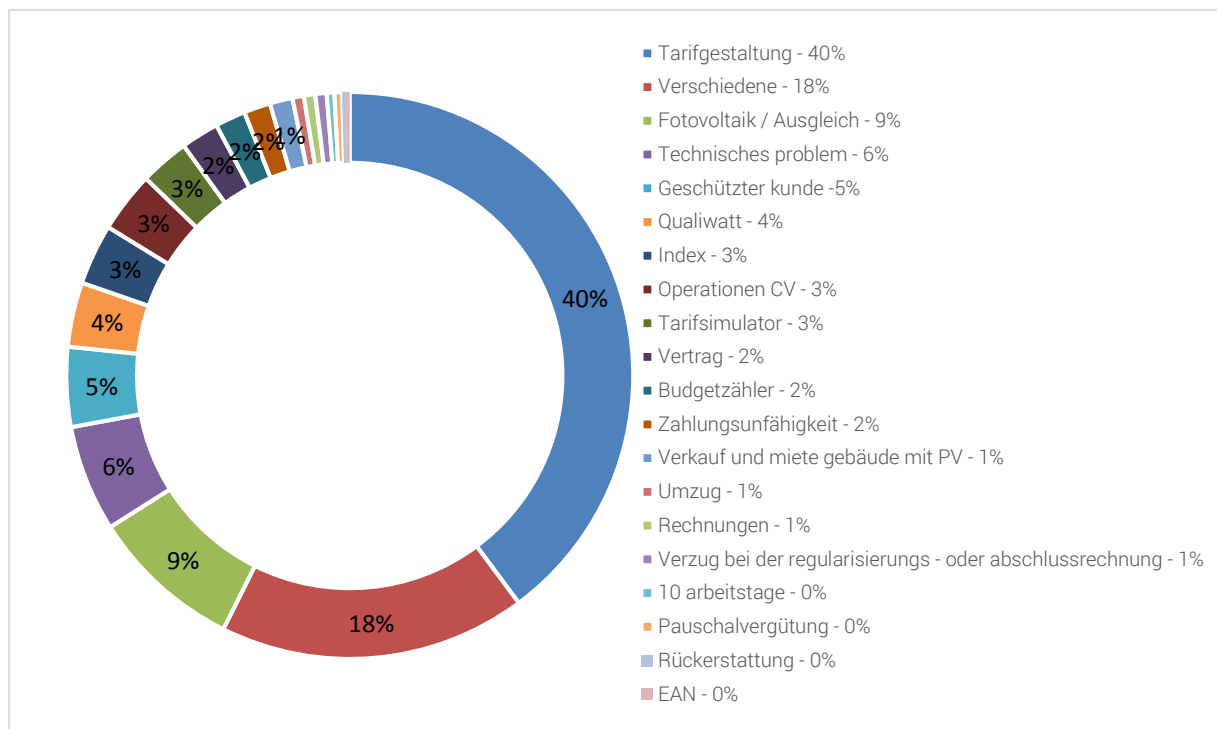
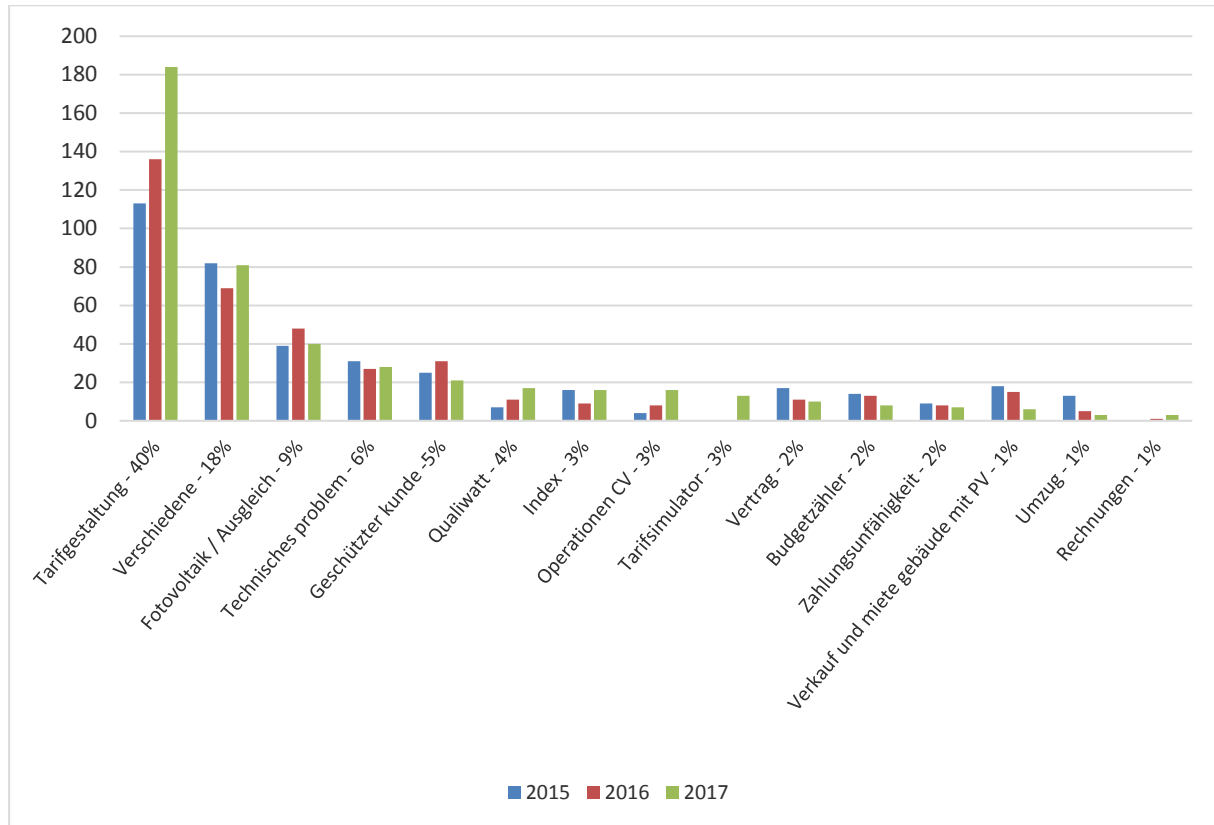


DIAGRAMM 9 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON SCHRIFTLICHEN FRAGEN SEIT 2015



Die Anzahl der schriftlichen Anfragen, die der SRME im Jahr 2017 erhalten hat, ist gegenüber den beiden Vorjahren weiter angestiegen. Diese Zunahme lässt sich hauptsächlich dadurch erklären, dass die Zuständigkeit für die Tarife des Verteilnetzes, einschließlich der nicht-periodischen Tarife (technische, administrative Leistungen etc.) am 1. Juli 2014 in Ausführung der Sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen worden ist. Am häufigsten sind Fragen zu den Kosten des Verteilnetzes mit einer Gesamtanzahl von 184 Fragen (40 %), die im Jahr 2017 erhalten und bearbeitet wurden. Sie sind häufig Gegenstand von Verwunderung, Nachfragen und Anfechtungen bezüglich des Verhältnisses des Betrags der Energierechnung, welches den alleinigen Kosten des Netzes zugeordnet wird. Der SRME muss auch anmerken, dass diese Fragen häufig Beschwerden ähneln, jedoch keine Intervention bei einem Verteilnetzbetreiber und/oder Versorger erfordern. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Insgesamt gilt: Die geringe Anzahl der im Rahmen der Anfechtungen von Verteilnetztarifen registrierten Beschwerden (4,5 %) muss durch die hohe Anzahl an Fragen (40 %) relativiert werden, welche sich häufig auf grundsätzliche Beschwerden beziehen. Unter dieser Annahme könnte diese Kategorie von Beschwerden als die wichtigste unter allen beim SRME bearbeiteten Akten bezeichnet werden. Fragen bezüglich des Prinzips der Kompensation (*Prosumer*), bezüglich technischer Fragen und bezüglich des Status des geschützten Kunden/Sozialtarifs sind nach wie vor genauso häufig. Die Art der anderen Anträge ist sehr vielseitig (Tarifsimulator, Energiepreise und Rechnungsstellung, Umzugsverfahren, Fragen zu Statistiken, Studien und Stellungnahmen, die auf der Webseite der CWaPE veröffentlicht werden usw.).

2.2. Beschwerdekategorien

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

a) Beispiel

Herr Charles erhält seine Abrechnung und ist verwundert über den unüblich hohen Betrag, den sein Energieversorger von ihm fordert. Er ficht die erwähnte Rechnung schriftlich bei diesem an. Nach über drei Wochen hat er jedoch noch immer keine detaillierte Antwort auf seine schriftliche Anfrage erhalten - mit Ausnahme einer einfachen Empfangsbestätigung.

In diesem Zusammenhang fordert der SRME den betreffenden Energieversorger auf, die Anfrage seines Kunden weiterzuverfolgen und ihm eine Kopie der eingebrachten Antwort zu übermitteln. Andererseits erfasst der SRME das Grundproblem, indem er Informationen anfordert, die eine Analyse des Dossiers sowie gegebenenfalls eine Anforderung eventueller Korrekturen ermöglichen.

b) Zahlen und Kommentare

Im Laufe des Jahres 2017 gingen lediglich zwei Dossiers (weniger als 1 % der Beschwerden) ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Es kommt vor, dass Beschwerden aus anderen Gründen registriert werden und dennoch einen Verstoß aufzeigen. Da die meisten der beim SRME eingebrachten Beschwerden ihren Ursprung bei den Aktivitäten der Verteilnetzbetreiber haben, betrifft die Eingabe der Beschwerdekategorie beim SRME eher das ursprüngliche Problem, welches vor allem als Streitfall beurteilt wird. Außerdem beobachtet der SRME im Allgemeinen weniger Kommentare der Antragsteller bezüglich fehlender Antworten ihres Versorgers (vgl. weiter unten).

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Auf der Grundlage der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen eines öffentlichen Dienstes im Gas- und Elektrizitätsmarkt sind die Versorger dazu verpflichtet, in ihren Rechnungen anzugeben, wie der Kunde den Kundendienst erreichen kann (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Fax etc.), ferner die Frist, innerhalb welcher eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werktage nicht überschreiten. In diesen Gesetzestexten ist ebenfalls festgelegt, dass in der begründeten Antwort mindestens angegeben werden muss, ob der Antrag begründet ist oder nicht und ob er weiter geprüft werden muss. Als diese Bestimmung in Kraft trat, waren die Versorger im Allgemeinen weit davon entfernt, dieser zu genügen. 2009 gingen beim SRME zahlreiche Beschwerden von Kunden darüber ein, dass sie auf vorgebrachte Beschwerden oder einfache Auskunftersuchen, die die Kunden an ihre(n) Versorger gerichtet hatten, keine Antwort erhalten hatten. Aus den Statistiken des SRME aus 2009 geht in der Tat hervor, dass diese Kategorie von Beschwerden im Vergleich zu anderen sehr stark vertreten war. Anzumerken ist, dass durch die Einordnung einer Beschwerde in diese Kategorie der der Beschwerde oder dem Antrag zugrunde liegende Gegenstand (Ablesefehler, Umzugsproblem usw.) verdeckt wird, aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrundes (das Fehlen einer Antwort wird von den Beschwerdeführern besonders schlecht aufgenommen und stellt eine tatsächliche Ordnungswidrigkeit dar) schien es erforderlich, diese Kategorie prioritär zu betrachten, wenn es sich um eine gemischte Beschwerde handelt. Wie im Jahresbericht 2009 angegeben, hat der SRME ab dem zweiten Halbjahr 2009 eine verbindlichere Kampagne bei den Versorgern durchgeführt, um ihre Reaktionsbereitschaft und Erreichbarkeit für schriftliche Anfragen ihrer Kunden zu verbessern. Die offenkundigsten Verstöße gegen diese gesetzliche Auflage wurden mit Geldbußen belegt. Diese Maßnahme trägt ganz offenbar Früchte, da die Zahlen bezüglich dieser Beschwerdekategorie Jahr für Jahr rückläufig sind. Diese Vorgehensweise, die seit 2009 strikt aufrechterhalten wird, führt zweifellos zu einer Senkung der Anzahl Beschwerden, die beim SRME eingehen. Parallel zu einer größeren Reife in der Organisation der Dienstleistungen für die Kunden hat sich so nach und nach eine „präventive“ Wirkung durchgesetzt.

2.2.2. Technische Probleme

a) Beispiel

Herr Dupont stellt bei seiner Jahreszählerablesung fest, dass sein Zähler am Tagesregister blockiert und dass sein gesamter Verbrauch für die Nacht (oder ein Teil davon) im falschen Register verzeichnet wurde. Nachdem er diese Abweichung seinem Netzbetreiber mitgeteilt hatte, zögert dieser einzugreifen, um eine Reparatur oder einen Austausch des Zählers vorzunehmen.

Das Eingreifen des SRME zielt in diesem Fall darauf ab, den Netzbetreiber zu befragen, damit schnellstmöglich ein Termin mit Herrn Dupont vereinbart wird. Ein weiteres Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass die Verteilung des gesamten Verbrauchs auf jedes Register - mittels einer Überprüfung der Messdaten - seine Gewohnheiten beim Verbrauch berücksichtigt.

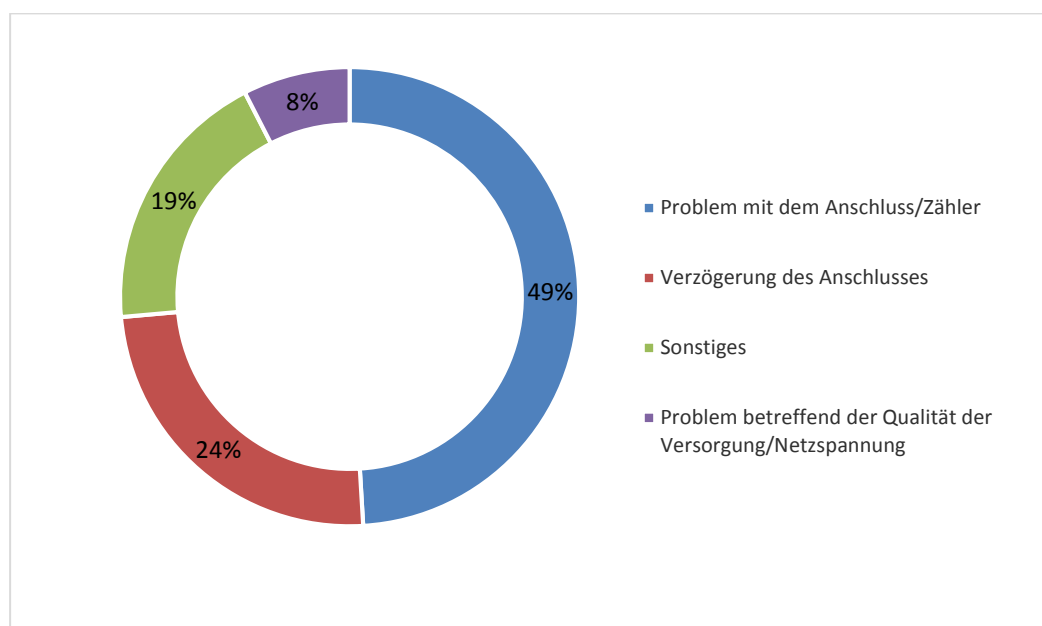
Dazu stützt sich der Netzbetreiber im Allgemeinen auf die Historie des vorherigen Verbrauchs von Herrn Dupont. Sollte dieser nicht bekannt sein (z.B. weil er gerade umgezogen ist), sieht die technische Regelung in diesem Fall vor, dass die Messdaten in einem Überprüfungsprozess durch angemessene Werte auf Grundlage von objektiven und nicht diskriminierenden Kriterien ersetzt werden. Eventuelle Schätzungen, die sich daraus ergeben, müssen auf Folgendem basieren:

1. redundante Messungen;
2. sonstige Messergebnissen, über welche der betreffende Benutzer des Verteilernetzes verfügt;
3. Vergleich mit Daten eines als entsprechend betrachtenden Zeitraums;
4. Als letztes Mittel wird eine Aufteilung von 45 % für den Tag und von 55 % für die Nacht angewendet.

b) Zahlen und Kommentare

Technische Probleme stellen einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: Sie machen 12 % der 2017 bearbeiteten Beschwerden aus (53 Akten). Obwohl diese Zahl leicht über jener des Vorjahres liegt, bleiben die 2017 eingebrachten Beschwerden damit im Durchschnitt.

DIAGRAMM 10 VERTEILUNG DER TECHNISCHEN PROBLEME



c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Maßgeblich ist der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen⁴ festgeschrieben ist.

Zur Erinnerung: Der Netzzähler ist Teil der Messanlage, die dem Netzbetreiber gehört (oder einem Unternehmen, welches mit der Verwaltung betraut wurde). Die ordnungsgemäße Funktion dieses Geräts muss bestimmten Normen entsprechen, damit es auf den Markt gebracht werden kann. Sie unterliegt also der Verantwortung des Netzbetreibers, welcher insbesondere seine Wartung und seinen Austausch im Falle einer festgestellten Überalterung oder Fehlerhaftigkeit sicherstellen muss. Dazu muss der Netzbetreiber auf seine Anlagen zugreifen können.

Die beim SRME bearbeiteten Akten zu „technischen Problemen“ betreffen hauptsächlich eine Fehlfunktion des Zählers. Der Fall eines Zählers, der einen höheren Verbrauch als den realen zählt, bleibt nach wie vor selten.

Andere Ursachen für eine Fehlfunktion wie etwa die Blockierung des Rädchens oder der Fernbedienung (TCC), welche üblicherweise das Wechseln zwischen den Registern für Stunden mit Vollbetrieb und für Randstunden ermöglicht, treten häufiger auf.

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

Bei dem Dienst wird auch durch Netzbenutzer angesucht, welche zu einem beliebigen Zeitpunkt auf Schwierigkeiten bezüglich der Möglichkeit zur Einspeisung der überschüssigen Produktion ihrer Photovoltaikmodule in das Netz stoßen. Es kommt vor, dass das Netz, an welche diese angeschlossen sind, eine Verstärkung oder zusätzliche Anlagen benötigt, um die höchsten Werte bei der Einspeisung verarbeiten zu können.

Streitfälle aufgrund technischer Probleme im Zusammenhang mit der Zählvorrichtung werden häufig durch die Überprüfung der Messdaten im Übereinstimmung mit der technischen Bestimmung abgeschlossen, welche vorsieht, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz.

