



CWAPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

JAHRESSONDERBERICHT 2017

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



INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG.....	4
EINFÜHRUNG.....	6
1. Evaluierung der den Versorgern und Verteilnetzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes zugunsten von Haushaltskunden	7
1.1. METHODOLOGIE.....	7
1.2. ZIELE DER SOZIALEN VÖD	8
1.3. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD	8
1.4. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB	10
1.5. DIE VERSORGUNG VON GESCHÜTZTEN KUNDEN	12
1.5.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden.....	12
1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	13
1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden	15
1.5.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden.....	16
1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN	18
1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben.....	19
1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung	23
1.6.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.....	26
1.7. DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS	27
1.7.1. Im Elektrizitätssegment	30
1.7.2. Im Gassegment	34
1.8. AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER	39
1.8.1. Aufladungsorte	39
1.8.2. Die durchschnittlichen Aufladebeträge auf der Karte der Budgetzähler	40
1.8.3. Die Aufladearten	40
1.9. AUTOMATISCHE SPERRUNGEN	41
1.10. DEAKTIVIERUNGEN DER BUDGETZÄHLER	42
1.10.1. Im Elektrizitätssegment	42
1.10.2. Im Gassegment	43
1.11. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN ...	43
1.11.1. Aktive Kunden	44
1.11.2. Die inaktiven Kunden	44
1.12. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2017 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN	45
1.13. SPERRUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	46

1.13.1. Die Sperrungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler	46
1.13.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs.....	49
1.13.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages.....	51
1.13.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs.....	51
1.13.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	52
1.13.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2017	52
1.14. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER	53
1.14.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger.....	53
1.14.2. Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden.....	55
1.14.3. Dauer der X-Versorgung.....	56
1.14.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger.....	56
1.15. ZAHLUNGSPLÄNE.....	57
1.15.1. Im Elektrizitätssegment	58
1.15.2. Im Gassegment	61
1.16. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE).....	65
1.16.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom	66
1.16.2. CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit.....	67
1.16.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	70
1.16.4. CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	71
2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	72
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE	72
2.2. INFORMATIONSDIENSTE	74
3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN.....	75
4. SCHLUSSFOLGERUNG	79

KURZFASSUNG

Dieser Bericht hat zum Ziel, die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2017 im Vergleich zu den Entwicklungen der vorangegangenen Jahre vorzustellen. Er wurde auf Basis von Informationen erstellt, die von allen kommerziellen Versorgern und den auf dem Markt für Haushaltskunden in der Region Wallonien aktiven Verteilnetzbetreibern übermittelt wurden.

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

Die föderale und wallonische Gesetzgebung ermöglicht es den Kunden in prekären Situationen und unter bestimmten Bedingungen, den Status des geschützten Kunden zu erhalten. Ende 2017 besitzen jeweils 10,9 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 13,3 % im Gassegment diesen Status. Die Gesamtzahl geschützter Kunden ist in den vergangenen fünf Jahren sowohl im Gas- als auch im Elektrizitätssegment kontinuierlich angestiegen.

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

So haben jeweils 14,9 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 18,5 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2017 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden geht im Vergleich zum Jahr 2016 leicht zurück und erreicht im Jahr 2017 7,3 % im Elektrizitätssegment und 9,6 % im Gassegment. In Bezug auf den Prozentsatz der Zahlungsausfälle von Kunden sind Differenzen von einem Jahr zum anderen, aber auch zwischen den Marktteilnehmern festzustellen.

Die Anzahl der Anbringungen von Budgetzählern hat im Strom- und im Gassegment gegensätzliche Entwicklungen durchlaufen. Die Anzahl der 2017 im Elektrizitätssegment tatsächlich eingebauten Budgetzähler, und zwar 18.174, ist im Vergleich zu 2016 um 1,2 % gesunken. Im Gassegment ist die Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler um 10,4 % angestiegen und beläuft sich auf eine Gesamtzahl von 9.050 Zählern, die 2017 eingebaut wurden.

Die Analyse der Fristen für den Einbau von Budgetzählern zeigt eine Verringerung der durchschnittlichen Frist für den Einbau im Jahr 2017. Es vergehen 72 Tage beim Strom (im Vergleich zu 81 Tagen 2016) sowie 90 Tag beim Gas (im Vergleich zu 124 Tagen 2016). Der Betrag der durchschnittlichen Schuld zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers unterlag je nach berücksichtigtem Akteur unterschiedlichen Entwicklungen, doch global stellt sich heraus, dass der Betrag der durchschnittlichen Schuld im Strom- und im Gassegment angestiegen ist und sich auf 485 Euro im Elektrizitätssegment bzw. 476 Euro im Gassegment beläuft.

Für die Verwendung eines Budgetzählers muss eine Karte an einer der Stellen aufgeladen werden, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden: Die Zahlen bezüglich der Aufladeorte bestätigen, dass die kleineren Geschäfte zweifellos die am meisten genutzte Auflademöglichkeit seit 2014 bleiben.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Budgetzählers eine Sperrung der Versorgung des Kunden, noch automatische Sperrung genannt, zur Folge haben. Die Analyse der von den VNB übermittelten Daten zu den automatischen Sperrungen im Jahr 2017, zeigt wie in den Jahren 2015 und 2016 einen anteilmäßig größeren Teil von automatischen Sperrungen im Gassegment im Vergleich zum Elektrizitätssegment. Der Prozentsatz der Kunden, bei denen im Jahr 2017 keine automatische Sperrung erfolgte, und zwar 69 % im Elektrizitätssegment und 65 % im Gassegment, nimmt im Vergleich zu den für das Jahr 2016 mitgeteilten Daten beim Gas (-5 %) ab und beim Strom (+1 %) leicht zu.