Abschließend kann festgestellt werden: Die beim SRME bearbeiteten Akten zu „technischen Problemen“ betreffen auch Verzögerungen beim Anschluss an das Verteilnetz. Das Verfahren (Niederspannung und Niederdruck) sieht eine Frist von 30 Tagen (Kalendertage für Strom/Werktage für Gas) für die Umsetzung der Anschlüsse vor. Diese Frist beginnt ab dem Datum des Erhalts der Zahlung des Betrags für das Angebot zum Anschluss durch den Netzbetreiber. Wenn die Situation Straßenarbeiten oder einen Ausbau des Netzes erfordert, beträgt die Frist 60 Arbeitstage. Außerdem beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Netzbetreiber die verschiedenen erforderlichen Genehmigungen und Bewilligungen erhalten hat (vgl. 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

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

2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

a) Beispiel

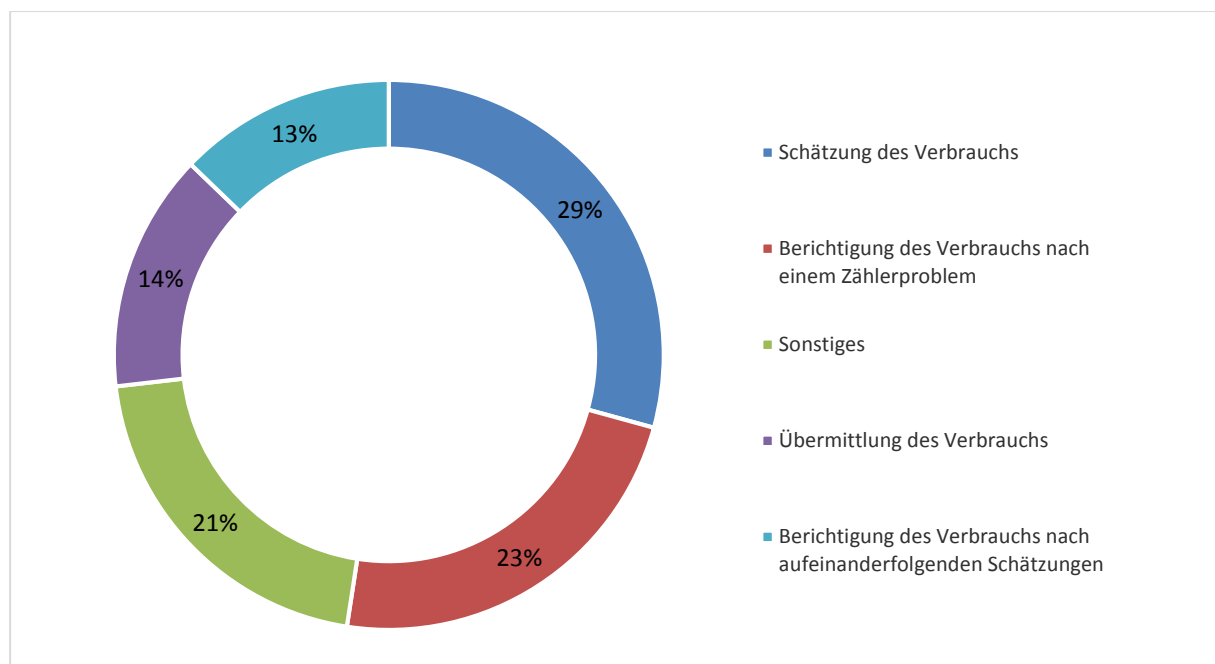
Frau Marlière erhält eine Korrekturrechnung bezüglich einer Abrechnung, welche einige Monate zuvor erstellt wurde. Sie versteht nicht, aus welchem Grund ihr Energieversorger von ihr nun einen Betrag in der Höhe von 450 EUR fordert, obwohl er ihr zuvor 120 EUR für denselben Verbrauchszeitraum rückerstattet hatte. Bei einem Kontakt mit ihrem Versorger antwortet ihr der Kundendienst, dass diese neue Rechnung auf eine Richtigstellung des Verbrauchs folgt, welche durch ihren Verteilnetzbetreiber eingeleitet wurde - ohne zusätzliche Erklärungen.

Das Eingreifen des SRME zielt auf die Überprüfung der Historie der Verbrauchsdaten des betroffenen Verbrauchers ab. Ein weiteres Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass die durch den VNB vorgenommenen Richtigstellungen damit übereinstimmen, was die technische Regelung für die Verwaltung der Verteilnetze in diesem Bereich vorsieht. Im Falle eines festgestellten Fehlers wird eine neue Richtigstellung beim VNB und beim Versorger angefordert. Im gegenteiligen Fall erhält der Antragsteller ausführliche Erklärungen, um die vorhandene Situation besser nachzuvollziehen.

b) Zahlen und Kommentare

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2017 betrafen 36 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich (162 Dossiers). Es ist sinnvoll, daran zu erinnern, dass die Dossiers betreffend die Fotovoltaik (vgl. 2.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 12 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und ebenso Widersprüche gegen Zählerstände betreffen. Streitfälle bezüglich der Verbrauchsdaten machen den größten Teil der Interventionen des SRME gegenüber den VNB und den Energieversorgern aus.

DIAGRAMM 11 VERTEILUNG DER PROBLEME MIT DEN VERBRAUCHSDATEN



c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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

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

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

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

Die Rechtsgrundlage dieser Materie ist ebenfalls in der Mess- und Zählungsordnung enthalten, die in die technischen Regelungen für den Betrieb der Strom- und Gasverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen aufgenommen wurde. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWaPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten (siehe oben) zur Seite gestellt. Im wallonischen Recht ist häufig zu hören, dass die Zählerstände nicht über eine Frist von zwei Jahren hinaus korrigiert werden können. Diese allgemeine Behauptung ist richtig, bedarf jedoch einer näheren Erörterung, insbesondere in Bezug auf den Beginn dieser Frist von zwei Jahren.

In der Praxis beginnt diese Frist am Datum des letzten validierten (abgelesenen oder geschätzten) Zählerstandes, der zum Zeitpunkt des Widerspruchs (falls eine Beschwerde des Netznutzers der Berichtigung zugrunde liegt) oder zum Zeitpunkt des Berichtigungswunsches des Versorgers/Netzbetreibers (falls einer dieser Akteure die Berichtigung beantragt) vorliegt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Berichtigung der Messdaten sich nicht nur auf den Zählerstand bezieht, dessen Fehler auf eine technische Fehlfunktion des Zählers zurückzuführen ist, sondern auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription. Die Leitlinien der CWaPE enthalten eine Liste der Fälle, mit denen der SRME am häufigsten zu tun hat, und legen dar, ob die Frist von zwei Jahren darauf anwendbar ist oder nicht.

Die Berichtigung von Messdaten ist nicht zu verwechseln mit der Verjährung des Anspruches des Versorgers auf die Zahlung einer Rechnung. Die Frage nach der Verjährung der Energieschulden unterliegt manchmal Meinungsverschiedenheiten, über die der SRME nicht zu entscheiden befugt ist. Auch wenn die Verjährungsfrist von fünf Jahren im Allgemeinen bis jetzt in dem Bereich beibehalten wurde, haben die Richter im Hauptverfahren sowie kürzlich das Kassationsgericht in einem Erlass vom 8. Januar 2015 scheinbar in bestimmten Fällen den Weg zur Anerkennung der Anwendung der kurzen Verjährungsfrist von einem Jahr bei Energieschulden geebnet.

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

a) Beispiel

Frau Carpentier schließt ihr Konto bei ihrem Versorger in Folge eines Umzugs. Sie übermittelt die End-Zählerstände und die Abrechnung wird vom Versorger ausgestellt, doch dieser lässt sich bei der Rückerstattung des zu viel bezahlten Betrags Zeit.

Das Eingreifen des SRME besteht in der Überprüfung, ob es einen Saldo zugunsten der Beschwerdeführerin gibt und ob die Rückerstattung nicht bereits innerhalb der vorgeschriebenen Frist durch den Versorger erfolgt ist. Unter diesen Umständen greift der SRME ein, um die Gründe zu überprüfen, die die Verzögerung der Rückzahlung rechtfertigen und überwacht zudem, dass diese innerhalb der schnellstmöglichen Fristen erfolgt.

b) Zahlen und Kommentare

Es ist eine Stabilität der Anzahl der zu diesem Thema eingegangenen Beschwerden zu beobachten. 2017 haben unsere Dienste 2 Dossiers erhalten. Dies entspricht etwas weniger als 1 % der bearbeiteten Beschwerden. Nach der Überprüfung erwiesen sich diese als unbegründet.

Außerdem kann dieser sehr niedrige bzw. sogar nicht vorhandene Prozentsatz in den vorherigen Perioden durch die Tatsache erklärt werden, dass bestimmte Beschwerden zu diesem Thema manchmal in andere Kategorien einbezogen wurden, da sie mit einem anderen Grundproblem in Zusammenhang standen - dazu zählt etwa die Kategorie der Probleme mit dem Zählerstand.

Wenn die Zählerstände nicht an den Versorger übertragen werden, kann dieser keine Abrechnung (Jahresrechnung oder Rechnung zur Berichtigung) oder Abschlussrechnung schicken, Falls der Kunde mehr angezahlt hat, als er verbraucht hat, wird die Rückerstattung, auf die der Kunde ein Anrecht hat, durch die fehlende Übermittlung der Zählerstände durch den VNB⁵ verzögert. Der Energieversorger ist daher nicht für diese Situation verantwortlich. Aus diesem Grund wurden diese Beschwerden nicht in diese Kategorie aufgenommen.

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Der Gesetzgeber hat eine Höchstfrist festgesetzt, innerhalb derer der Versorger verpflichtet ist, seinem Kunden Überzahlungen zurückzuerstatten, die gegebenenfalls anlässlich der jährlichen Ausgleichsrechnung oder der Beendigung des Liefervertrages festgestellt werden. Diese Frist beträgt 30 Tage nach Rechnungsdatum (Ausgleichs- oder Abschlussrechnung)⁶.

Diese Rechnung muss spätestens innerhalb von 60 Tagen ab dem spätesten Datum der Übermittlung von erhaltenen Daten des Netzbetreibers an den Versorger erstellt werden.

Es ist ebenfalls daran zu erinnern, dass die Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Rückerstattung entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Mediationsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden. Die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Energielieferanten kann auch dadurch erklärt werden, dass ein vierteljährlicher Leistungsindikator von der CWaPE veröffentlicht wird, der dem Durchschnitt der Verzögerungen bei der Rückerstattung des Regularisierungsbetrags zugunsten der Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde, entspricht.

⁵ VNB: Verteilnetzbetreiber

⁶ Artikel 7§3 des Erlasses der Wallonischen Regierung über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt (EWR VöD vom 30. März 2006)

2.2.5. Problematische Umzüge

a) Beispiel

Frau Henri zieht im Frühling 2016 in ihre neue Wohnung ein. Der frühere Eigentümer dieses Hauses, Herr Georges, hat seinen Energieversorger über seinen Auszug informiert. Dieser informiert wiederum den Netzbetreiber darüber, dass er diese Adresse nicht mehr beliefert.

Frau Henri jedoch unternimmt keinerlei Schritte, ihrem Energieversorger ihren Einzug in die Liegenschaft mitzuteilen. In diesem Fall wird, falls der Netzbetreiber keine Informationen bezüglich des neuen Versorgers dieses Ortes erhält, ein „MOZA“ (Move Out Zonder Afspraak)-Verfahren an diesem Versorgungspunkt eröffnet. Da ihre Situation nicht geklärt wird, ist Frau Henri mit der Abschaltung ihrer Stromversorgung konfrontiert.

Wenn die Rede von „problematischen Umzügen“ ist, greift der SRME hauptsächlich in solchen Situationen ein. Die Rolle des SRME besteht darin, bei verschiedenen Akteuren (VNB und Versorger) zu intervenieren, um den Verteilnetzbearbeitern dabei zu helfen, ihre Situation möglichst schnell zu klären. Dieses Eingreifen zielt darauf ab, zu vermeiden, dass die Energieversorgung abgeschaltet wird - oder gegebenenfalls darauf, dass sie schnell wieder hergestellt wird.

b) Zahlen und Kommentare

2017 betrafen 24 Beschwerden ausdrücklich diesen Bereich. Das entspricht etwa 5 % aller durch den SRME bearbeiteten Beschwerden. Von diesen 24 Beschwerden nahm der SRME 8 auf, welche gemäß dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden, da die Sperrung drohte oder bereits erfolgt war.

2017 ist festzustellen, dass sich die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit einem problematischen Umzug im Vergleich zu den Vorjahren mehr als verdoppelt hat. Zur Erinnerung: Die CWaPE hat sich an der Erstellung eines für alle Versorger einheitlichen Formulars über die Energieübernahme beteiligt. Dieses Dokument ermöglicht die endgültige Hinterlegung von Zählerablesungen für Zähler für Gas und Elektrizität im Moment der Übernahme der Versorgung. Es führt Daten des Kunden an, der die Liegenschaft verlässt sowie jene des Kunden, der in die Liegenschaft einzieht und muss zudem von beiden Parteien gegengezeichnet und an alle Versorger übermittelt werden. Ein Exemplar des [Dokuments mit den Energieübernahmen](#) ist auf der Webseite verfügbar.

Die Schwierigkeit liegt in der Tatsache, dass mehrere Verbraucher und auch Vermittler (Eigentümer, Wohnungs- und Immobiliengesellschaften etc.) sowie mehrere Versorger an diesen Situationen beteiligt sind. Häufig festzustellen ist eine mangelnde Synergie zwischen den verschiedenen durch jeden dieser Akteure durchzuführenden Schritten (*Switch*-Daten und/oder die Stände stimmen nicht überein, die Energieübernahmen werden nicht genutzt oder nicht systematisch durch die Versorger/VNB bearbeitet etc.). Zudem könnten die wallonischen Regelungen genauer sein, um das Verfahren für Umzüge besser zu umrahmen und es effizienter zu machen.

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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

Grundsätzlich führt bei Umzügen der Versorger, der die Wohnung beliefert, welche der Kunde verlässt, die Lieferung zu denselben Bedingungen an der neuen Adresse fort. Damit der ausziehende Bewohner im Regelfall wegen seines Umzugs keinen neuen Vertrag abschließen muss, ist es wichtig, dass er seinen Versorger innerhalb der vorgesehenen Fristen über seinen Umzug informiert und ihm eine kontradiktorisch erstellte Zählerablesung an der alten sowie der neuen Adresse übermittelt.

Ohne diese Angaben kann der Versorger seinem Kunden keine korrekte Rechnung stellen und läuft dieser Gefahr, dass von ihm Zahlungen für den Verbrauch an einer Adresse gefordert werden, an der er nicht mehr wohnt.

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Personen, die umziehen, hat der Gesetzgeber ein Regulierungsverfahren vorgesehen⁷ (Ministerialerlass vom 3. März 2008).

d) Regularisierungsverfahren

Eingeleitet wird das Regularisierungsverfahren vom Versorger. Erhält der Versorger des vorherigen Bewohners Kenntnis davon, dass er nicht mehr der Versorger für einen bestimmten Anschluss sein soll, informiert er den Netzbetreiber hiervon.

Liegen dem Netzbetreiber keine Informationen über den Versorger vor, der an der betreffenden Anschrift „übernehmen“ soll, sendet er dem Bewohner ein Schreiben, in welchem er ihn auffordert, entweder seinen eigenen Versorger von seinem Einzug bei dieser Anschrift in Kenntnis zu setzen, oder, wenn er über keinen Vertrag verfügt, einen solchen abzuschließen.

Nach Ablauf einer Frist von zehn Kalendertagen schließt der Versorger das Verfahren ab: hat ein Versorger angegeben, die Versorgung zu übernehmen, ist die Situation geregelt. Im gegenteiligen Fall begibt sich der Versorger innerhalb von 15 Arbeitstagen vor Ort.

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

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

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

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

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

- Falls das Verfahren eingeleitet worden ist und der Beschwerdeführer der Ansicht ist, dass dies fälschlicherweise erfolgt ist, sich aber bei den das Verfahren durchführenden Akteuren kein Gehör verschaffen konnte, so kann der SRME zur Not im Dringlichkeitsverfahren bei diesen Akteuren eingreifen, um die Rechtmäßigkeit des Verfahrens zu prüfen und die Sperrung zu verhindern (bzw. die erneute Versorgung zu fordern), falls diese sich als rechtswidrig erweist. Die vorstehend angegebenen Zahlen betreffen diese Art des Eingreifens.
- Falls das Verfahren zu einer Sperrung geführt hat, die der Beschwerdeführer als missbräuchlich erachtet, und betrifft seine Beschwerde die Weigerung des hierfür verantwortlichen Akteurs, eine pauschale Entschädigung zu zahlen, kann der SRME im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens in Sachen Entschädigung befasst werden (siehe Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

⁷ „MOZA“-Verfahren

2.2.6. Geschützte Kunden

a) Beispiel

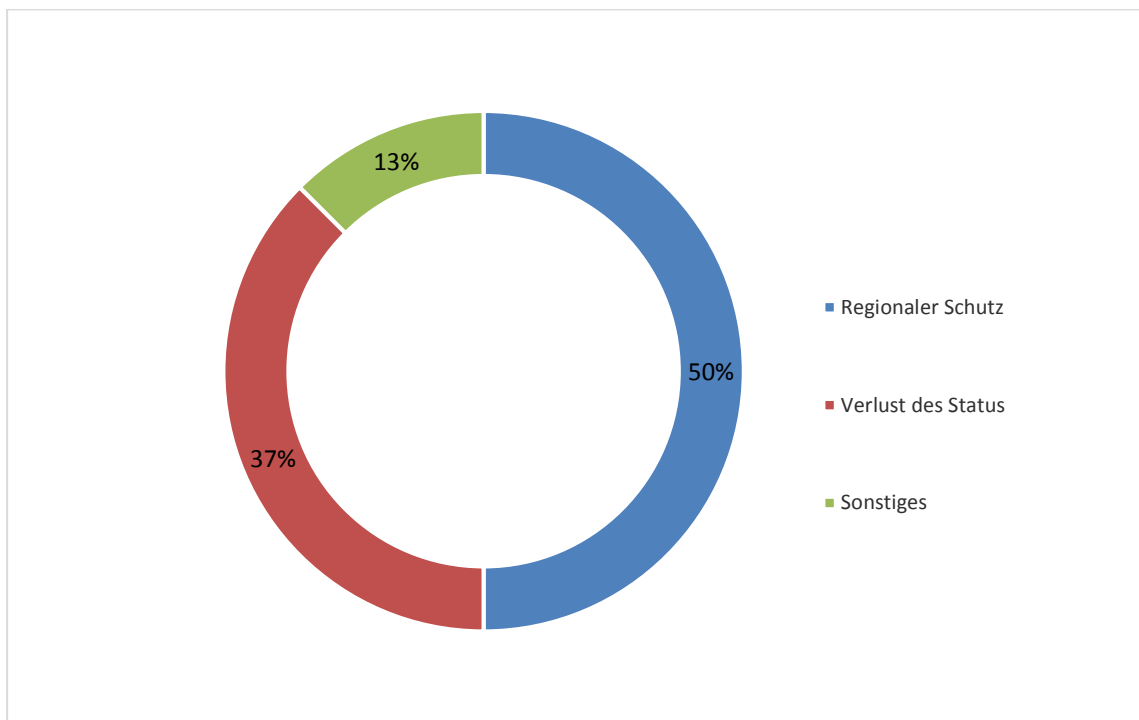
Herr Martin, welcher den Status eines geschützten Kunden im regionalen Sinne hat, wird nach dem Erhalt eines Schreibens seines Verteilnetzbetreibers beim SRME vorstellig. Dieses informierte ihn über eine bevorstehende Abschaltung aufgrund des Verlusts seines Status als geschützter Kunden, falls er sich nicht schnellstmöglich bei einem kommerziellen Versorger anmelden würde. Herr Martin ist überrascht, da er in der Vorwoche seinen Vermittler für Schuldenfragen getroffen hatte, welcher plante, die Betreuung von Herrn Martin noch für ein weiteres Jahr zu übernehmen.

Das Eingreifen des SRME zielt insbesondere darauf ab, zu überprüfen, ob der Verteilnetzbetreiber in seiner Funktion als sozialer Versorger die neue Bescheinigung des Vermittlers für Schuldenfragen über Herrn Martin ordnungsgemäß erhalten hat, sodass er auch weiterhin zum Sozialtarif versorgt werden kann und schließlich keine Abschaltung seiner Versorgung erfolgt.

b) Zahlen und Kommentare

2017 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde gering geblieben. Der SRME hat acht Akten bearbeitet, was knapp 2 % der Beschwerden ausmacht. Im Gegensatz dazu sind die Fragen zu diesem Themenbereich etwas zahlreicher. Der SRME hat 21 Anträge beantwortet.

DIAGRAMM 12 VERTEILUNG DER PROBLEME MIT DEM STATUS EINES GESCHÜTZTEN KUNDEN



c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Die föderalen und wallonischen Behörden haben Kriterien festgelegt, um es bestimmten Personenkategorien, die als schutzbedürftig angesehen werden, zu ermöglichen, den Status eines „geschützten Kunden“⁸ zu beanspruchen.

Dieser Status ermöglicht es dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen und bestimmte Vorteile in Anspruch zu nehmen.

Der Hauptvorteil ist die Gewährung des Sozialtarifs, der vorteilhafter ist als jedes andere kommerzielle Angebot. Zur Berechnung dieses Tarifs wird das günstigste kommerzielle Angebot (für den mit der Energie verbundenen Teil der Rechnung) mit dem günstigsten Verteiltarif des VNB kombiniert. Wenn der Kunde zu einer „föderalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Versorger oder von seinem VNB⁹ versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass im Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts vorgesehen ist, dass die geschützten Kunden („regionale“ Kategorie) an ihren Verteilnetzbetreiber übertragen werden, damit dieser als Sozialversorger die Versorgung übernimmt.

Der betreffende Verbraucher wird per Schreiben über diese Situation informiert und kann sich gegen diese Änderung wehren, indem er dies ausdrücklich beantragt. Im Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts ist eine identische Bestimmung für die Gasversorgung vorgesehen.

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

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

⁸ Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes

⁹ Als sozialer Versorger.

2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

a) Beispiel

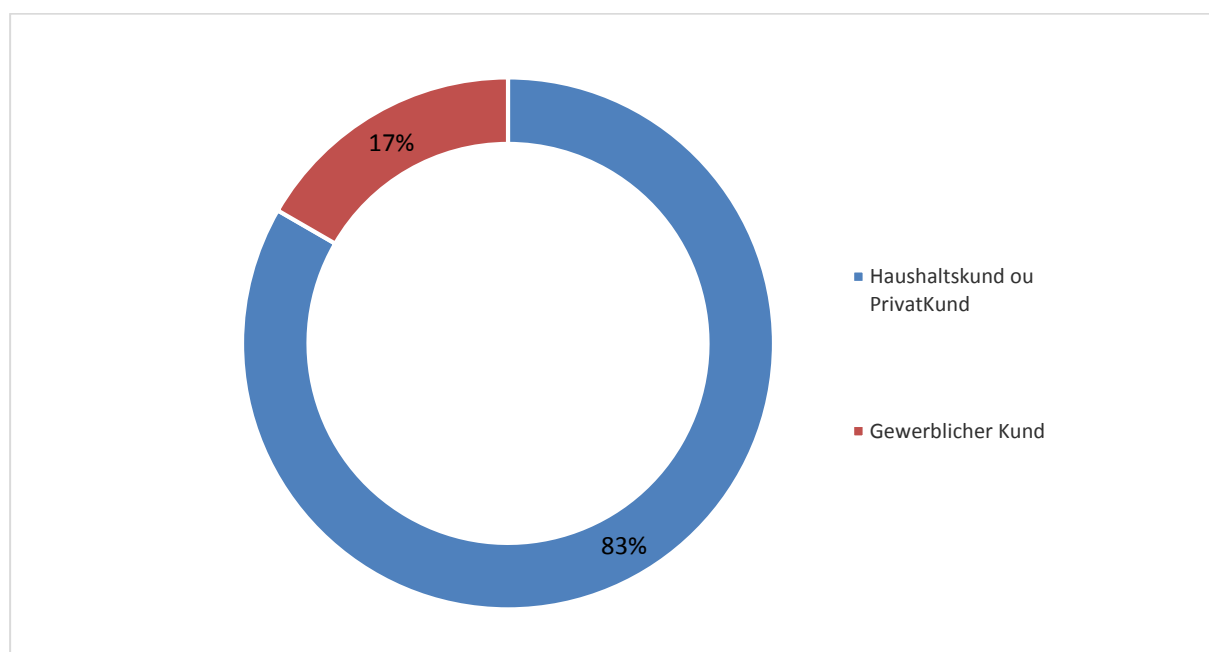
Frau Bourguignon sucht den SRME in einem Notfall auf: Sie gibt an, dass ihre Stromversorgung innerhalb von 24 Stunden unterbrochen werden könnte. Obwohl sie bereits vor mehreren Wochen eine Begleichung ihrer Schulden gegenüber ihrem Versorger vorgenommen hat, weigert sich dieser, das laufende Verfahren einzustellen.

Angesichts der Dringlichkeit der Situation bezieht sich die Tätigkeit des SRME zuerst einmal darauf, den Versorger zur Rechtfertigung der Beibehaltung der Einstufung des Kunden als Nichtzahler zu zwingen, und die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers in Übereinstimmung mit den geltenden wallonischen Bestimmungen im Energiebereich sowohl auf Seiten des Versorgers als auch auf Seiten des Netzbetreibers zu prüfen. Sollte es sich als zutreffend herausstellen, dass Frau Bourguignon ihre Situation ordnungsgemäß bei ihrem Versorger geregelt hat, zielt dieses Eingreifen darauf ab, die Einstellung des Antrags auf Anbringung eines Budgetzählers bzw. auf Aussetzung der Stromversorgung zu erreichen.

b) Zahlen und Kommentare

2017 bleibt die Einhaltung des Verfahrens im Falle einer Nichtzahlung mit etwa 15 % der bearbeiteten Fälle der zweitwichtigste Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME. Anzumerken ist, dass 59 % dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die Sperrung drohte. Es ist festzustellen, dass 17 % der Beschwerdeführer keine Haushaltskunden sind (Unternehmer, KMU etc.).

DIAGRAMM 13 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF NICHTZAHLUNG PRO KUNDENART



c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Es gibt drei Hauptursachen, die zu einer Einstufung des Kunden als Nichtzahler führen. Erstens handelt es sich um eine eindeutige und einfache Nichtzahlung wegen Anfechtung der Rechnung.

Viele Antragsteller wenden sich an ihren Versorger, um eine Rechnung anzufechten, und beschließen, wenn sie keine Antwort von ihrem Versorger auf die vorgebrachten Beschwerdegründe erhalten oder mit den Erklärungen des Versorgers und/oder des Netzbetreibers unzufrieden sind, die Zahlung ihrer Rechnung(en) auszusetzen. Ein solches Verhalten mag auf den ersten Blick zwar verständlich erscheinen, hat aber unangenehme Folgen. Wir unterstreichen, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des SRME zu einer sofortigen oder automatischen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Im Energiebereich gilt: Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet nicht, dass der Verbraucher mit dieser einverstanden ist. Stellt sich jedoch in der Folge heraus, dass die strittige Rechnung falsch war, ist die Zahlung eine der erforderlichen Bedingungen für die Nutzung des entsprechenden, von den wallonischen Bestimmungen für den Energiebereich vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (s. Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

Der zweite Fall ist die Nichtbezahlung von ausgestellten Rechnungen, wenn diese Zwischenrechnungen, Abrechnungen auf Grundlage von Zählerständen oder auch die Einhaltung des Zahlungsplans betreffen.

Der dritte Grund ergibt sich aufgrund dessen, dass Personen ihre Zwischenrechnung zahlen, ohne die strukturierte Mitteilung auf dem Überweisungsformular der Rechnung zu übernehmen, welche unverzichtbar dafür ist, dass der bezahlte Betrag von der entsprechenden offenen Rechnung abgezogen wird. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ein Kunde per Dauerauftrag zahlt. Im Unterschied zum Lastschriftverfahren wird im Dauerauftrag stets derselbe, vom Kunden angegebene Buchungstext übermittelt - wie zum Beispiel seine Kundennummer. Folglich kann die Zuordnung der Zahlungen nicht automatisch erfolgen und deshalb länger dauern, da sie manuell erfolgen muss, was mit Gebühren für Erinnerungsschreiben für vom Kunden bereits bezahlte Rechnungen verbunden ist. Es kommt auch vor, dass die dem Versorger bezahlten Beträge dem Absender zurückgezahlt werden, weil der fehlende Hinweis zur Überweisung die Zuordnung zu einem Kundenkonto unmöglich macht. Außerdem muss man wissen, dass, wenn andere, ältere Rechnungen offen sind, eine Zahlung ohne strukturierte Mitteilung vorrangig den ältesten offenen Rechnungen zugeordnet wird. Damit ist die Rechnung, die der Kunde zu begleichen glaubt, nicht bezahlt, und Gebühren für Erinnerungsschreiben oder sogar Mahngebühren kommen zum Rechnungsbetrag hinzu.

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

Gesetzlicher Rahmen

Haushaltskunden

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

Folglich bezieht sich die Tätigkeit des SRME einerseits darauf, den Versorger zur Rechtfertigung der Einstufung des Kunden als Nichtzahler zu zwingen, und die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers auf Übereinstimmung mit den geltenden wallonischen Gesetzen sowohl auf Seiten des Versorgers als auch auf Seiten des Netzbetreibers zu prüfen. Bei einer Befassung des SRME werden Versorger und Netzbetreiber darauf hingewiesen, dass im Falle einer rechtswidrigen Sperrung diese Gegenstand eines Entschädigungsantrages seitens des Beschwerdeführers auf der Grundlage der geltenden wallonischen Bestimmungen sein kann (vgl. Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

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

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

Lehnt der Beschwerdeführer den Einbau eines Budgetzählers ab, wird seine Versorgung ausgesetzt und muss er mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird (wobei die Kosten für die Sperrung und Wiederherstellung der Versorgung in diesem Fall zulasten des Kunden sind). Zahlt dieser den geforderten Betrag und legt seinem Versorger hierfür innerhalb einer Frist von fünf Werktagen nach Erhalt der zweiten Benachrichtigung über den Besuch des Netzbetreibers einen entsprechenden Nachweis vor, kann das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers storniert werden. Nach Ablauf dieser Frist ist der Versorger nicht mehr verpflichtet, den Antrag auf Anbringung eines Budgetzählers zu annullieren. Falls jedoch die Situation des Kunden geregelt wird und dieser den entsprechenden Antrag stellt, kann der Versorger jederzeit das laufende Verfahren beim Netzbetreiber aussetzen.

Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der Betrag, der bei dem Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offen steht, nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten angemessenen Zahlungsplan getilgt werden.

Wir weisen darauf hin, dass durch den Einbau eines Budgetzählers die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung verhindert werden soll. Diese Lösung wird von einem Teil der Verbraucher in Unkenntnis häufig als eine Strafmaßnahme betrachtet. Der Budgetzähler ist jedoch ein Instrument, welches unter anderem dazu dient, dem Haushaltskunden, der Schwierigkeiten hat, dabei zu helfen, seine Energieausgaben zu budgetieren¹⁰.

Gewerbliche Kunden

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

¹⁰ Vgl. Studie zur Bewertung der Budgetzähler-Politik.

2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

a) Beispiel

Herr Mercier hat die Anbieter seiner beiden Anschlüsse zur Energieversorgung gewechselt, hat jedoch nur seine Endabrechnung für Gas erhalten. Folglich erhielt er auch weiterhin ausgestellte Anzahlungsrechnungen für Strom von seinem früheren Versorger, obwohl er bereits Rechnungen vom neuen Versorger erhielt.

Das Eingreifen des SRME ermöglichte festzustellen, dass der Fehler im (fehlerhaften) IT-System des Versorgers lag, welches aufgrund fehlender erhaltener Messdaten nicht in der Lage war, die Endabrechnung zu erstellen. Sobald die Situation geklärt war, regelte der Versorger die Situation des Antragstellers und annullierte die in Rechnung gestellten Mahngebühren für die unbegründete Rechnung.

b) Zahlen und Kommentare

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

2017 verzeichnete unser Dienst 5 Beschwerden bezüglich eines Verzugs bei der Erstellung der Abschluss- oder Regularisierungsrechnung. Der SRME stellt einen Rückgang der Anzahl der Beschwerden im Vergleich zum Jahr 2016 fest, für welches 11 Akten verzeichnet wurden. Diese höhere Zahl ist hauptsächlich auf das große Informatik-Problem zurückzuführen, auf welches die Dienste von ORES stießen und welches im Bericht des vorherigen Jahres erwähnt wurde.

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Die wallonischen gesetzlichen Bestimmungen sehen in Artikel 7, § 3 und § 4 der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt vor, dass:

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

Ferner sind diese Rechnungen innerhalb von höchstens sechzig Tagen nach dem spätesten Übertragungstermin der Daten aus den Zählerablesungen an den Versorger durch den Netzbetreiber entsprechend den Vorgaben der geltenden technischen Bestimmungen zu erstellen. In der Praxis bedeutet dies, dass die vorgesehene Frist zwischen der Zählerablesung und der Rechnungsstellung häufig länger ist als 60 Tage.

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

2.2.9. EAN-Code

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

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

a) Beispiel

Herr Léon wohnt in einer Wohnung im Erdgeschoss seines Gebäudes. Beim Erhalt seiner Regulierungsrechnung bemerkt er, dass sich sein Verbrauch erheblich erhöht hat. Er nimmt Kontakt mit seinem Versorger auf, um Erklärungen zu dieser Erhöhung zu erhalten. Es stellt sich heraus, dass der EAN-Code von Herrn Léon mit dem EAN-Code der Nachbarin vertauscht wurde, welche im ersten Stock desselben Gebäudes wohnt. Herrn Léon wurde also die durch seine Nachbarin verbrauchte Energie berechnet und umgekehrt.

In diesem Zusammenhang überprüft und überwacht der SRME die richtige Zuweisung der EAN-Codes an die verschiedenen Netzbenutzer. Der Dienst übernimmt es auch, nachzuprüfen, ob die jedem Verteilnetzbenutzer berechneten Verbrauchsmengen berechtigt sind und zum EAN-Code der betreffenden Verteilnetzbenutzer passen.

b) Zahlen und Kommentare

2017 erhielt der SRME neun Beschwerden dieses Typs. Ein Drittel davon wurde mit Dringlichkeit behandelt. Der SRME stellt fest, dass es sich häufig um Umkehrungen von EAN-Codes zwischen Verbrauchern einer einzigen Immobilie handelt. Meistens wird einem neuen Bewohner der EAN-Code seines Nachbarn mitgeteilt, beispielsweise vom Vermieter oder vom Hausverwalter; der neue Bewohner nimmt sodann eine Änderung seiner Adresse vor oder schließt einen neuen Vertrag mit diesem Code ab, der nicht mit seinem Zugangspunkt verknüpft ist.

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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

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

2.2.10. Rechnungen und Verträge

a) Beispiel

Herr Dumont möchte seinen Energieversorger wechseln. Der neue Versorger möchte jedoch aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten, welche Herr Dumont hatte, als er noch bei seinem alten Versorger war, keinen neuen Versorgungsvertrag mit ihm abschließen.

Der SRME interveniert bei jedem der betreffenden Akteure (Versorger, VNB und Verteilnetzbewerber), um zu überprüfen, ob dem Antragsteller ordnungsgemäß ein Versorgungsvertrag angeboten wird. Der SRME kümmert sich gegebenenfalls darum, die Akteure an ihre Rechte und Pflichten zu erinnern, die sich aus den im Energiebereich geltenden wallonischen Bestimmungen ergeben.

b) Zahlen und Kommentare

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Beschwerdeführer einen eventuellen Verstoß gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2017 hatte der Dienst 8 zulässige Beschwerden betreffend ein Problem mit einem Versorgungsvertrag erhalten, von denen 2 gemäß dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden.

Diese Beschwerdekategorie stellt sich häufig als Nebenschauplatz eines anderen Problems heraus, das im selben Dossier angesprochen wird. Dieses Dossier wird daher in die vorrangige Kategorie aufgenommen.

Schließlich ist noch zu betonen, dass die Beschwerden dieser Art entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Föderalen Mediationsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden.

c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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

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

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

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

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

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

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

2.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren

Prinzip

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

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Ökostrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilnetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist *„jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt“*¹¹.

a) Beispiel

Frau André verfügt über eine Anlage mit Photovoltaikmodulen. Ihre jährliche Zählerstandablesung wird immer im Oktober durchgeführt. Bei Erhalt ihrer Rechnung für 2016-2017 stellte Frau André jedoch fest, dass es drei Zählerablesungen gab: eine im Oktober 2016, eine im Juni 2017 und eine im Oktober 2017. Sie widerspricht der Tatsache, dass ihre Jahresrechnung durch die Zwischen-Zählerablesung (im Juni 2017) auf zwei Perioden aufgeteilt wurden - nach ihrem Antrag auf Wechsel vom Doppel- zum Einfachtarif. Dieser Antrag auf technisches Eingreifen erfolgte auf Initiative von Frau André bei ihrem Verteilnetzbetreiber. Als Folge dieser Aufteilung der Abrechnungsperiode konnte Frau André die in das Netz eingespeiste Energie nicht zur Gänze nutzen.

Der SRME interveniert unter diesen Umständen, um die Berechtigung der Berücksichtigung des Zwischenzählers bei der Abrechnung zu überprüfen - gemäß den im Energiebereich geltenden wallonischen Bestimmungen.