Ende 2017 bleibt der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden in Zahlungsverzug im Vergleich zu 2016 stabil und beläuft sich auf 9 % im Elektrizitätssegment und auf 11 % im Gassegment. Inaktive Kunden haben auch Schulden bei den Versorgern und VNB. Die Prozentsätze der „inaktiven“ Kunden in Zahlungsverzug belaufen sich auf 10 % für Strom und 14 % für Gas.

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Sperrungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2017 aufgetretenen Sperrungen (alle Gründe zusammengekommen) beträgt 7.236 im Elektrizitätssegment und 4.140 im Gassegment. Diese Zahlen nehmen im Elektrizitätssegment um 2,5 % und im Gassegment um 1,1 % ab. In mehr als 90 % der Fälle sind die Sperrungen die Folge der Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers oder die Folge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs.

Die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler erhalten zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ihnen den Zugang zur Energie in Form einer garantierten Mindestliefermenge (FMG) bei Strom und einer Winterhilfe bei Gas zu garantieren. Um diese Garantie für den Zugang zu Energie zu überwachen, können sich die Lokalen Kommissionen für Energie (CLE) versammeln. Das Jahr 2017 war durch einen Anstieg der Zahl der Versammlungen der CLE zur FMG sowie der CLE bezüglich der Winterhilfe gekennzeichnet.

Der zweite Teil des Berichts stellt die Leistungsindikatoren der aktiven Versorger im Segment der Haushaltskunden dar. Diese zielen einerseits auf die Rechnungsstellungsdienste und andererseits auf die Informationsdienste ab.

Der dritte Teil des Berichts zeigt eine Evaluierung der Kosten der den Verteilnetzbetreibern der Wallonischen Region auferlegten VöD für das Jahr 2016. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 62,5 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 44,5 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen nehmen im Vergleich zu 2015 im Stromsegment um 8,5 % ab und im Gassegment um 3,6 % zu.

EINFÜHRUNG

Da der Zugang zu Energie für die Gesamtheit der Bevölkerung als Notwendigkeit erscheint, muss der Gedanke des freien Marktwettbewerbs mit Regeln und Vorkehrungen versehen werden. Deswegen hat der Gesetzgeber den Versorgern und Verteilnetzbetreibern (VNB) in verschiedenen Bereichen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes - nachstehend als VöD bezeichnet - auferlegt. Ihre Ziele sind insbesondere die Verbesserung der Funktionsweise des Energiemarktes, die Sicherstellung der Versorgung und der Schutz des Konsumenten und der Umwelt.

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

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

Die CWaPE wurde von der Wallonischen Regierung damit betraut, die Einhaltung und effektive Anwendung dieser VöD durch die Marktteilnehmer zu überwachen. Die Wallonische Reglementierung¹ sieht zudem vor, dass die CWaPE alljährlich einen detaillierten Bericht über die Ausführung der VöD erstellen muss. Innerhalb der CWaPE ist die sozio-ökonomische Direktion in Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen für die Überwachung dieser Aufgaben zuständig.

Dieser Bericht präsentiert die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, und besonders die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter, im Elektrizitäts- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2017.

Dieser Bericht besteht aus drei Teilen.

Der erste Teil liefert eine Evaluierung der VöD mit sozialem Charakter und deren Anwendung durch Versorger und VNB auf der Grundlage der im Laufe des Jahres 2017 erfassten Daten, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden.

Der zweite Teil zeigt die Qualität der verschiedenen Dienstleistungen der Versorger, die im Segment der Haushaltskunden aktiv sind, gemessen anhand der Leistungsindikatoren.

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

Der jährliche Bericht über die Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und die Verteilnetzbetreiber wird an den für Energie zuständigen Minister übermittelt und ist auf der Website der CWaPE abrufbar.

¹Artikel 43 des EWR VöD Elektrizität und Artikel 42 des EWR VöD Gas.

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

1.1. METHODOLOGIE

Um die im ersten Teil dieses Berichts vorgestellten Informationen zu sammeln, haben die Gas- und Stromversorger, die die Haushaltskunden versorgen, sowie die VNB der CWaPE eine Reihe von statistischen Daten über ihre Haushaltskunden für das Jahr 2017 übermittelt – auf Grundlage eines von der CWaPE erstellten Formulars. Dieses wird von Jahr zu Jahr präzisiert, einerseits, um formulierte Anmerkungen oder beim Erhalt von Daten aufgetretene Schwierigkeiten zu berücksichtigen sowie andererseits, um die bei den VöD beobachteten Entwicklungen in die Analyse einzuschließen. Der erste Teil dieses Berichts beruht im Wesentlichen auf der Analyse dieser Daten.

Die Analyse und Interpretation der in diesem ersten Teil übermittelten Daten erfordert die Berücksichtigung der folgenden Informationen:

Bestimmte Abweichungen von den Berichten der Vorjahre können insbesondere aufgrund von vorgenommenen Anpassungen bei der Definition der von den Akteuren geforderten Daten beobachtet werden: Die CWaPE vergewissert sich jedoch, dass diese wenigen Abweichungen in diesem Bericht hervorgehoben werden.

Die von RESA 2017 berichteten Daten waren von der Übernahme der operativen Verwaltung des Stromnetzes der Stadt LÜTTICH (IMO1) durch diesen VNB im Juni 2017 beeinflusst. Zuvor war dieses von ORES verwaltet worden. RESA war nicht in der Lage, die Daten bezüglich der Stadt LÜTTICH (IMO1) für das erste Halbjahr 2017 zu übermitteln – mit Ausnahme jener bezüglich der lokalen Kommissionen für Energie, MOZA und der Aufladungen von Karten für Budgetzähler. Die CWaPE fordert daher den Leser auf, dies bei der Interpretation der Daten zum Strom bezüglich dieses VNB zu beachten.

Aufgrund operativer oder technischer Probleme haben bestimmte Versorger die CWaPE darüber informiert, dass sie nicht in der Lage sind, ihr innerhalb der geltenden Fristen einen Teil der oder alle geforderten Informationen zu liefern. Dies ist bei BELPOWER, JOIN, ELEXYS und COCITER der Fall. Da die Versorger BELPOWER und JOIN keine Informationen übermittelt haben, erscheinen sie in keinem der in diesem Bericht enthaltenen Diagramme. Die Versorger ELEXYS und COCITER sind, was die Daten, die sie übermittelten konnten, betrifft, in den Diagrammen angeführt. In den Fällen, in denen die von einem Versorger oder einem Verteilnetzbetreiber übermittelten Daten inkohärent waren, verabsäumte die CWaPE es nicht, bei dem betreffenden Akteur nachzufragen. Wenn es keine schlüssige Begründung oder Berichtigung dieser Daten gab, nahm die CWaPE die betreffenden Daten nicht in ihren Bericht auf.

Die CWaPE achtete auf diese fehlenden Daten und traf gegebenenfalls die erforderlichen Vorkehrungen, damit die Versorger jene Maßnahmen umsetzen, die es ihnen ermöglichen, für die nächsten Jahre vollständige und kohärente Informationen je nach Anforderungen der Regulierungsbehörde zu übermitteln.

Da die Anzahl der Ende 2017 von ELEGANT, TOTAL, WATZ und BEE versorgten Haushaltskunden im Elektrizitätssegment im Vergleich zur Gesamtzahl der Haushaltskunden beim Strom sehr gering war (nämlich weniger als 100 Haushaltskunden für Strom), wurden die Daten bezüglich dieser Versorger im vorliegenden Bericht nicht weiter berücksichtigt. Selbiges gilt beim Gas für die Versorger ELEGANT, ELEXYS und WATZ.

Abschließend: Um die im ersten Teil dieses Berichts vorgestellten statistischen Angaben und Informationen korrekt auslegen zu können, ist es erforderlich, die den Versorgern und VNB vorgeschriebenen gesetzlichen Verfahren in Bezug auf die VöD zu kennen. Aus diesem Grund wird in jedem Fall in den verschiedenen Kapiteln eine kurze Übersicht dieser Verfahren gegeben.

1.2. ZIELE DER SOZIALEN VÖD

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

1.3. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD

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

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

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

Die sozialen VöD betreffen insbesondere:

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

Diese verschiedenen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die diese Punkte umrahmen, werden im Verlauf dieses Berichts vorgestellt.

Erinnern wir uns: Mit Inkrafttreten des Dekrets vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und des Dekrets vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets wurden bei den VöD erhebliche Veränderungen eingeführt. Die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes wurden angepasst, insbesondere mit dem Ziel, die Mechanismen zum Schutz der gefährdeten oder zahlungssäumigen Kunden zu stärken.²

Die Anwendung einer großen Zahl neuer, in den Dekreten vorgesehener Bestimmungen erfordert eine vorherige Abänderung des EWR-VöD Elektrizität und Gas sowie des Erlasses der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der Lokalkommission bei Ausfallbenachrichtigung. Im Moment der Erstellung dieses Berichts war der Erlass der Wallonischen Regierung zur Abänderung des EWR-VöD noch nicht in Kraft. Damit verschob sich *de facto* die Anwendung eines großen Teils dieser neuen Bestimmungen.

Zudem wurden infolge eines Regierungswechsels im Verlauf des Jahres 2017 neue Leitlinien erlassen. Diese wurden in einem Vorentwurf für ein Programmdekret, das sich im Stadium der Verabschiedung befindet, konkretisiert. Die CWaPE hatte die Gelegenheit, ihre Stellungnahme zum in erster Lesung durch die wallonische Regierung am 21. Dezember 2017 verabschiedeten Vorentwurf des Programmdekrets abzugeben. Dieser Text modifiziert verschiedene Bestimmungen zu den sozialen Maßnahmen, die im Strom- und Gasdekret vorgesehen sind.

Die neuen Bestimmungen zu den sozialen Maßnahmen und den VöD, die im Strom- und Gasdekret 2014 und 2015 eingebracht wurden, werden in diesem Bericht unterstrichen. Dabei wird gegebenenfalls genau angegeben, ob diese Bestimmung im obengenannten Vorentwurf zum Programmdekret modifiziert oder gestrichen wird.

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

² Für ausführlichere Informationen zu diesem Thema beachten Sie bitte das Kapitel zu den Entwicklungsperspektiven der VöD mit sozialem Charakter.

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

Ende 2017 gab es in der Wallonie insgesamt 1.612.624 Haushaltskunden für Strom und 663.241 Haushaltskunden für Gas.

Die Elektrizitäts- und Gasversorgung der Haushaltskunden in der Wallonie verteilt sich auf die kommerziellen Versorgungsunternehmen und die Verteilnetzbetreiber, im Folgenden als „VNB“ bezeichnet.

Ende 2017 versorgten 19 kommerzielle Versorger in der Wallonischen Region Haushaltskunden mit **Strom**: BELPOWER, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS³, OCTA+, POWER ONLINE unter der Marke MEGA, DIRECT ENERGIE unter der Marke POWEO, ELEXYS⁴, TOTAL, ELEGANT, ENOVOS unter der Marke JOIN, KLINKENBERG ENERGY, COMFORT ENERGY, WATZ und BEE.

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

Die wallonischen Verteilnetze werden von 7 VNB verwaltet. Diese können zudem in zwei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder nur Stromversorgungsnetze betreiben:

- die ausschließlich auf dem Elektrizitätsmarkt aktiven VNB: AIEG, AIESH, PBE und REW,
- die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: GASELWEST, ORES und RESA.