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

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

b) Zahlen und Kommentare

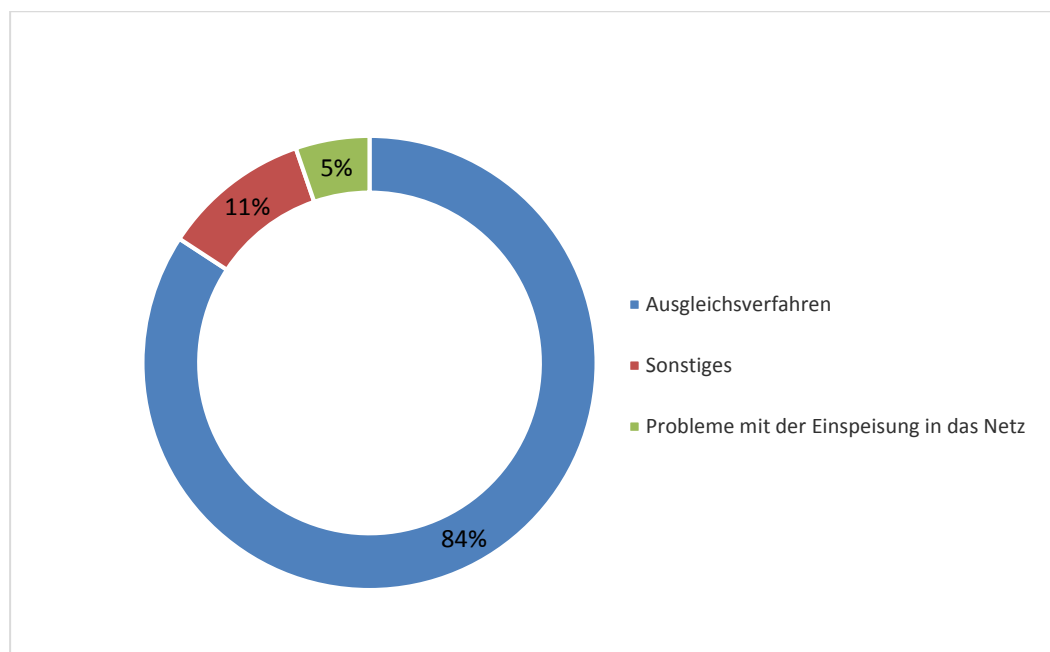
2017 hat der SRME 57 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was etwa 13 % der bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Nachdem 2016 ein Anstieg der Anzahl der Beschwerden festgestellt wurde, wird 2017 eine weitere Zunahme beobachtet. Zudem ist anzumerken, dass 8,7 % der vom SRME erhaltenen Fragen diesen Bereich betreffen und dass diese häufig als Beschwerden betrachtet werden können. Falls jedoch einfach eine Unkenntnis des Ausgleichssystems erkannt wird und wenn keine Intervention bei einem Akteur erforderlich scheint, gibt der Dienst dem Antragsteller nützliche Erklärungen und registriert seinen Antrag als Frage.

Die Anzahl der Beschwerden und insbesondere der auf diesem Gebiet durch den SRME erhaltenen und bearbeiteten Anfragen bleibt weiterhin relativ hoch, obwohl wir die Kommunikation über „die Anwendung des Ausgleichsverfahrens im Niederspannungsbereich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Netz der kleinen anerkannten Grünstromerzeugungsanlagen mit einer Höchstleistung von 10 kVA“ auf der Website der CWaPE zur Verfügung stellen. Der SRME vertritt weiterhin den Standpunkt, dass die neuen Eigenerzeuger künftig besser über diese Regeln informiert werden sollten (über Formulare und/oder durch die Installateure).

¹¹ Art. 2, 2 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

Der SRME hat ebenfalls eine Reihe von Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Bearbeitung von Anfragen zur Anpassung des Verteilnetzes erhalten. Wenn das Netz überlastet ist, schalten sich die Fotovoltaikanlagen ab und können sie keinen Strom mehr erzeugen, bis das Netz wieder eine Einspeisung annimmt. Manchmal kann die Netzspannung durch einfache Anpassungen des VNB in ausreichendem Maße justiert werden, um diese immer wieder auftretenden Produktionsunterbrechungen und somit einen Schaden für den Eigenerzeuger zu vermeiden. In anderen Fällen erweist es sich als erforderlich, das Netz zu verstärken, was für den Netzbetreiber kostspieliger und komplexer ist, und bestimmte Beschwerden gehen beim SRME meist genau in diesem Rahmen ein. Der Dienst achtet darauf, dass die Arbeiten möglichst zügig ausgeführt werden können. In den kritischsten Fällen haben bestimmte VNB sich damit einverstanden erklärt, den finanziellen Schaden, der dem Beschwerdeführer entstanden ist, einzuschätzen und eine Entschädigungszahlung vorzunehmen.

DIAGRAMM 14 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF PHOTOVOLTAIK/AUSGLEICHsverfahren



c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Dieser Mechanismus ist in der wallonischen Gesetzgebung verankert, genauer gesagt durch Artikel 153 §4 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze, in Kraft getreten am 21. Mai 2011:

„Auf dem Gebiet der NS¹² mit jährlicher Zählerablesung kann ein Erzeuger, der über eine Grünstrom-Erzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügt, die bei der CWaPE als Grünstrom-Erzeugungsanlage zertifiziert und registriert ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Niederspannungsnetz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerablesungen erhalten. Was die Zählung betrifft, verfügt er über folgende Alternative:

- *entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von seinem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der VNB teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit;*
- *oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchte und eingespeiste Energie separat aufzeichnet. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so kann sie auf ausdrücklichen Antrag des Eigenerzeugers vergütet werden.*

¹² A. d. R.: Niederspannung

Der Eigenerzeuger, der diesen Ausgleich in Anspruch nimmt, teilt dies seinem Versorger vor der Unterzeichnung eines Vertrags mit. Es gibt nur einen Versorger pro Zugang.

Beträgt die Zählung mehrere Tarifzeiten, wie sie in Artikel 169 definiert sind, so wird der Ausgleich pro Tarifzeit vorgenommen.

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

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

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

Aufspaltung der Regularisierungsrechnung

Die Aufspaltung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers¹³, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

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

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

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

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

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

¹³ Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

Überschüssige Produktion

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

Die meisten Eigenerzeuger aus dem Fotovoltaikbereich erfüllen diese technischen Anforderungen nicht, da sie entweder über einen Zähler verfügen, der sich rückwärts dreht, oder über einen Zweirichtungszähler mit nur einem EAN-Code. Aus diesem Grund können sie ihre überschüssige Produktion nicht verkaufen. In jedem Fall fällt, sofern ihre fotovoltaische Anlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

Fällt so viel überschüssige Produktion an, dass der Eigenerzeuger diese vergüten lassen (verkaufen) möchte, ist es unerlässlich, dass die Anlage sowohl mit einem Zweirichtungszähler ausgestattet ist, der den verbrauchten und den eingespeisten Strom separat verzeichnet, als auch mit zwei EAN-Codes, einen für die Entnahme aus dem Netz und einen zweiten für die Einspeisung. Wir weisen darauf hin, dass der Einbau dieser Art von Zähler sowie die Zuordnung der beiden, durch EAN-Codes identifizierten Anschlüsse grundsätzlich zulasten des Nutzers gehen.

Der Eigenerzeuger muss einen Vertrag mit dem Versorger abschließen, der den überschüssigen Strom kauft; dieser Versorger muss mit demjenigen, der den verbrauchten Strom liefert, identisch sein. In seinem Verwaltungssystem verknüpft der VNB die beiden EAN-Codes durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

Ausgleich und Doppeltarifzähler

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

Wird also bei einem Eigenerzeuger eine Tag-Überschussproduktion¹⁴ und ein Nacht-Defizit¹⁵ festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nachttarifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

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

¹⁴ Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

¹⁵ Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

2.2.12. Tarifgestaltung

a) Beispiel

Herr Gustave reicht eine Anfechtung seiner Stromrechnung ein, da er feststellt, dass die Kosten für das Verteilnetz mehr als 50 % des Gesamtbetrags dieser Rechnung ausmachen. Sein Energieversorger teilt ihm mit, dass er sich bei seinem Verteilnetzbetreiber erkundigen muss. Dieser teilt ihm wiederum mit, dass er sich an die CWaPE wenden muss.

Andererseits wird eine an das Haus angeschlossene Scheune renoviert, um darin zwei Wohnungen einzurichten. Da die Scheune bereits an das Stromnetz angeschlossen ist, forderte er einfach einen zusätzlichen Zähler bei seinem Verteilnetzbetreiber an. Er erhielt zwei Angebote von seinem VNB: das erste bezüglich der Kosten zur Erschließung eines Gebiets in Höhe von 8.416,94 EUR und das zweite für einen Anschluss mit 13,9 kVA für einen Betrag in Höhe von 1.829,56 EUR. Er versteht nicht, was einen Gesamtbetrag von 10.246,5 EUR für die Ergänzung eines Anschlusses an ein bestehendes Netz rechtfertigt.

Zunächst überprüft der SRME, ob die angefochtenen Tarife ihm korrekt erscheinen. Falls ja, werden dem Antragsteller detaillierte Erklärungen übermittelt. Falls nein, befragt der SRME den betreffenden Verteilnetzbetreiber und analysiert das Dossier eingehender.

Zahlen und Kommentare

Der Anteil der diesen Bereich betreffenden Beschwerden ist mit 40 % der Anfragen und 4,5 % der bearbeiteten Beschwerden relativ groß. Es steht außer Zweifel, dass diese noch recht neue Kompetenz starke Auswirkungen auf den Dienst hat.

Einerseits erhält der SRME vor allem Fragen zum Thema der periodischen Tarife, genauer gesagt der Kosten für die Verteilung, die bei den Energierechnungen angewendet werden. Die erhaltenen Anfragen beziehen sich häufig auf Verwunderungen, Befragungen und Anfechtungen bezüglich des Anteils des Betrags ihrer Energierechnung, der nur den Netzkosten zugeordnet wird. Diese Fragen ähneln häufig Beschwerden, erfordern jedoch selten eine Befragung des Verteilnetzbetreibers und/oder Versorgers. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Zudem erklären sich diese Anfragen auch durch die Tatsache, dass die Verbraucher bei ihrem Versorger oder VNB keine Antwort gefunden haben und dass sie über keine Informationen und/oder Instrumente verfügen, um die Beträge der berechneten Beträge zu überprüfen, deren Berechnung sich als relativ komplex erweist. Die 2017 verzeichneten Fragen beziehen sich auch auf Befragungen und Unstimmigkeiten mit dem „Prosumer-Tarif“, vor allem nach den Berichten in den Medien.

All das erklärt auch die Zunahme der Anzahl der erhaltenen Fragen seit 2015 (siehe Diagramm 2 - Entwicklung der durch den SRME erhaltenen Anfragen seit 2011). Die geringe Anzahl der im Rahmen der Anfechtungen von Verteiltarifen registrierten Beschwerden (4,5 %) muss durch die hohe Anzahl an Fragen (40 %) hervorgehoben werden, welche sich häufig auf grundsätzliche Beschwerden beziehen. Unter dieser Annahme könnte diese Kategorie von Beschwerden als die wichtigste unter allen beim SRME bearbeiteten Akten bezeichnet werden. Diese Beschwerdeführer bemängeln die Höhe der Netzkosten, den Mangel an Kontrolle dieses Bestandteils der Rechnung durch den Verbraucher aufgrund des Monopols der VNB sowie die Unterschiede bei den Tarifen unter diesen, welche sie als diskriminierend betrachten. All das kommt zum allgemeinen Vertrauensverlust gegenüber diesen Gesellschaften hinzu, insbesondere nach der Medien-Berichterstattung zur Publifin-Affäre. Andererseits erhält der SRME auch Anfragen bezüglich der nicht-periodischen Tarife, genauer gesagt bezüglich der technischen und administrativen Leistungen, die vom VNB berechnet werden (neuer Anschluss, Versetzung des Zählers, Erhöhung der Leistung, Erschließung des Gebiets, administrative Deaktivierung der Doppel-Funktion eines Zählers etc.). Manche Personen schätzen diese Beträge als zu hoch ein und wünschen, dass ihnen diese durch einen neutralen und unabhängigen Dienst bestätigt werden.

In Bezug auf die nichtperiodischen Tarife, betreffen die Preisangebote der VNB, die Gegenstand von Anfragen oder Beschwerden sind, im Allgemeinen spezifisch die Tarife für die Erschließung von Grundstücken (Parzellierung, verdichtete Siedlungen usw.) und technische Leistungen wie das Verlegen oder Hinzufügen von Zählern, Anhebungen der Leistung usw.

Das Eingreifen des SRME zielt in diesen Fällen unter anderem darauf ab, die angewendeten Tarife gegenüber jenen, die von der CWaPE genehmigt wurden, zu überprüfen. Andererseits geht es auch darum, sicherzustellen, dass die vom Netzbetreiber gewählte technische Lösung jene ist, die sich für die Situation des Antragstellers am besten eignet. Beispiel: Ein Beschwerdeführer wendet sich an den SRME, weil sein Netzbetreiber sich bei einem neuen Anschlussantrag weigert, das Zählmodul am gewünschten Ort (z.B. Garage) anzubringen und entscheidet, dass sich der Zähler in einem Schrank an der Grundstücksgrenze befinden muss. Dies führt für den Antragsteller zu zusätzlichen technischen Einschränkungen und/oder höheren Kosten. Folglich wird eine ausführlichere Analyse der Situation durch den Dienst durchgeführt - manchmal in Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE (auf Grundlage der durch die Parteien übermittelten Belege), um festzustellen, ob andere Alternativen möglich sind. Wenn der VNB bestätigt, dass eine andere Option denkbar ist, wird das Leistungsangebot nach Zustimmung der Parteien überarbeitet. Wenn dies nicht der Fall ist, wird im Allgemeinen dem Beschwerdeführer eine detaillierte Erklärung übermittelt. Dieser kann bewusst das Leistungsangebot annehmen oder ablehnen.

DIAGRAMM 15 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF VERTEILNETZTARIFE

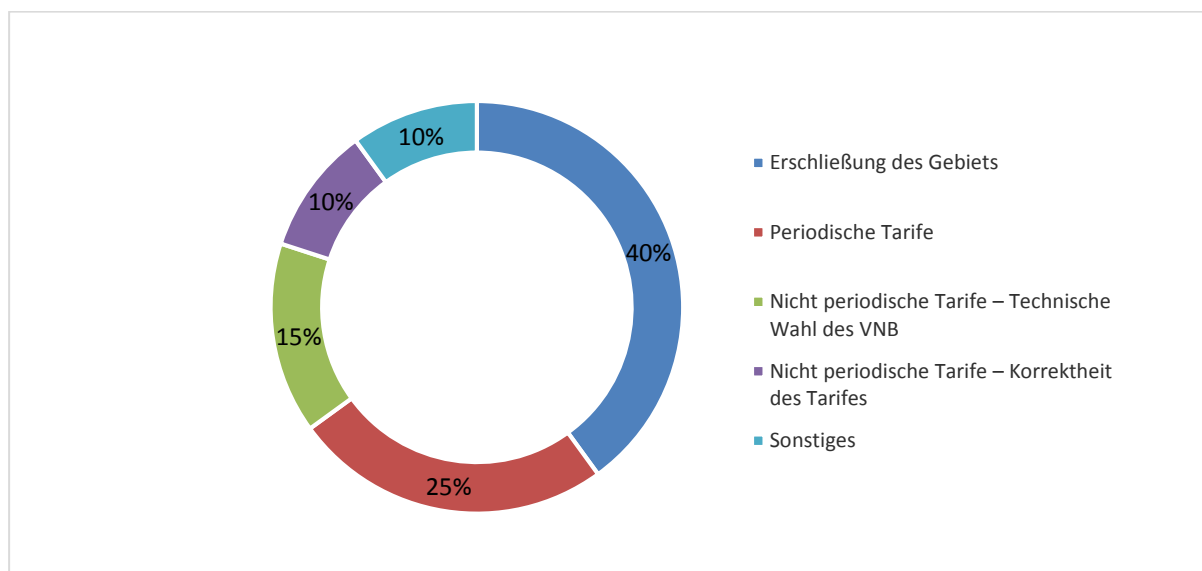
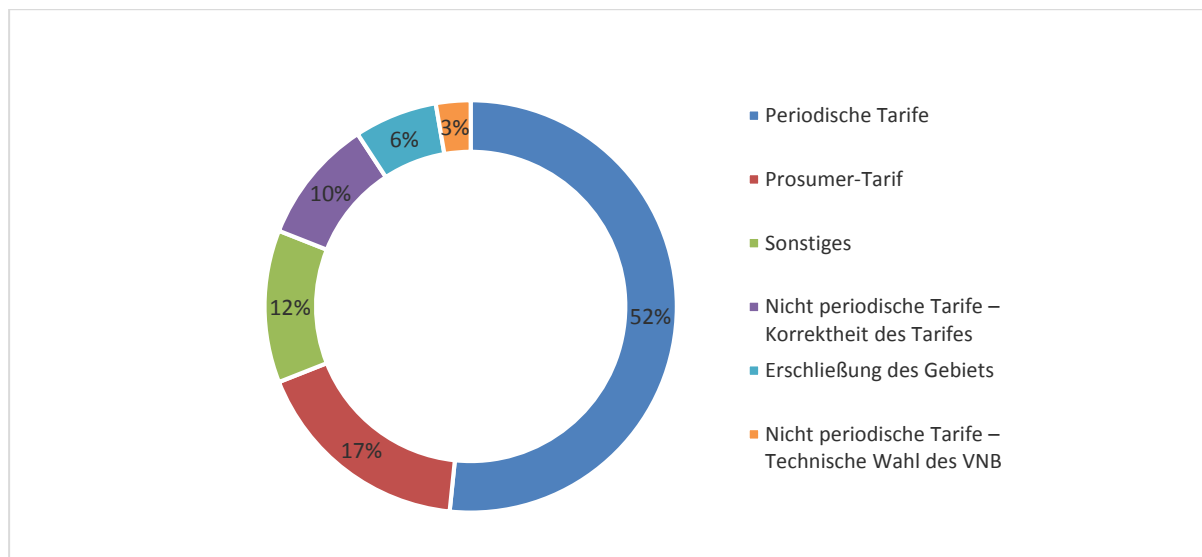


DIAGRAMM 16 VERTEILUNG DER ANFRAGEN IN BEZUG AUF VERTEILNETZTARIFE



c) **Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen**

Die Zuständigkeit für die Kosten des Verteilnetzes (einschließlich der Anschlusskosten) wurde in Ausführung der sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen. Zwei Arten von Dossiers sind zu unterscheiden: die Anfragen/Beschwerden betreffend die Verteilungskosten (sog. „periodische Tarife“) und die Angebote für Anschlüsse oder andere Interventionen der VNB (sog. „nichtperiodische Tarife“).

Der SRME bezieht sich vor allem auf Tarife, die von der CWaPE genehmigt wurden und, falls erforderlich, auf manche Bestimmungen, die in den wallonischen Regelungen im Energiebereich angeführt sind.