Die VNB sind angehalten, die Versorgung der Haushaltskunden in bestimmten Situationen, in denen sie die Rolle des „Sozialversorgers“ oder „X-Versorgers“ innehaben, sicherzustellen⁵.

Ende 2017 versorgten die VNB 40.735 Kunden mit Strom und 24.509 Kunden mit Gas. Der Anteil der Haushaltskunden, die Ende 2017 von den VNB mit Strom versorgt wurden (2,53 % der Gesamtzahl der Haushaltskunden), ist im Vergleich zu den drei Vorjahren relativ stabil geblieben. Der Anteil der Haushaltskunden, die von den VNB mit Gas versorgt werden (3,70 % aller Haushaltskunden) ist im Vergleich zu 2016 geringfügig zurückgegangen.

Von den Kunden, die Ende 2017 von ihrem VNB **mit Strom** versorgt wurden,

- 83,6 % werden vom VNB als sozialer Versorger und 16,4 % werden vom VNB als X-Versorger versorgt.
- 66,8 % werden von ORES, 29,9 % werden von RESA und 3,3 % werden von den anderen VNB versorgt.
- Von den Kunden, die Ende 2017 von ihrem VNB **mit Gas** versorgt wurden,
- 79,9 % werden vom VNB als sozialer Versorger und 20,1 % werden vom VNB als X-Versorger versorgt.
- 54,3 % werden von ORES, 44,7 % werden von RESA und 1 % wird von GASELWEST versorgt.

³ Seit September 2016 gehört LAMPIRIS zur Gruppe TOTAL. Die Handelsmarke LAMPIRIS wurde jedoch für den belgischen Markt beibehalten.

⁴ Beginn 2018 wurde COCITER unabhängiger Versorger von ELEXYS. Da sich der Bericht jedoch auf Daten für das Jahr 2017 bezieht, bleibt die Bezeichnung ELEXYS in Verwendung.

⁵ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapiteln über geschützte Kunden und über die zeitweilige Versorgung durch den VNB.

Die zwei nachstehenden Diagramme veranschaulichen den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Strom und Gas am 31.12.2017. Folgende Versorger sind in den Diagrammen unter „Sonstige“ zusammengefasst:

- im Elektrizitätssegment: BELPOWER, ENOVOS, ENERGIE 2030, OCTA +, KLINKENBERG, ELEXYS und COMFORT ENERGY;
- im Gassegment: OCTA+, JOIN, KLINKENBERG, ANTARGAZ, COMFORT ENERGY.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT

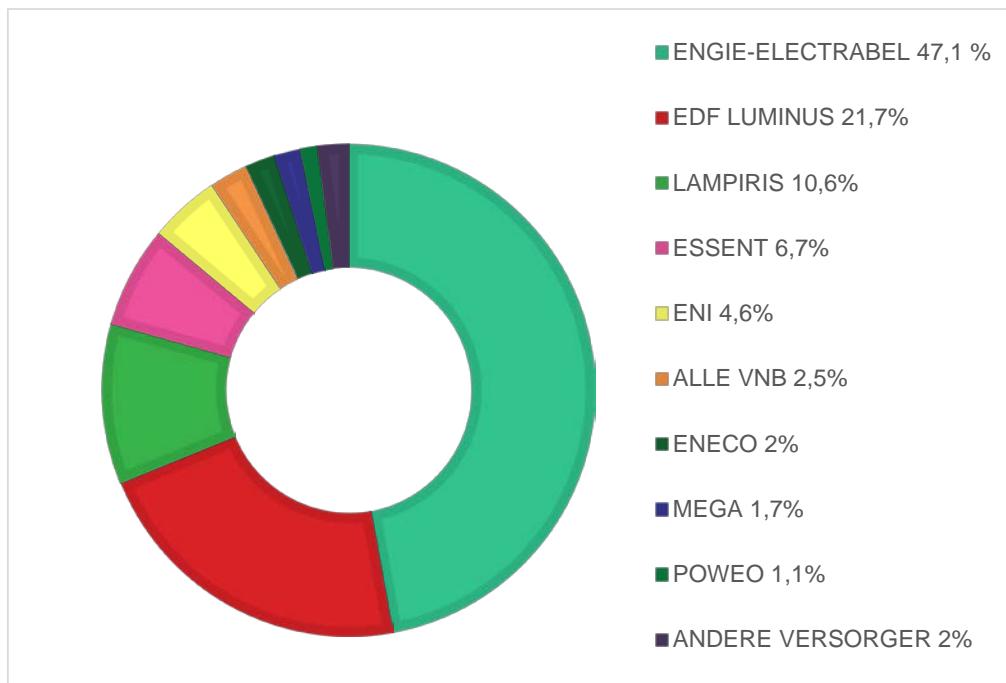
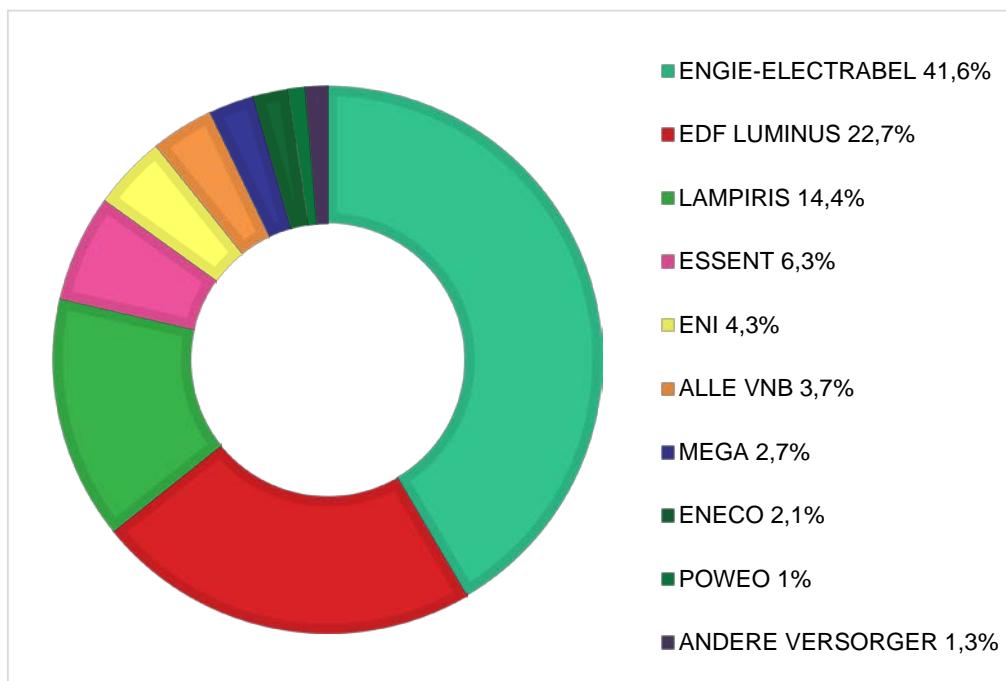


DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT



1.5. DIE VERSORGUNG VON GESCHÜTZTEN KUNDEN

1.5.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden

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

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

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

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

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

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer ständigen Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 %,
- eine Einkommensersatzbeihilfe für Personen mit Behinderung,
- eine Integrationsbeihilfe zur Unterstützung von Personen mit Behinderung,
- eine Beihilfe zur Unterstützung von betagten Personen mit Behinderung,
- eine Beihilfe für die Hilfe einer Drittperson,
- einen Zuschlag zu den Familienzulagen für Kinder, die unter einer (körperlichen oder geistigen) Behinderung von mindestens 66 % leiden.

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

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

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

Die fünfte Kategorie (geschützte Kunden, exklusiv regional) betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

- einer Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung,
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum,
- einer kollektiven Schuldenregelung,
- einem fakturierbaren Höchstbetrag (oder fHB)⁶

Im Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und im Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets wurde eine neue Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden auf der Grundlage des verrechenbaren Höchstbetrags (oder fHB) eingeführt. Der fHB ist eine Finanzbeihilfe im Gesundheitswesen. Sie greift, sobald die Ausgaben eines Haushalts für gesundheitliche Belange einen bestimmten Betrag erreichen. Das Verfahren sieht vor, dass in diesem Fall bestimmte Kosten vollständig von der Krankenkasse erstattet werden.

Wie oben angegeben erforderte die Umsetzung dieser Bestimmung die Einführung von Gewährungsverfahren und -modalitäten durch die Regierung. Da diese Ende 2017 nicht festgelegt waren, konnte diese neue Kategorie der ausschließlich regional geschützten Kunden nicht umgesetzt werden.

Außerdem hat die wallonische Regierung im Rahmen des neuen Plans für den Kampf gegen die Armut, der am 08. März 2018 verabschiedet wurde, entschieden, die durch die vorherige Regierung vorgesehene Ausweitung der prekarisierten Kundschaft zu streichen und sich strukturellere Lösungen zur Verbesserung der Energiequalität von Wohnungen zu überlegen. Es ist daher sehr wahrscheinlich, dass diese neue Kategorie geschützter Kunden im nächsten Programmdekret zur Abänderung der Strom- und Gasdekrete gestrichen wird.

1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2017 galten in der Region Wallonien 175.824 Stromkunden, (das heißt über 10,9 % der in Wallonien mit Elektrizität versorgten Haushaltkunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 91,3 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 8,7 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Im **Gassegment** galten 88.303 Kunden (das heißt 13,3 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltkunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 90,1 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 9,9 % zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Elektrizitätssegment ist 2017 im Vergleich zur Gesamtzahl der geschützten Kunden Ende 2016 um 2,1 % angestiegen. Im Gassegment liegt die Zunahme bei 3,5 %.

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

⁶ Fakturierbarer Höchstbetrag kraft des Gesetzes über die Gesundheitspflege- und Entschädigungspflichtversicherung, koordiniert am 14. Juli 1994, abgeändert durch das Gesetz vom 5. Juni 2002, Titel III, Kapitel III bis, Abschnitt III und dessen Ausführungserlasse auf Basis von den von der Regierung definierten Einkommensstufen.

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG PRO VERSORGERTYP
(HANDELSVERSORGER ODER VNB)