2.2.13. **Verschiedenes**

a) **Beispiel**

Die Feuerwehr einer wallonischen Gemeinde stieß auf Schwierigkeiten dabei, den Verteilnetzbetreiber im Rahmen einer ihrer Einsätze zu erreichen. Ein Fahrzeug beschädigte einen Strommast schwer, was ein dringendes und relatives gefährliches Eingreifen erforderte. Die Feuerwehr bedauerte es zudem, dass die Frist, innerhalb welcher der VNB eingriff, so lang war (> 1 h 40 min). Schließlich wünschte die Feuerwehr, im Notfall über einen prioritären Ansprechpartner zu verfügen.

Der SRME leitete die Beschwerde der Feuerwehr an den VNB weiter und forderte zusätzliche Erklärungen zum Gegenstand dieses Vorfalles an. Zudem agierte er als Vermittler, um für eventuelle zukünftige Vorfälle ein effizienteres Kommunikationssystem zu vereinbaren.

b) **Zahlen und Kommentare**

Bestimmte Beschwerden sind schwer in eine der zuvor angeführten Kategorien einzuordnen und werden daher unter „Verschiedenes“ verzeichnet. Im Jahr 2017 wurden nur 15 Beschwerden in dieser Kategorie eingeordnet.

Diese umfasst vor allem Streitfälle im Zusammenhang mit Fällen von Vandalismus an Anlagen des VNB, mit Dienstbarkeiten, Beschneidungen oder auch mit Situationen, welche nicht gesondert durch die wallonischen Bestimmungen im Energiebereich erfasst sind, jedoch ein Eingreifen des SRME erfordern.

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

Andererseits macht diese Kategorie mehr als 18 % der durch den SRME behandelten Fragen aus. Leider ist es schwierig, diese Kategorie, welche einen großen Teil der behandelten Anträge ausmacht, genauer zu beschreiben. Bei diesen Fragen handelt es sich um Anfragen von Studenten, Forschern und Fachleuten, die Studien rund um den Energiemarkt durchführen und die genauere Informationen wünschen. Es kann auch um Fragen zu Beziehungen zwischen Eigentümern/Mietern, zu den Preisen der Versorger und zu den Vertragsbedingungen etc. gehen.

2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde hat der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur bestimmt. Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die folgenden Diagramme stellen den Prozentsatz der Beschwerden pro Versorger und pro Netzbetreiber dar, die vom SRME bearbeitet wurden.

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

Der SRME hat bezüglich dieser Zahlen keinen besonderen Kommentar zu formulieren.

DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB ELEKTRIZITÄT

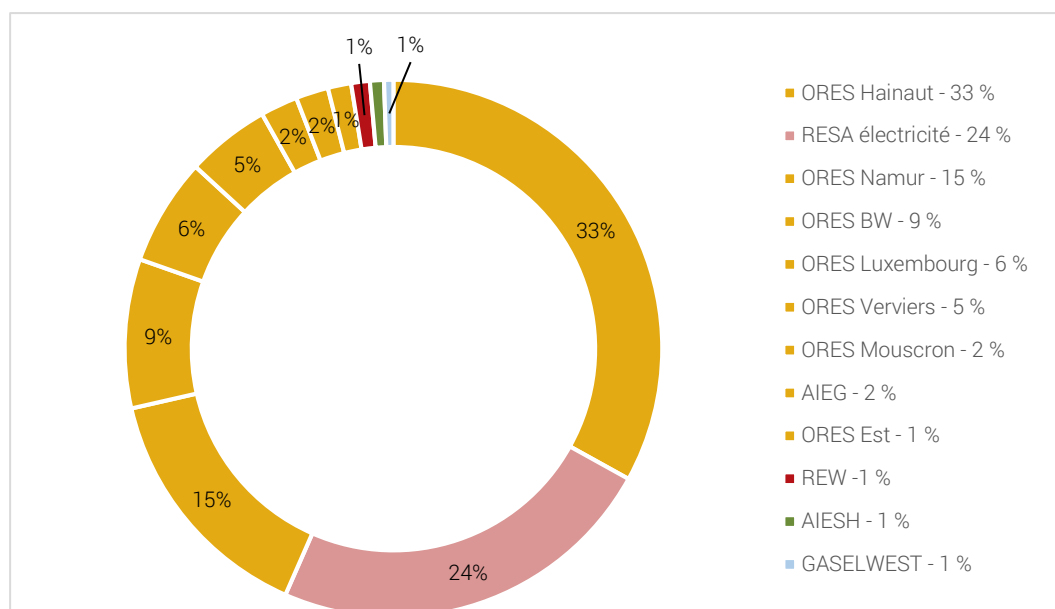


DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

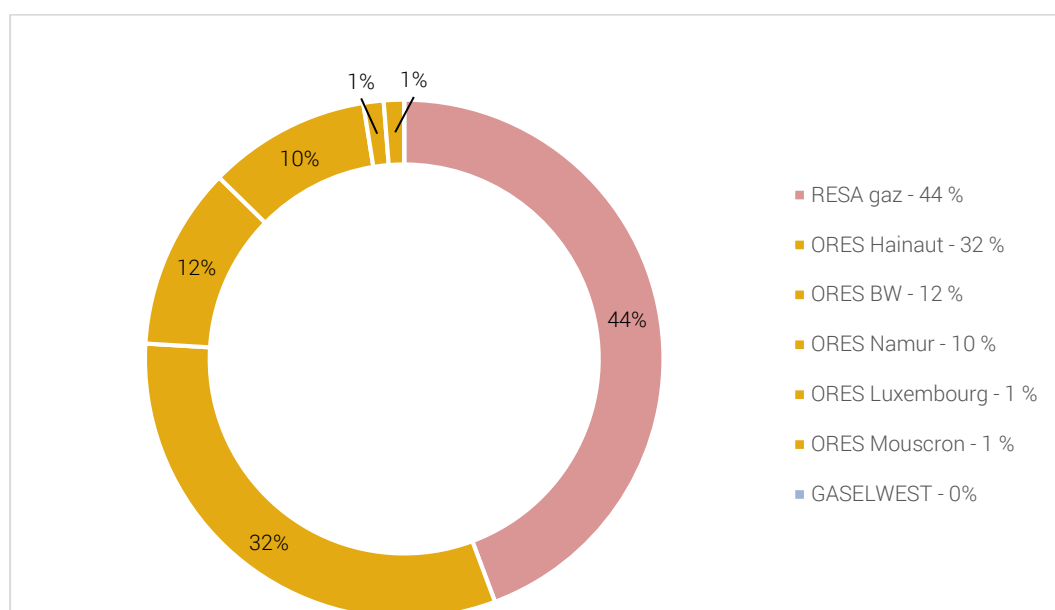


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER

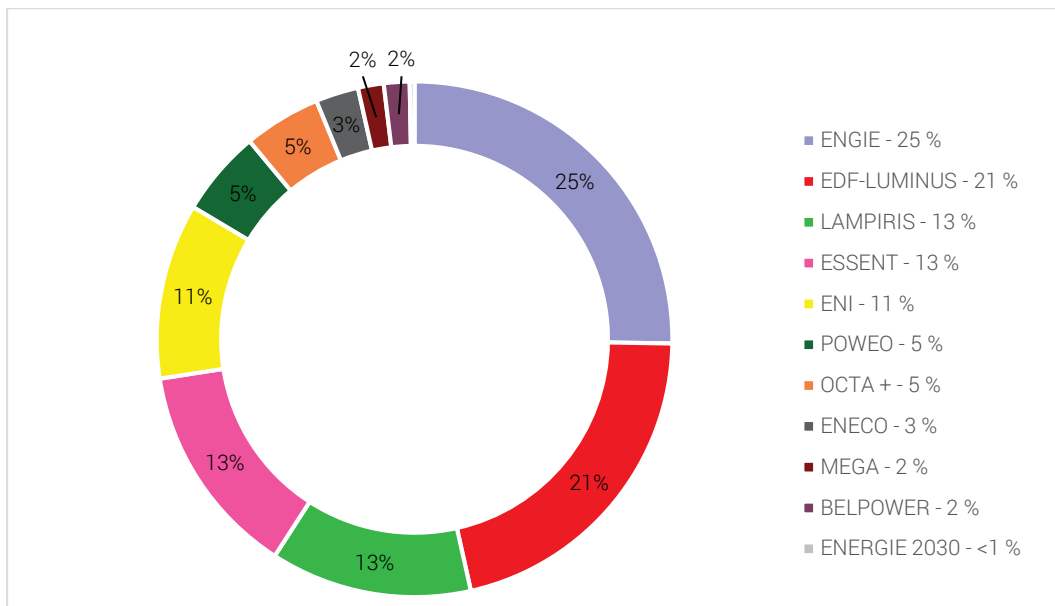
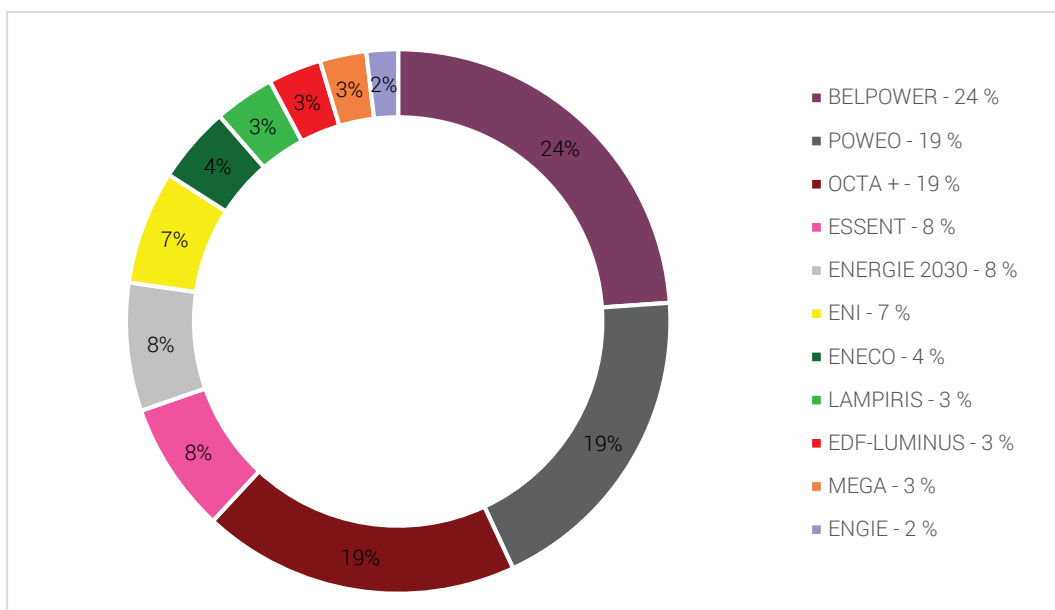


DIAGRAMM 20 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER FÜR DIESELBE ANZAHL KUNDEN



3. Entschädigungen

3.1. Einleitung

Die Dekrete zur Gas- und Stromversorgung sehen mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vor, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses Entschädigungsverfahren ist seit 2009 in Kraft. Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung¹⁶. Die (am 11. April 2014 erfolgte) Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 hat zu einigen Änderungen geführt, insbesondere was die Fristen angeht. In bestimmten Entschädigungsfällen verfügt der Antragsteller nun über eine längere Frist (60 Tage statt der früher vorgesehenen 30 Tage), um seinen Antrag beim betroffenen Akteur einzureichen.

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2017 auf 677.618,07 EUR belief. Die VNB Gas haben ihrerseits 18.037,80 EUR gezahlt.

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 2.013,10 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Die Anzahl der eingebrachten Anträge auf Entschädigung sowie der durch die Versorger ausgezahlten Entschädigungen ist seit 2014 nach wie vor rückläufig. Dies ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen worden sind, insbesondere in den Szenarien, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Nur ESSENT, LAMPIRIS, ENI und MEGA haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt.

Die wallonischen Bestimmungen über die Entschädigungsmechanismen, wie sie 2008 in das Gas- und Elektrizitätsdekret eingefügt wurden, tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall den Rückgriff – zur Abgabe einer Stellungnahme oder einer zwingenden Entscheidung – auf einen außergerichtlichen Weg: den SRME.

DIAGRAMM 21 VON DEN VNB ELEKTRIZITÄT IM JAHR 2017 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

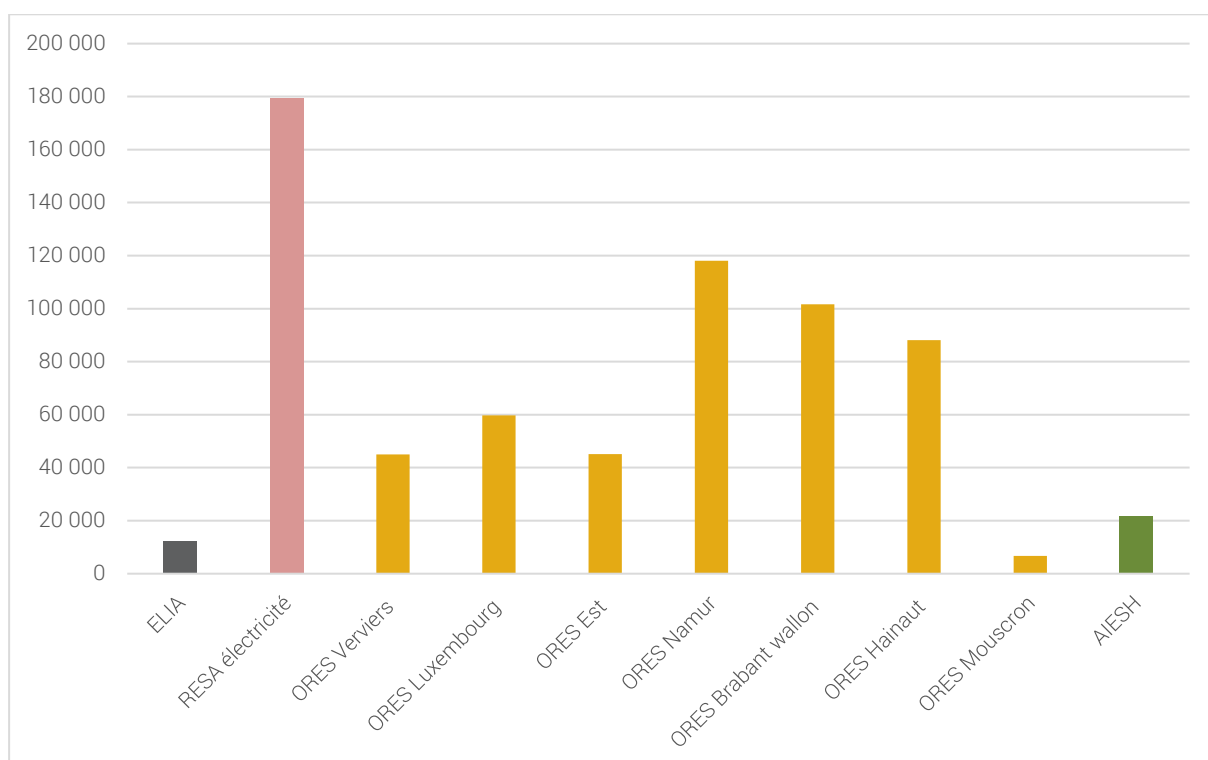


DIAGRAMM 22 VON DEN VNB GAS IM JAHR 2017 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

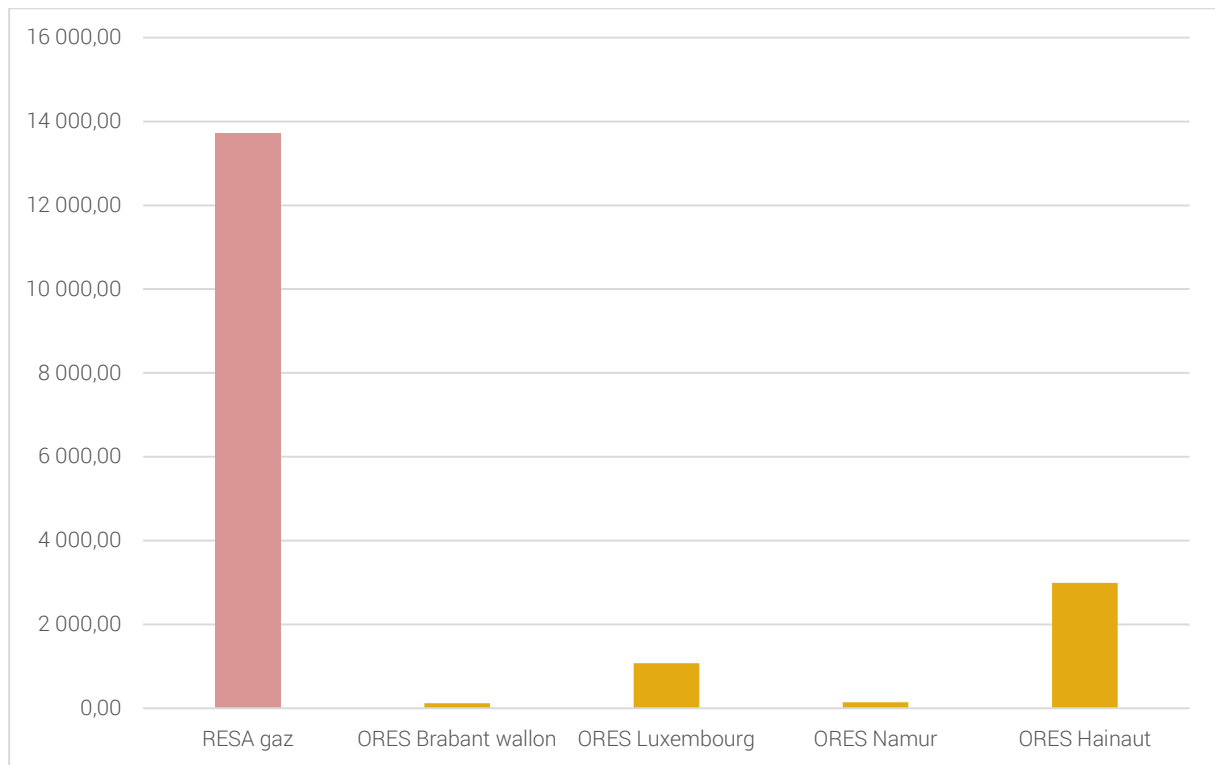
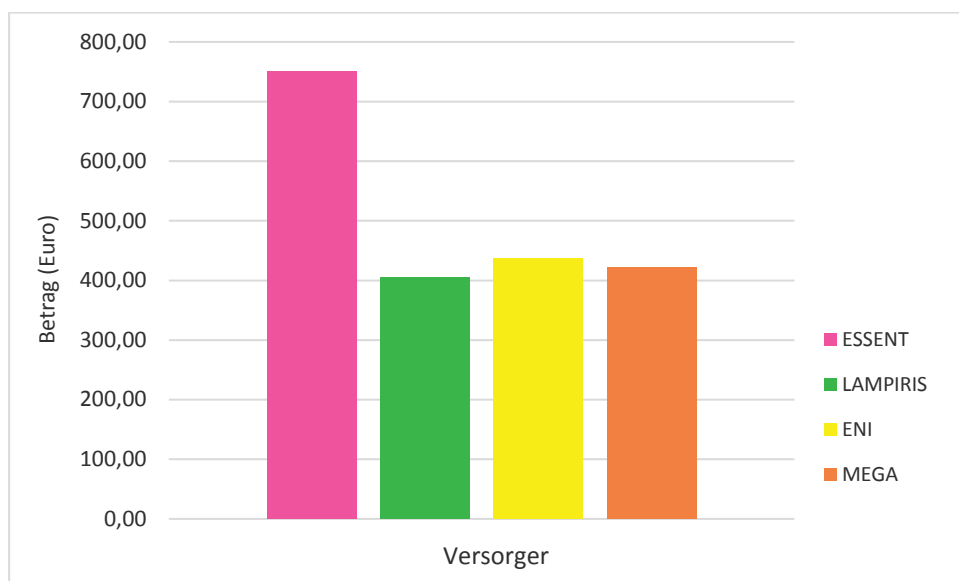


DIAGRAMM 23 VON DEN ENERGIEVERSORGERN IM JAHR 2017 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN



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

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

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

Beispiel: Für den Fall einer Entschädigung aufgrund eines Verzugs bei der Herstellung des Anschlusses ist in Artikel 25c des Elektrizitätsdekrets festgelegt, dass: *„jeder Endverbraucher hat Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [...für Anschlüsse von Haushaltskunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen hergestellt hat, die vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung am Tag des Zahlungseingangs des Betrags des Anschlussangebots beim Netzbetreiber beginnt, wobei der Netzbetreiber nicht eingreifen kann, bevor er die erforderlichen Genehmigungen und Zulassungen erhalten hat.“* Diese Frist von dreißig Tagen soll den Verbraucher vor der eventuellen Untätigkeit des VNB schützen. Der Kunde kann sich daher ab Erhalt des Angebots für den Anschluss nicht mit einer längeren Frist einverstanden erklären, außer wenn diese Abweichung zu seinen Gunsten ist (z. B. falls er bestimmte Arbeiten in seiner Wohnung noch nicht abgeschlossen hat und wünscht, dass der Anschluss erst später hergestellt wird). In diesem spezifischen Fall hat die CWaPE darauf hingewiesen, dass eine Abweichung nur dann zulässig ist, wenn *„der Nutzer des Netzes selber ausdrücklich ein Interesse an einer Verlängerung der Frist geltend gemacht hat“*

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

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

Schließlich können bestimmte Ursachen für eine Entschädigung eventuell in mehrere Kategorien eingeordnet werden (z.B. eine Person, deren Stromversorgung unterbrochen wurde). Es muss also die Frage nach einer eventuellen Häufung der Entschädigungen gestellt werden. Der SRME hat die folgenden Grundsätze angewendet:

In der Bestimmung betreffend die Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Aussetzung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt, ist festgelegt, dass die genannte Entschädigung nicht anwendbar ist, *„wenn die zum Schaden führende Unterbrechung geplant war oder auf einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist“*. Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ist also ausdrücklich ausgeschlossen.

Desgleichen ist der SRME der Ansicht, dass es nicht möglich ist, gleichzeitig die Hypothese einer Unterbrechung von mehr als sechs Stunden und die einer Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers zu wählen. Die letztgenannte Hypothese deckt nämlich – wie der Titel des Unterabschnitts, in dem sie behandelt wird, unzweideutig besagt – „Verwaltungsfehler“. Die in den vorbereitenden Arbeiten genannten Beispiele lassen keinerlei Zweifel bezüglich des Willens des Gesetzgebers zu. Es wird ein „Fehler bei der Übermittlung von Informationen zwischen dem VNB und den Versorgern“ erwähnt.¹⁷ Dieses Verbot ist nicht in den Text des Dekrets eingeflossen, lässt sich jedoch aus den vorbereitenden Arbeiten ableiten. Die Entschädigung infolge einer Unterbrechung der Versorgung während mehr als sechs Stunden zielt ihrerseits vor allem auf ein Problem ab, dessen Ursache ein technischer Defekt des Netzes ist (sie ist im Übrigen nur auf die Netzbetreiber anwendbar). Die vorbereitenden Arbeiten verweisen diesbezüglich ausdrücklich auf die Eingreifverpflichtungen, die von den technischen Bestimmungen für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind¹⁸.

Schließlich begrüßt der SRME die Kumulierung zwischen der Unterbrechung während mehr als sechs Stunden und der Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Unterbrechung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt. Dieselbe Ursache kann nämlich für die beiden Fälle zutreffen, von denen der eine auf eine pauschale Entschädigung der Unannehmlichkeiten abzielt, die mit einer längeren Unterbrechung einhergehen (wie ein Rabatt aufgrund eines fehlerhaften Service), während der andere die Wiedergutmachung der - ordnungsgemäß nachgewiesenen - direkten Schäden, die auf diesen Zwischenfall zurückzuführen sind, bezweckt.

¹⁷ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

¹⁸ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

3.3. Detaillierte Zahlen

3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden¹⁹

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

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

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

Einige Zahlen

2017 wurden 155 Anfragen von 249 von den VNB akzeptiert und es wurden 23.243,64 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt.

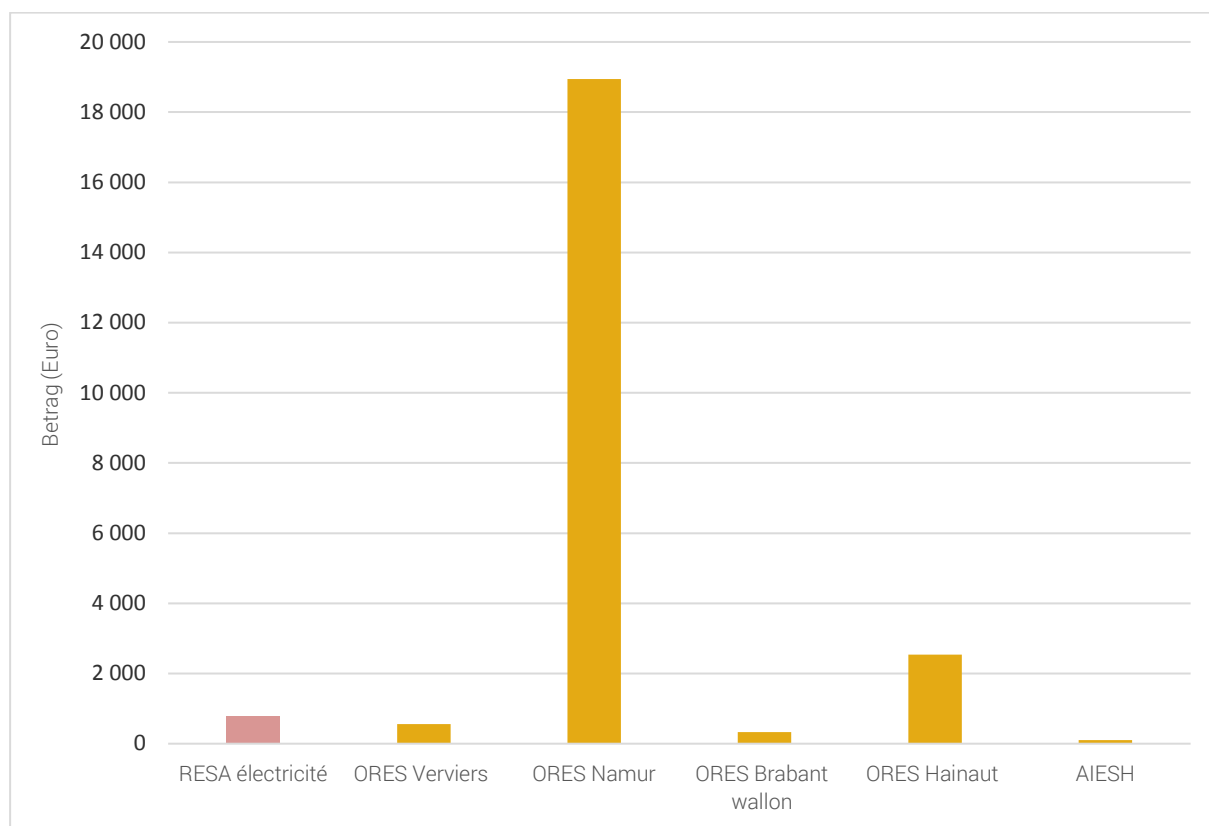
Nach den außergewöhnlich hohen Zahlen im Vorjahr aufgrund der Vorfälle bei den Unwettern des Monats Januar 2016 geht die Anzahl der Entschädigungsanträge, die in diesem Zusammenhang 2017 eingebracht wurden, auf den historischen Mittelwert zurück. Es ist jedoch zu beobachten, dass die Anzahl der angenommenen Entschädigungsanträge und damit der ausbezahlte Gesamtbetrag höher sind als dieser Durchschnittswert. Dies ist vor allem durch die Tatsache zu erklären, dass ORES Namur Verbraucher nach den Vorfällen infolge von Unwettern (Schnee) im Januar 2017 in Bossières und Honnay entschädigt hat. Diese Akten machen knapp 80 % der für diesen Entschädigungsfall ausgezahlten Entschädigungen aus.

Für ORES Hainaut gab es zudem einen bedeutenden Vorfall im Rahmen eines Vandalismusaktes, der an den Hochspannungsanlagen des VNB in der Nähe des Postens von Jemappes verübt wurde (Personen haben Feuer gelegt und bei einem versuchten Diebstahl von Hochspannungskabeln Kurzschlüsse ausgelöst). Die Schäden an den Anlagen waren beträchtlich und ihre Behebung erforderte eine Mobilisierung außergewöhnlicher Mittel, die es jedoch nicht ermöglichte, die Versorgung für die Verbraucher innerhalb von sechs Stunden wieder herzustellen.

¹⁹ Artikel 25a des Dekrets vom 12. April 2001

Es ist darauf hinzuweisen, dass die VNB, die keine Entschädigungen gezahlt haben, weder in diesem Diagramm noch in den folgenden Diagrammen angeführt sind.

DIAGRAMM 24 *ENTSCHÄDIGUNG WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA	8	5	9
ORES Verviers	5	4	0
ORES Namur	121	15	1
ORES Brabant wallon	3	8	1
ORES Hainaut	17	46	0
ORES Ost	0	1	0
ORES Luxembourg	0	3	1
AIESH:	1	0	0

3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge²⁰

Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Diese Selbstbehalte und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

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

Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25*quinquies* genannte Fall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers mit sich bringt. Dies geht ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten hervor, die besagen, dass *„das Dekret keine objektive Verantwortung einführen möchte, bei der das bloße Eintreffen des Ereignisses zu einer Entschädigungspflicht führt, unabhängig von der Ursache. Angesichts der Tatsache, dass es für den Endverbraucher schwierig ist, einen Fehler auf Seiten des Netzbetreibers in Bezug auf die Konformität oder Ordnungsmäßigkeit der Versorgung nachzuweisen, lässt das Eintreten des Ereignisses hingegen das Vorliegen eines Fehlers vermuten, wobei dem Netzbetreiber der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist“*²¹. Im 2014 abgeänderten Dekret wird dieser Punkt durch die folgende Bestimmung bestätigt: *„Das Eintreten des Ereignisses lässt das Vorliegen eines Fehlers auf Seiten des Netzbetreibers vermuten, wobei es dem Netzbetreiber obliegt, durch alle Beweismittel den Nachweis zu erbringen, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt, eine dringliche Situation gemäß den technischen Regelungen, eine geplante Unterbrechung oder einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist.“*

Diesbezüglich sollte man den besonderen Rahmen der Zuständigkeiten des SRME in diesem Entschädigungsfall nicht aus den Augen verlieren - sofern tatsächlich eine Stellungnahme zur Art des Fehlers abgegeben wird. Dies bedeutet einerseits, dass er den Akteur nicht dazu verurteilen kann, irgendeinen Geldbetrag nach Ablauf des Verfahrens zu zahlen, und andererseits, dass er sich nicht zu der Verantwortung des Akteurs äußert, sondern nur zu der mehr oder weniger schwerwiegenden Natur des eventuell vom beschuldigten Akteur begangenen Fehlers, ohne auf Fragen betreffend den Schaden und die kausale Verbindung zwischen Schaden und einem eventuellen Fehler einzugehen. Allerdings erlaubt es die im Dekret vorgesehene Umkehrung der Beweislast dem SRME, sicherzustellen, dass die Akteure die Antworten, die sie sowohl hinsichtlich des Falles höherer Gewalt als auch hinsichtlich des Schadens und des kausalen Zusammenhangs geben, auf angemessene Weise untermauern, ohne dass es dem SRME jedoch gestattet wäre, über diese Fragen zu befinden, wie weiter oben erwähnt. Wenn also der Streitfall vor einem Richter fortgeführt würde, müsste der kausale Zusammenhang vom Antragsteller der Wiedergutmachung des Schadens nachgewiesen werden und würde die Stellungnahme der CWaPE diesbezüglich keinerlei Beweiselemente liefern.

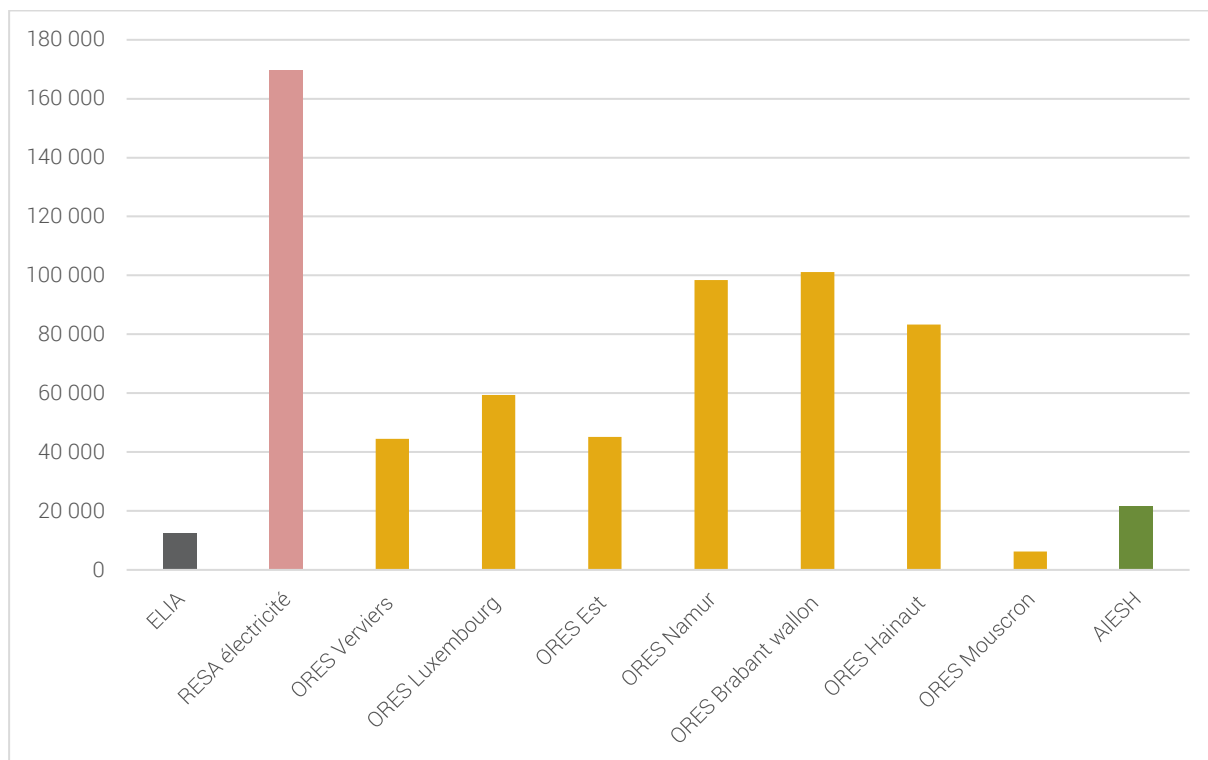
²⁰ Artikel 25*d* und 25*e* des Dekrets vom 12. April 2001

²¹ *Doc. Parl. Wall.*, Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

Einige Zahlen

Im Jahr 2017 wurden 435 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 641.615,93 EUR. Diese Zahlen benötigen keinen besonderen Kommentar. Wir stellen einen Rückgang der Anzahl der eingebrachten Anträge, jedoch nicht der Anzahl der angenommenen Anträge und der ausgezahlten Beträge fest.

DIAGRAMM 25 *ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG, DER NICHTKONFORMITÄT ODER DER UNREGELMÄSSIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST*

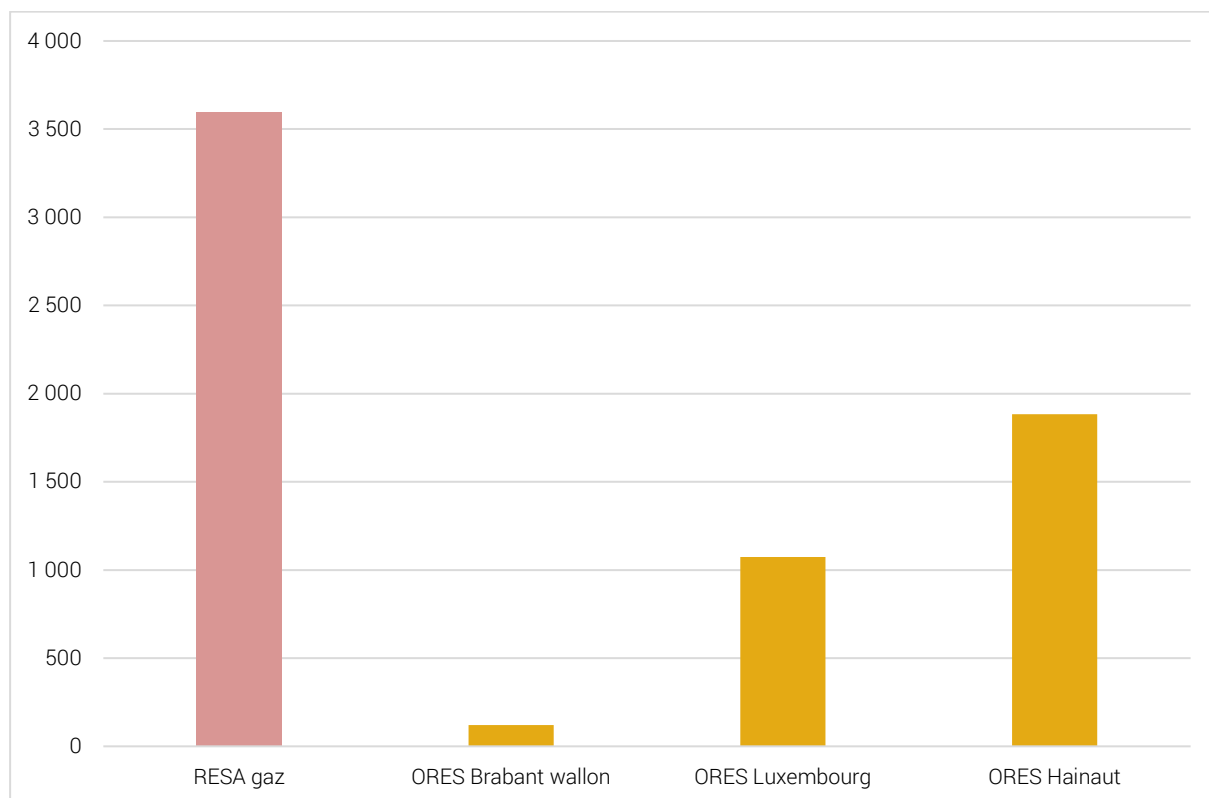


VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
ELIA	20	4	42
RESA Elektrizität	77	104	213
ORES Verviers	27	114	15
ORES Luxembourg	42	126	37
ORES Ost	21	47	13
ORES Namur	77	217	38
ORES Brabant wallon	85	118	8
INFRAX	0	0	0
ORES Hainaut	58	314	30
GASELWEST	0	2	0
ORES Mouscron	10	31	2
AIESH	18	16	17

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“²² sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht.