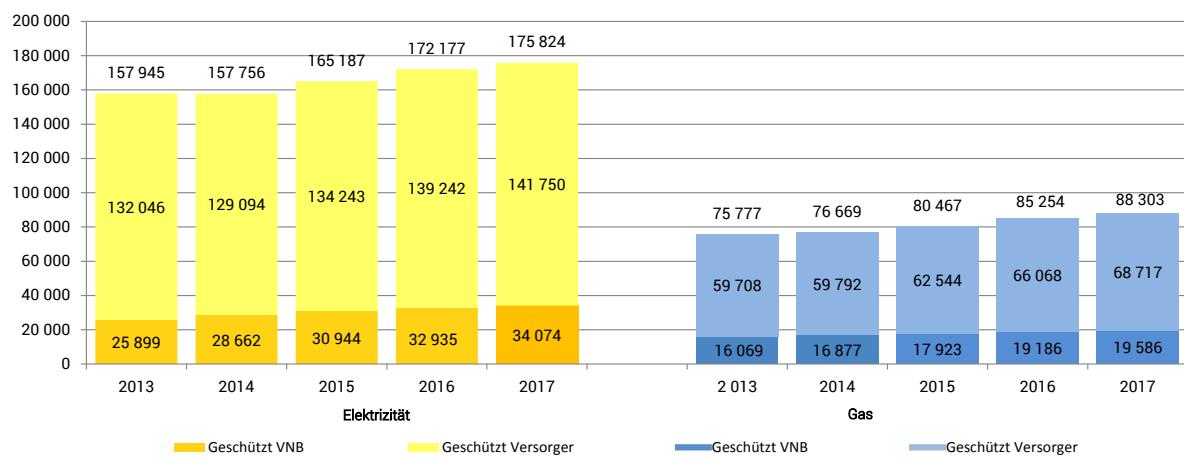
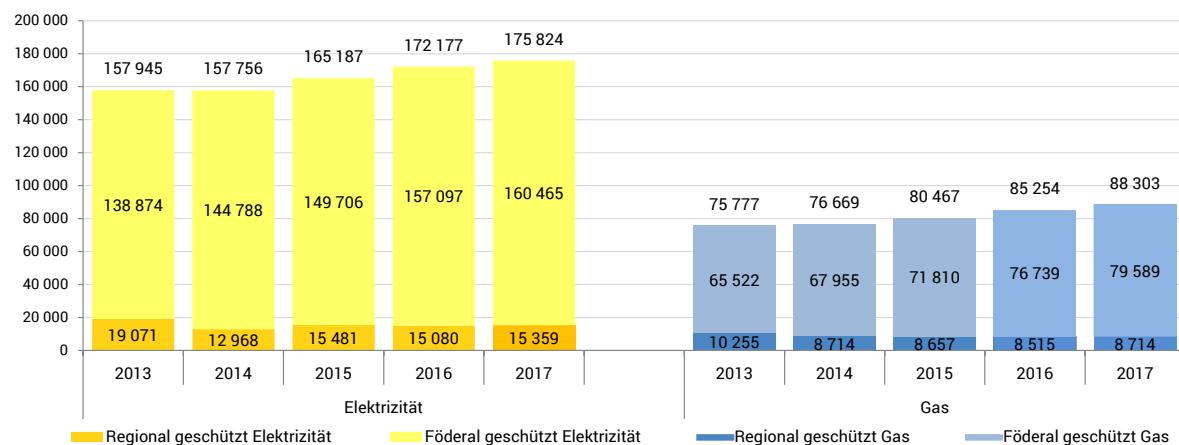


DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF FÖDERALE UND AUSSCHLIEßLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN



Bei einem Vergleich der von den Versorgern bereitgestellten Zahlen werden spürbare Unterschiede in Bezug auf den Anteil der geschützten Kundschaft der kommerziellen Versorger an ihrer gesamten Haushaltkundschaft deutlich⁷. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Feststellung.

⁷ Daten am 31.12.2017

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

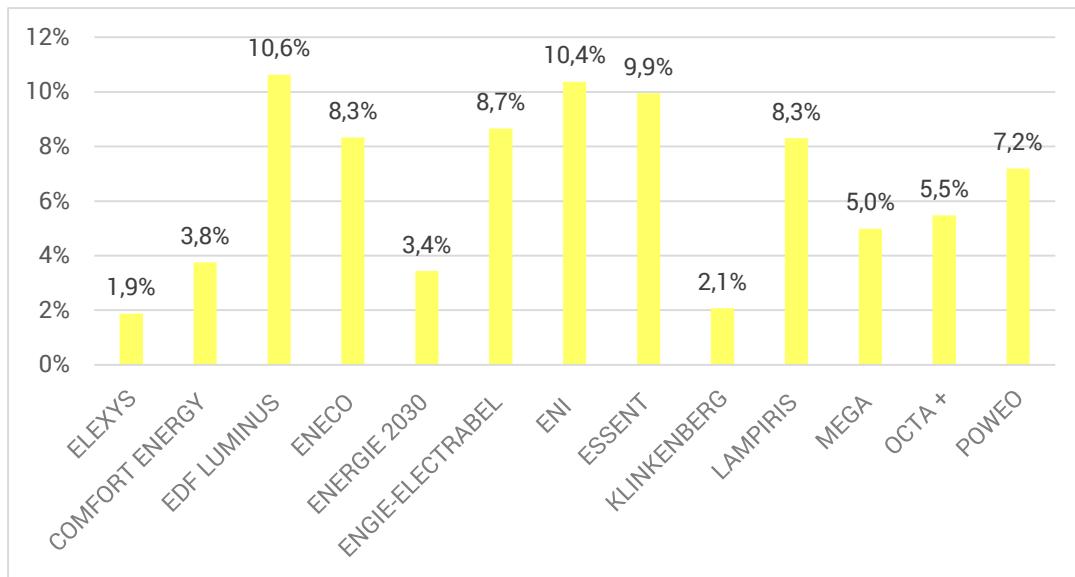
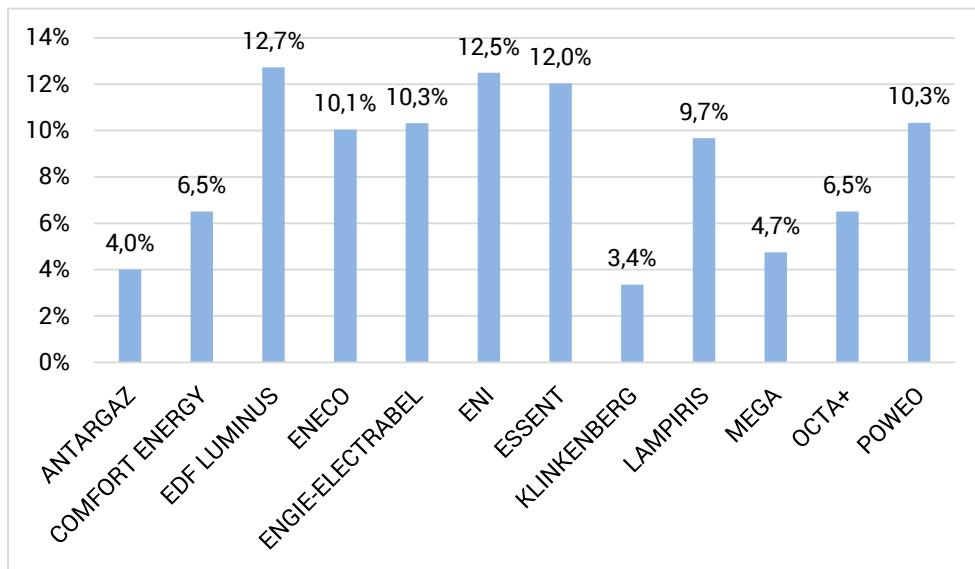