2017 belief sich der Gesamtbetrag der in diesem Kontext geleisteten Entschädigungszahlungen auf 6.674,12 EUR.

DIAGRAMM 26 ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG, DER NICHTKONFORMITÄT ODER DER UNREGELMÄSSIGKEIT DER GASVERSORGUNG ENTSTANDEN IST



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA Gaz	6	6	0
ORES Brabant wallon	2	0	0
ORES Luxembourg	2	0	0
ORES Hainaut	9	0	2
ORES Mouscron	0	0	0
ORES Namur	0	2	0

²² Artikel 25c des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers²³

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

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

- die entgegen den Vorschriften des Dekrets oder dessen Ausführungserlassen vorgenommen wird (zum Beispiel: die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag ordnungswidrig beendet hat, ohne dass ein anderer Versorger sich für die Wiederaufnahme der Versorgung zu erkennen gegeben hat, wobei die Abschaltung auf die ungerechtfertigte Einleitung des Verfahrens bei einem problematischen Umzug auf Antrag des Versorgers erfolgt ist);
- die infolge eines Verwaltungs- oder Rechnungsstellungsfehlers des Versorgers erfolgt.

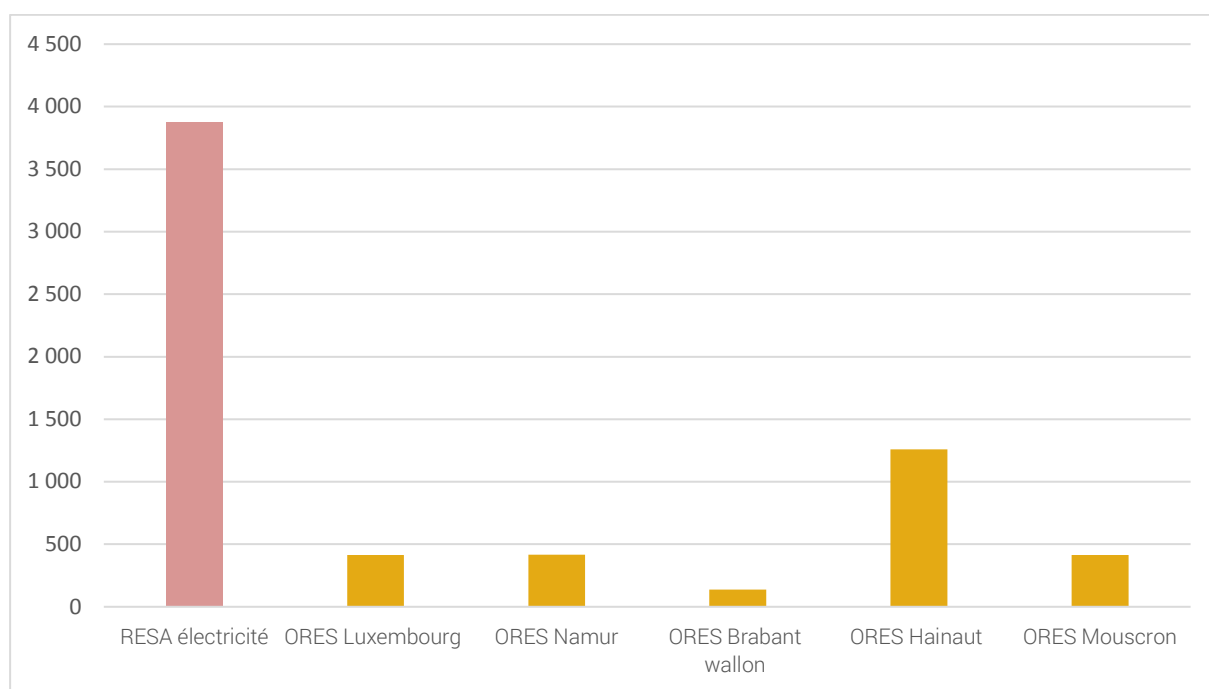
In dem Sonderfall, in dem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. *Mystery Switch* wieder aufzunehmen, das heißt nach einer Transaktion in Verbindung mit einem Wechsel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

²³ Artikel 25b und 31a des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25a und 30b des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Einige Zahlen

2017 wurden 30 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet. 15 Anträgen wurde stattgegeben und es wurde ein Gesamtbetrag von 6.518,28 EUR ausbezahlt, davon 3.878,11 EUR durch RESA.

DIAGRAMM 27 *ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA Elektrizität	4	1	6
ORES Verviers	0	1	0
ORES Luxembourg	1	0	0
ORES Ost	0	0	0
ORES Namur	3	2	0
ORES Brabant wallon	1	0	1
INFRAx	0	0	0
ORES Hainaut	4	4	0
GASELWEST	0	0	0
ORES Mouscron	2	0	0

In Bezug auf die Gasversorgung wurden 17 Anträge an die VNB gerichtet, von denen 8 stattgegeben wurde. Der Gesamtbetrag der Entschädigungen beläuft sich auf 6.207,24 EUR, wovon 4.956,60 EUR von RESA bezahlt wurden.

Nach wie vor in der Annahme der Unterbrechung infolge eines Verwaltungsfehlers hatte der SRME in seinen vorherigen Jahresberichten einen starken Rückgang des Betrags der durch die Energieversorger seit 2014 ausgezahlten Entschädigungen festgestellt. Insgesamt zahlten die Versorger 2017 2.013,10 EUR aus. Dies bestätigt die zuvor beobachtete Tendenz. Dieser Rückgang ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die die Energieversorger auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen haben, insbesondere in den Situationen, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Anlässlich der nächsten Kontrollen bezüglich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sollte jedoch weiterhin sichergestellt werden, dass die Versorger die Entschädigungsanträge stets richtig bestimmen, so wie dies durch die wallonische Gesetzgebung im Energiebereich vorgesehen ist sowie dass sie diese gemäß den dadurch vorgesehenen Bestimmungen bearbeiten.

2017 haben nur ESSENT, LAMPIRIS, ENI und MEGA Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt (siehe Diagramm 15 - Entschädigungen, die 2017 durch die Versorger ausgezahlt wurden). Vier Anträge auf Entschädigung wurden akzeptiert - von insgesamt 33 eingebrachten Anträgen. Die Mehrheit der Anträge wurde an die betreffenden VNB übermittelt.

3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen²⁴

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

Die Frist für den Anschluss beginnt erst dann, wenn die diversen Genehmigungen und Erlaubnisse bei den zuständigen Behörden eingeholt wurden.

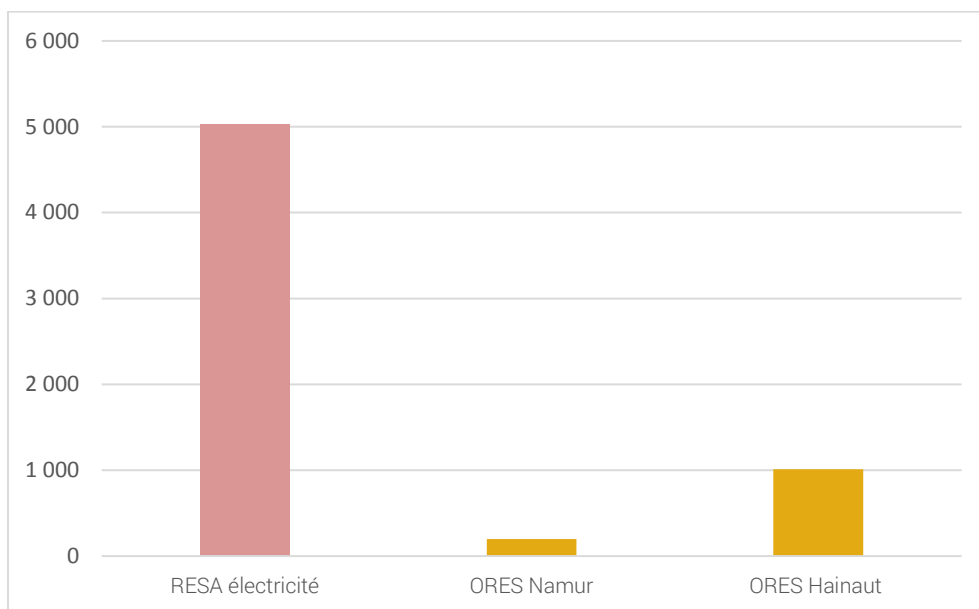
Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilnetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist. Falls der VNB die Anschlussarbeiten aus den oben angegebenen Gründen nicht durchführen kann, beginnt eine neue Anschlussfrist.

Der SRME wendet ebenfalls den Grundsatz an, demzufolge die Fristen ausgesetzt werden, wenn die Ausführung der Arbeiten durch einen ordnungsgemäß nachgewiesenen Fall höherer Gewalt (beträchtlicher Schneefall usw.) unmöglich geworden ist. Sobald das Ereignis, das den Fall höherer Gewalt ausgelöst hat und/oder die Folgen dieses Falles verschwunden ist/sind, werden die Fristen wieder fortgesetzt.

Im selben Sinne hat der SRME die Auffassung vertreten, dass der Urlaub des Baugewerbes ein Ereignis ist, das den Ablauf der Frist für die Verlegung des Anschlusses aussetzt.

2017 haben die Stromnetzbetreiber 7 der insgesamt 23 eingegangenen Entschädigungsanträge stattgegeben und haben 6.240,22 EUR ausgezahlt. Diese Entschädigungen sind hauptsächlich von RESA (5.031,06 EUR) und ORES Hainaut (1.012,32 EUR) ausgezahlt worden. Obwohl die Gesamtzahl der angenommenen Dossiers nicht sehr hoch ist, können diese Anschlussverzögerungen ihrerseits relativ hohe Beträge ausmachen.

DIAGRAMM 28 ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER VERZÖGERUNG DES ANSCHLUSSES AN DAS STROMNETZ



²⁴ Artikel 25c des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25b des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Für die Gasversorgung wurden neun Entschädigungen in Höhe von 5.156,44 EUR wegen einer Verzögerung des Anschlusses von RESA gezahlt. Es ist wichtig, auf Folgendes hinzuweisen: Von insgesamt 22 erhaltenen Dossiers befinden sich 10 Dossiers noch in Bearbeitung. Die anderen VNB geben an, keinen Entschädigungsantrag in diesem Zusammenhang erhalten zu haben – mit Ausnahme von ORES Namur mit zwei von diesen Anträgen (einer abgelehnt und einer noch in Bearbeitung). Es ist festzustellen, dass die Beschwerden bezüglich der Anschlussverfahren für Erdgas vor allem gegen RESA gerichtet wurden und höher sind als üblich. Wie *oben* angegeben gilt: Obwohl die Zahlen zu Entschädigungen als belanglos erscheinen könnten, scheint es, dass diese nur die sichtbare Spitze des Eisbergs sind und dass sie trotzdem ein beachtliches Problem darstellen. Diese Feststellung wird auch durch telefonische Rückmeldungen von Bürgern bestätigt, die nicht notwendigerweise eine ordnungsgemäße Beschwerde einbringen wollten. Die betreffenden Beschwerdeführer wurden vom SRME eingeladen, auf die in dem Bereich bestehenden Entschädigungsmechanismen zurückzugreifen. Dies erklärt sicherlich die Zunahme der seit 2016 beobachteten Beschwerden.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt. Der SRME könnte allerdings im Rahmen eines Mediationsverfahrens angerufen werden, damit das Angebot innerhalb der gesetzlichen Fristen verschickt wird.

Im Übrigen sind manchmal Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag des Bürgers vom VNB für vollständig befunden wird, und der Beantragung der kommunalen Genehmigungen durch den VNB festzustellen, obwohl die Anschlussfrist erst zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Genehmigungen beginnt. Folglich ist die globale Anschlussfrist manchmal wesentlich verlängert, ohne dass eine Verzögerung festzustellen wäre, die zu einer Entschädigung Anlass gäbe. Die Bearbeitung dieser Akten erforderte zudem eine Abänderung der Leitlinien im Bereich der Entschädigungen, um eine Interpretation der gesetzlichen Bestimmungen und Berechnungsmethodologie zu klären und um bestimmte bewährte Praktiken in diesem Kontext festzulegen.

Es sei angemerkt, dass bestimmte Beschwerden, die ausreichend früh im Anschlussverfahren gemeldet werden, als Mediation (meist gemäß dem Dringlichkeitsverfahren) bearbeitet werden, was es zuweilen ermöglicht, Anschlussverzögerungen vorwegzunehmen oder zu begrenzen.

Schließlich ist es angebracht, diese Informationen differenziert zu betrachten, da die Antragsteller manchmal selbst zu den Verzögerungen beitragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

3.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers²⁵

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

Für 2017 geben die Berichte der VNB und der Versorger an, dass nur drei Anträge auf Entschädigung in diesem Rahmen erhalten wurden und dass diese alle abgelehnt wurden.

²⁵ Artikel 25b und 31a des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25a und 30b des Dekrets vom 19. Dezember 2002

3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung²⁶

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler (für eine strittige Rechnung, deren Betrag bezahlt wurde) feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet. Falls die Ausstellung der berichtigten Rechnung eine Änderung der Verbrauchsdaten erforderlich macht, ist der Versorger dazu angehalten, seine Rechnungsstellung innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab Erhalt der Berichtigungen vom Netzbetreiber zu korrigieren und die Rückerstattung innerhalb von 30 Kalendertagen ab der berichtigten Rechnung zu zahlen.

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

Einige Zahlen

2017 wurde keine Entschädigung aus diesem Grund verzeichnet. Wie bereits in den vorigen Jahresberichten angegeben, ist dieser Misserfolg weniger auf mangelndes Wissen bezüglich des Verfahrens zurückzuführen, sondern eher auf die Neigung, eine Rechnung, die man anfechten möchte, nicht zu begleichen. Dabei droht dem Kunden dann ein Verfahren zur Installation eines Budgetzählers oder sogar eine Abschaltung der Versorgung, falls er diesen Budgetzähler verweigert. Dieser Verhaltensweise liegt häufig der Glaube zugrunde, dass die Zahlung einer Rechnung jede Möglichkeit aushebelt, diese Rechnung anzufechten.

3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle²⁷

Seit den Änderungen der Gesetzgebung durch das Dekret vom 11. April 2014²⁸ ist in der wallonischen Gesetzgebung eine Entschädigung zulasten des VNB vorgesehen, wenn dieser eine Frist von 45 Kalendertagen (ab Eingang eines vollständigen Formulars) zur Eingabe des Dossiers in die Datenbank der CWaPE, zur Mitteilung seines Einverständnisses mit der Inbetriebnahme und gegebenenfalls zur Gewährung des Ausgleichs überschreitet.

Dieser Fall betrifft ausschließlich den Erzeuger, der eine Fotovoltaikanlage mit einer Leistung bis 10 kW besitzt, welche an das Verteilnetz angeschlossen ist, und der ein Antragsformular für die Inbetriebnahme der besagten Anlage eingereicht hat.

Zurzeit findet diese Entschädigung noch keine Anwendung, da die pauschale tägliche Entschädigung noch von der Wallonischen Regierung festgelegt werden muss.

Zudem wurde in diesem Zusammenhang bis heute keine Anfechtung in diesem Bereich eingebracht.

²⁶ Artikel 31b des Dekrets vom 12. April 2001 und 30c des Dekrets vom 19. Dezember 2002

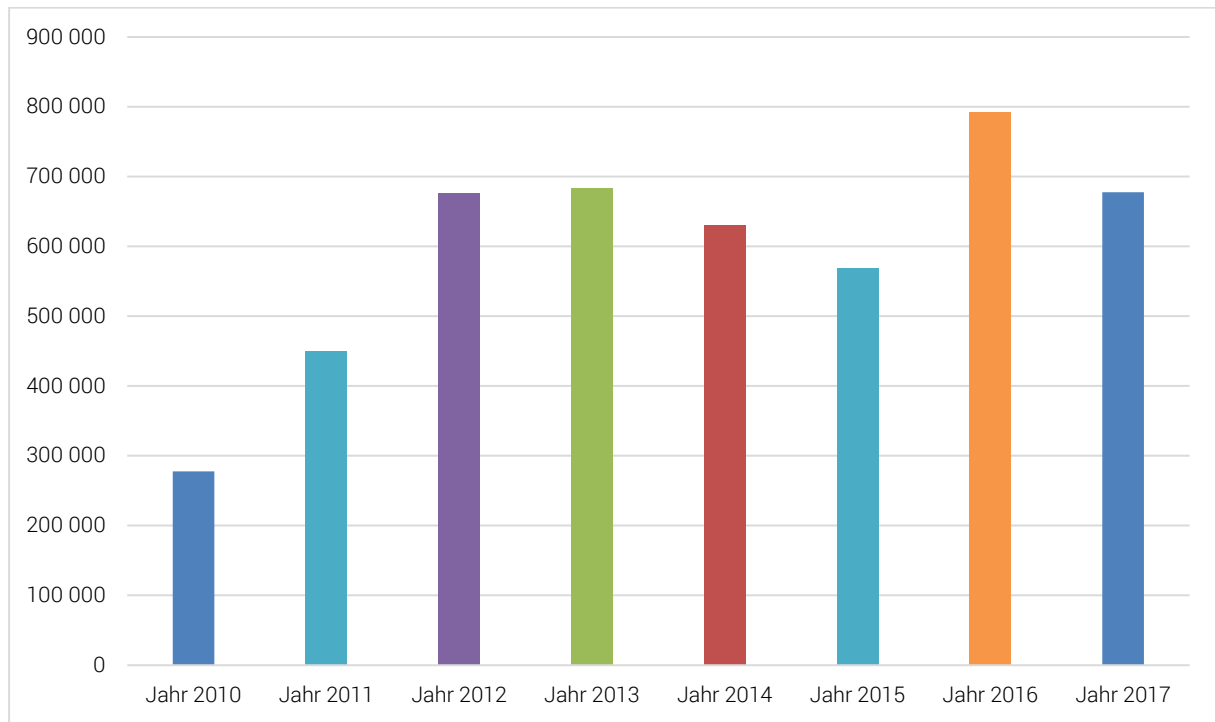
²⁷ Artikel 25c/1 des Dekrets vom 12. April 2001

²⁸ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts.