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDNSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)



1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

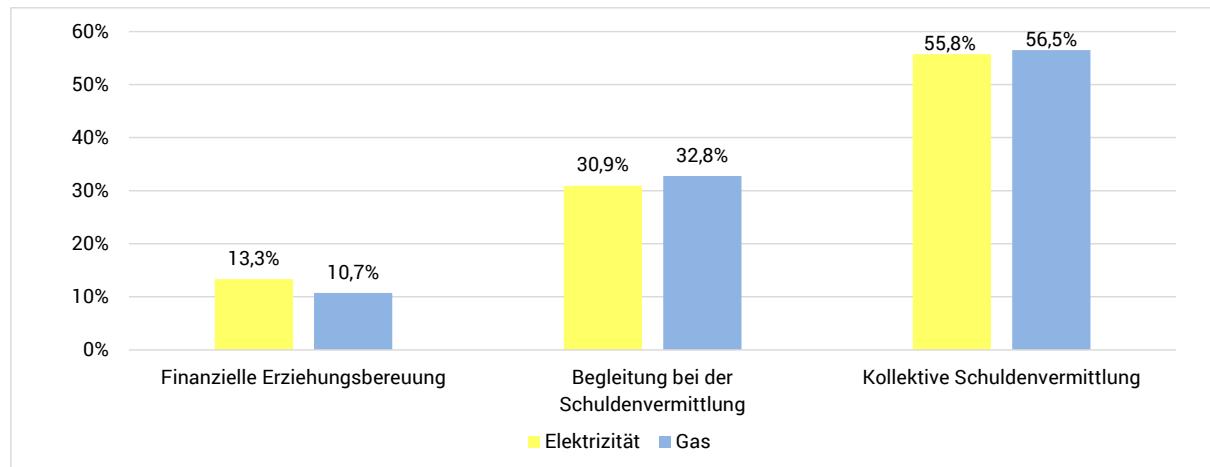
Ende 2017 zählte die CWaPE 15.359 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.714 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment.

Die Gesamtzahl der exklusiv regional geschützten Kunden steigt im Vergleich zu 2016 sowohl im Elektrizitätssegment (+1,9 %) als auch im Gassegment (+2,34 %) leicht an.

Ende 2017 wurden nur noch 56 ausschließlich regional geschützte Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Elektrizität versorgt und 29 mit Gas. Diese geringe Zahl ist die Folge der durch das Dekret vom 11. April 2014⁸ und 21. Mai 2015⁹ eingeführten Verpflichtung der kommerziellen Versorger, geschützte Kunden, die zu einer der ausschließlich regionalen Schutzkategorien gehören, an den VNB zu übertragen, um es diesen Kunden zu gestatten, in den Genuss des spezifischen Sozialtarifs zu gelangen (den sie nicht erhalten, wenn sie weiterhin von einem kommerziellen Versorger beliefert werden). Die ausschließlich regional geschützten Kunden, die Ende 2017 noch von einem kommerziellen Versorger versorgt wurden, befanden sich von da an entweder in der Übertragungsphase an den VNB oder haben darum gebeten, von einem Versorger ihrer Wahl zum kommerziellen Tarif versorgt zu werden.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betroffenen Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm auf Basis der bereitgestellten Zahlen verdeutlicht. Die CWaPE stellt so wie für die Jahre 2015 und 2016 sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment fest, dass die Kunden, die sich in einer kollektiven Schuldenregelung befinden, bei weitem am stärksten vertreten sind.

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



1.5.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden

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

Der Sozialtarif für Erdgas oder Elektrizität besteht seit 2004 und ermöglicht es den geschützten Kunden, diese Energieformen zu vergünstigten Tarifen zu beziehen. Ende 2017 belief sich die Verringerung auf einer durchschnittlichen Jahresrechnung für einen Kunden des Typs Haushaltskunde, der den sozialen Tarif in Anspruch nimmt, im Vergleich zu einem identischen Profil eines Kunden, der keinen sozialen Tarif in Anspruch nimmt, in der Wallonischen Region auf 38,55 % beim Strom und auf 52 % beim Gas. Dieser Tarif wird halbjährlich von der Regulierungskommission für Strom und Gas (CREG) festgelegt.

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

Bezüglich der Anwendung des Sozialtarifs ist zwischen den föderalen geschützten Kunden und den exklusiv regional geschützten Kunden zu unterscheiden.

⁸ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts

⁹ Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

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

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

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

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

- sie müssen Von ihrem Verteilnetzbetreiber (VNB) mit Energie versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren. Wie im vorherigen Punkt angegeben, werden die regional geschützten Kunden seit 2014 bei Strom und seit 2015 bei Gas automatisch auf ihre VNB übertragen, welche dann als sozialer Versorger agieren. Dieser Transfer ermöglicht es dem betreffenden Kunden, den Sozialtarif in Anspruch zu nehmen. Ende 2017 wurden 99,7 % der exklusiv regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt¹⁰.
- Sie müssen dem VNB, der sie versorgt, alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler, eine ausgefüllte neue Bescheinigung übermitteln.