3.4. Entwicklung seit 2010

3.4.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



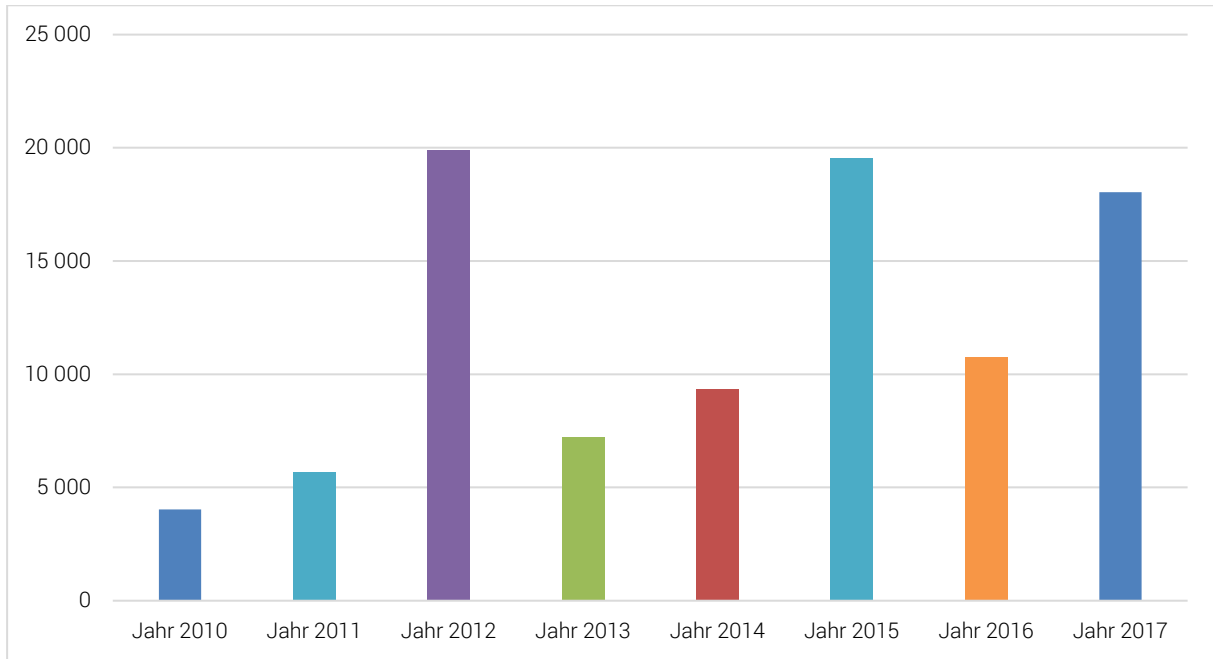
Der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen beläuft sich im Jahr 2017 auf 677.618,07 EUR.

3.4.2. Gasnetzbetreiber

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

Der Gesamtbetrag der von den Gasnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen beläuft sich auf 18.037,8 EUR.

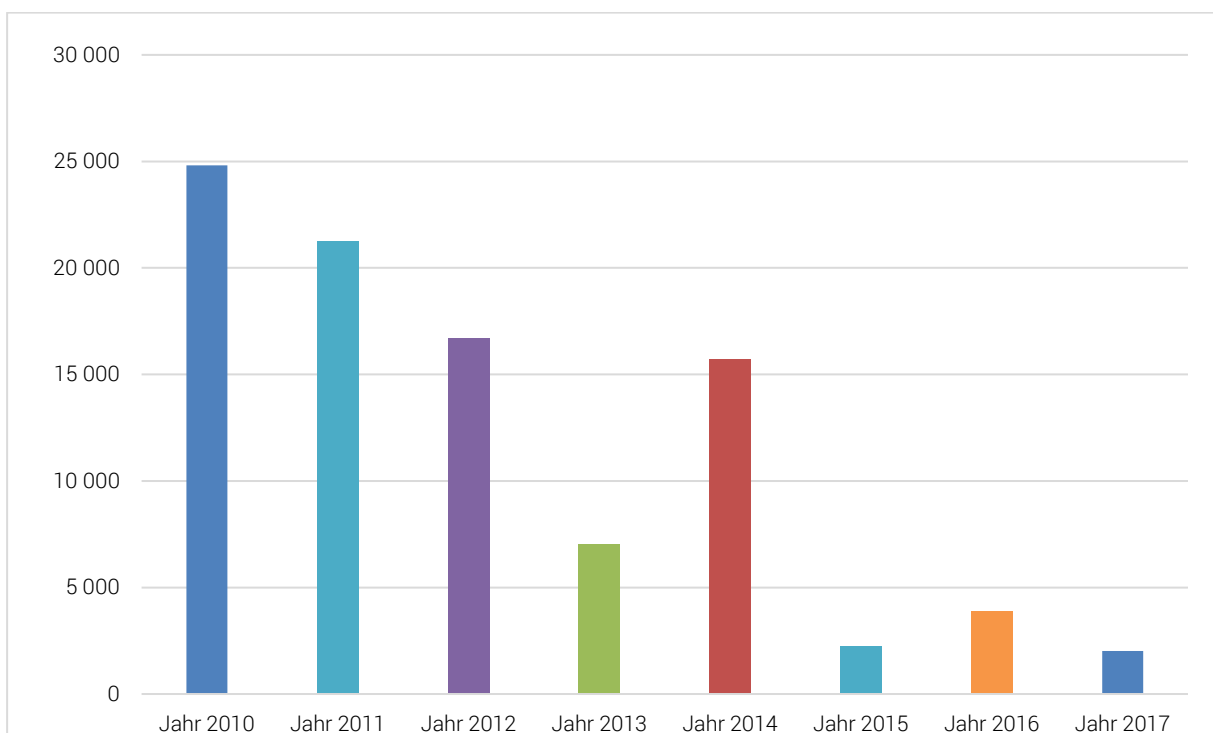
DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.4.3. Versorger

Es hat sich erneut bestätigt, dass Entschädigungen wegen einer Versorgungsunterbrechung aufgrund eines Verwaltungsfehlers bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben. Allerdings ist seit 2015, wie weiter oben angegeben, ein starker Rückgang der ausgezahlten Entschädigungen festzustellen. Dieser Rückgang ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die die Energieversorger auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen haben, insbesondere in den Situationen, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Es ist jedoch wichtig, im Rahmen der Kontrollen der Einhaltung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die durch die CWaPE durchgeführt werden, zu überprüfen, ob die Maßnahmen bezüglich der Mechanismen zur Entschädigung richtig angewendet werden.

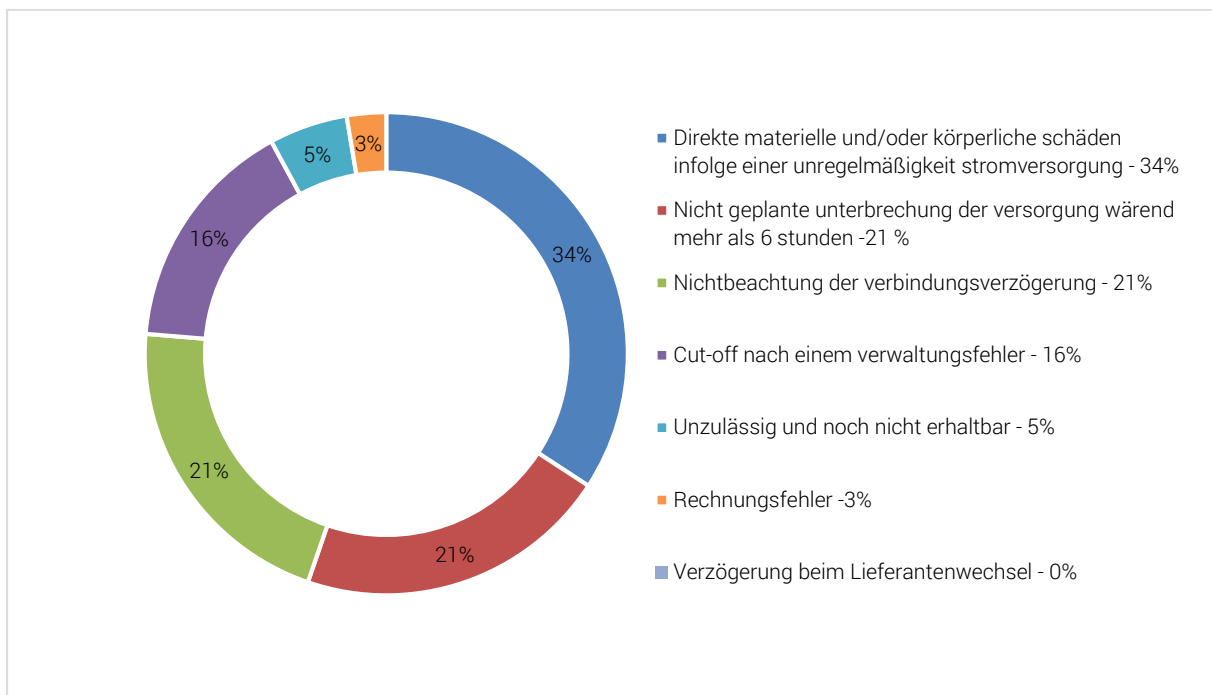
DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 38 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

DIAGRAMM 32 VERTEILUNG DER WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN DIE DER SRME 2017 ERHALTEN HAT



Bei den anderen Widerspruchsfällen zu Entschädigungen stellen wir auch Verzögerungen bei Gas-Anschlüssen fest, welche von den Beschwerdeführern beklagt werden - stets im Netz von RESA. Wie in den beiden vorhergehenden Jahren beobachtete der SRME zudem, dass Beschwerden bezüglich Erdgas-Anschlussverfahren gegen RESA eingebracht wurden. Obwohl die Zahlen sehr gering erscheinen mögen, scheint es, dass diese nur die sichtbare Spitze des Eisbergs sind und dass dies dennoch ein erhebliches Problem bei den Verteilnetzbetreibern darstellen kann. Neben den im Rahmen der Mediationen erfassten Zahlen gilt: Diese Feststellung wird auch durch telefonische Rückmeldungen von Bürgern bestätigt, die nicht notwendigerweise eine ordnungsgemäße Beschwerde einbringen wollten. Die betreffenden Beschwerdeführer wurden vom SRME eingeladen, auf die in dem Bereich bestehenden Entschädigungsmechanismen zurückzugreifen. Dies veranlasste RESA sicherlich, Handlungen zu setzen, um diese Anschlussverzögerungen zu reduzieren.

Die Bearbeitung dieser Akten erforderte zudem eine Abänderung der Leitlinien im Bereich der Entschädigungen, um eine Interpretation der gesetzlichen Bestimmungen und Berechnungsmethodologie zu klären und um bestimmte bewährte Praktiken in diesem Kontext festzulegen.

5. Schlichtung

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

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

2017 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

6. Präventions- und Informationsmaßnahmen

Der SRME ist überzeugt, dass eine regelmäßige Information von Akteuren, die in der Lage sind, wichtige Botschaften weiterzugeben, eine sehr fruchtbare Vorgehensweise ist, um Streitfälle zu vermeiden oder effizienter zu verwalten – unabhängig davon, ob diese Akteure aus dem Energiesektor, dem Universum der Organisationen zum Schutz von Verbrauchern und schutzbedürftigen Kunden oder von den ÖSHZ stammen. Der SRME hat daher 2017 seine Arbeit mit Blick auf die Ausbildung, Konsultation und den Austausch mit diesen Akteuren fortgesetzt.

Der SRME erhält Anfragen zur Zusammenarbeit vom Verband der ÖSHZ, von Énergie Info Wallonie oder auch von der Zelle für nachhaltige Entwicklung der Provinz Luxemburg, um an Treffen und Schulungen teilzunehmen, die immer wieder mit Sozialarbeitern, Energie-Mentoren und anderen sozialen Akteuren stattfinden, welche ihren betreuten Personen im Bereich ihrer Energierechnungen helfen müssen. In diesem Rahmen erinnerte der SRME an die Funktionsweise des Marktes, die Besonderheiten des SRME, die Entschädigungsverfahren und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter. Dies ermöglicht es auch, ein Feedback zu erhalten, welches sich manchmal von jenem unterscheidet, das der Dienst im Alltag feststellt. Eine Zusammenarbeit in diesem Sinne erscheint als sehr nützlich.

Alljährlich stellt der SRME ebenfalls eine Schulung in Bezug auf die Organisation des regionalen Energiemarkts an der Université Ouverte de la Fédération Wallonie-Bruxelles sicher.

Jedes Jahr erhält der SRME zudem Angebote zur Teilnahme an Messen/Energietagen, die von den Gemeinden oder ÖSHZ veranstaltet werden. 2017 war der SRME bei einer Veranstaltung dieser Art, welche vom ÖSHZ der Gemeinde Esneux organisiert wurde, anwesend. Es wird geschätzt, dass der SRME anwesend ist, um seine Aufgaben zu erklären und um Bürger zum Thema Energiemarkt zu beraten. Das Feedback der Verbraucher, die diese Veranstaltungen besuchen, ist generell sehr positiv, da sie die Anwesenheit einer solchen Einrichtung in ihrer Gemeinde schätzen und da dies das Bild eines Sektors, den sie häufig als abgeschlossen, entfernt und wenig menschlich betrachten, verändert.

Der SRME arbeitet innerhalb der CWaPE auch mit der Sozioökonomischen Direktion zusammen, die unter anderem dafür zuständig ist, die Durchführung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (Funktionsweise des Marktes, Förderung von erneuerbaren Energiequellen, Kundendienst und VöD mit sozialem Charakter) durch die Versorger und Netzbetreiber zu überwachen und zu kontrollieren.

Die Kontrollen betreffen abwechselnd die Netzbetreiber und die Energieversorger der wallonischen Haushaltskunden. 2017 wurde ein Kontrollbesuch bei KLINKENBERG durchgeführt.

Je nach den immer wieder auftauchenden Beschwerden und Fragen, Sachverhalten oder Verstößen, von denen der SRME Kenntnis erlangt, kann eine eingehendere Kontrolle der problematischen Punkte bei dem Besuch erfolgen und gegebenenfalls in einer Bemerkung im Kontrollbericht zur Sprache kommen.

Am Freitag, 3. Januar 2014 ist eine Informationsstelle bei der CWaPE eröffnet worden. Durch diese soll die Information der Verbraucher verbessert werden, indem diese angemessen informiert und bei den Schritten begleitet werden, die sie durchführen müssen, um einen Streitfall mit einem Versorger und/oder einem Strom- und/oder Gas-VNB (nicht aber mit einem Eigentümer, Mieter, Rechtsnachfolger, Installateur, Heizungsmonteur usw.) beizulegen. Diese Informationsstelle kann insbesondere Hilfe leisten bei der angemessenen Formulierung von Anfechtungen, welche die Beschwerdeführer schriftlich einreichen möchten.

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

7. Zufriedenheitserhebung

Der SRME führte eine Zufriedenheitserhebung durch, um Erfahrungsberichte von einem Teil der Verbraucher zu erhalten, die sich zwischen 2015 und 2017 an seine Dienste gewandt haben, und um Ansätze zur Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistung zu bekommen. Die Fragen bezogen sich hauptsächlich auf die Einfachheit der Schritte, die zum Einbringen eines Antrags erforderlich sind, die Zugänglichkeit des Dienstes und seinen Empfang, die Qualität der Antworten und die Bearbeitungsfristen. Offene Fragen ermöglichen es auch befragten Personen, spontane Vorschläge zur Verbesserung zu machen.

Angesichts der allgemein geringen Rücklaufquote (152 Antworten) und des Zusammenhangs, in welchen sich die Handlung dieser Verbraucher einfügt, nämlich in den Ausgang eines Streitfalls, der die betreffenden Verbraucher Zeit und Energie kostete und ihnen Stress bereitete, sind die Ergebnisse sehr differenziert zu interpretieren oder können nicht als ausreichend repräsentativ betrachtet werden. Sie sind im Wesentlichen für den internen Gebrauch bestimmt und sind im vorliegenden Bericht nicht genau beschrieben.

Es wird vermerkt, dass die Antwortenden ausschließlich per E-Mail kontaktiert wurden und dass sie anonym geblieben sind. Es wurde jedoch ein allgemeines Profil erstellt. Daraus geht hervor, dass die Antwortenden zum Großteil in den Provinzen Lüttich und Hennegau wohnhafte Männer über 50 Jahren sind. Es handelt sich im Allgemeinen um Angestellte, Rentner, Unternehmer/freie Berufe, Führungskräfte.

Im Allgemeinen sind die Antragsteller mit dem SRME zufrieden und empfehlen diesen Dienst ihren Angehörigen weiter. Sie sind der Meinung, dass die Schritte für die Einbringung einer Akte nicht zu kompliziert waren, dass der Kontakt unkompliziert und freundlich ist und sie anerkennen die Professionalität der Berater.

Auch wenn der Großteil der Kritik bei einem für den Antragsteller ungünstigen Ausgang der Akte ausgedrückt wird, ist auf bestimmte Anmerkungen besonders zu achten:

- die Fristen für Empfangsbestätigung und Schließung könnten kürzer sein;
- die Erklärungen zum Thema der Akte sollten klarer/einfacher für den Verbraucher sein;
- die Erklärungen sollten weniger standardisiert sein;
- ein besonderer Schwerpunkt sollte auf den Erklärungen zum Thema der Neutralität des SRME liegen;
- manchmal wird mangelnde Beharrlichkeit oder Verteidigung des Verbrauchers beklagt.

Falls die Fristen für die Bearbeitung und die Klarheit von Erklärungen über die einfache Einhaltung von Fälligkeiten und Verfahren, die im gesetzlichen Rahmen vorgesehen sind, hinaus verbessert werden können, erscheint der Mangel an Neutralität nicht gerechtfertigt, da es sich dabei um eine Eigenschaft des Dienstes handelt, die stets hervorgehoben und bewahrt wurde. Der SRME besteht auf die Neutralität seiner Dienste, verfolgt einen legalistischen Ansatz bei der Bearbeitung der Akten und ist nicht gewillt, Bearbeitungen zu Unrecht zugunsten von Personen abzustimmen, die den Rückgriff auf den SRME gewählt haben. Im Bemühen darum, auf die unterschiedlichen formulierten Kritiken zu antworten und um zu überwachen, dass diese Stellungnahmen/Antworten von jedem verstanden werden können, achtet der SRME besonders auf seine Kommunikation und die verständliche Verbreitung bestimmter Begriffe, die manchmal zu technisch sind.

Kontaktdaten

CWaPE – Regionaler Mediationsdienst für Energie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 / 12

5001 Namur (Belgrade)

Tel.: 081/32.53.02

Fax: 081/33.08.11

E-Mail: srm@cwape.be

Webseite: www.cwape.be