Die Einrichtung eines Systems, das dem SOCTAR-System ähnelt, für exklusiv regional geschützte Kunden befindet sich in einer Phase der Untersuchung bei der Verwaltung der lokalen Behörden und des Sozialwesens. Es geht im Wesentlichen darum, es zu schaffen, Daten mit hoher Qualität bei den Diensten zu erhalten, die die betreffenden Empfänger unterstützen sowie diese Informationen mit den Daten der Versorger zu kombinieren und dabei deren vertraulichen Charakter zu bewahren. Ziel ist es, im Verlauf des Jahres 2019 einen ersten Entwurf zu erreichen.

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

- Geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden;
- Die Aufstellung des Budgetzählers ist für geschützte Kunden im Zahlungsverzug kostenlos;
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine garantierte Mindestversorgung erhalten (begrenzt auf 10 Ampere), falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen. Im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode (das heißt vom 1. November bis zum 15. März) an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten¹¹.

¹⁰ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die regional geschützten Kunden.

¹¹ Nähere Informationen zur garantierten Mindestversorgung und zur Winterhilfe finden Sie im Kapitel über die lokalen Energiekommissionen.

1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

Wenn einer seiner Haushaltskunden mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- und/oder Gasrechnungen konfrontiert ist, muss sein Versorger oder sein VNB (wenn dieser als Versorger des Kunden fungiert) bestimmte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes eingehen. In Artikel 29 und 30 des EWR VöD (Elektrizität) und Artikel 32 und 33 des EWR VöD (Gas) sind die vom Versorger und VNB bei einem Haushaltskunden im Falle der Nichtzahlung zu beachtenden Verfahren und festgelegten Mindestfristen angeführt.

Das von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehe Verfahren sieht – vereinfacht ausgedrückt – die folgenden Schritte vor:

- In Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung sendet der Versorger dem Kunden ein Erinnerungsschreiben, dessen neue Zahlungsfrist nicht weniger als zehn Tage betragen darf.
- Falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten Frist weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat noch den Einbau eines Budgetzählers beantragt oder einen Zahlungsplan mit seinem Versorger abgeschlossen hat, sendet der Letztgenannte ihm per Einschreiben eine Mahnung, durch die ihm eine letzte Frist von fünfzehn Tagen zur Bereinigung seiner Situation gewährt wird.
- Falls der Kunde nach Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung seine Rechnung nicht bezahlt hat, kann der Versorger den Kunden als „Nichtzahler“ einstufen und beim VNB den Einbau eines Budgetzählers beantragen.

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

Es wird darauf hingewiesen, dass das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets die Versorger verpflichten, den Kunden in Zahlungsschwierigkeiten einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen. Bevor diese Maßnahme in Kraft tritt, ist es erforderlich, dass ein Erlass der wallonischen Regierung den Begriff des vernünftigen Zahlungsplans definiert und dessen Gewährungsmodalitäten festlegt. Wie oben angegeben, war dieser Erlass Ende 2017 noch nicht in Kraft getreten.

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

Die CWaPE macht darauf aufmerksam, dass die statistischen Daten in den folgenden Abschnitten sowohl auf Daten der kommerziellen Versorger als auch auf Daten der VNB, die als Sozialversorger für die von ihnen belieferten geschützten Kunden fungieren, beruhen. Die bereitgestellten Prozentangaben und die Diagramme wurden auf Basis der Anzahl der zum 31.12.2017 versorgten Klienten erstellt.

1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

1.6.1.1. Im Elektrizitätssegment

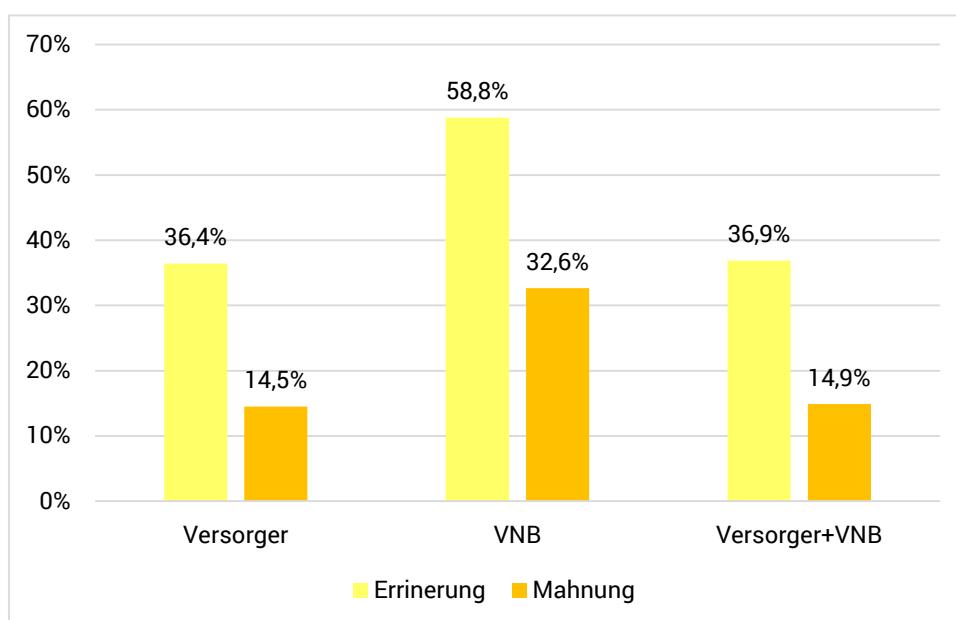
Im Laufe des Jahres 2017 haben 36,9 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 14,9 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze sind geringfügig niedriger als jene von 2016, wo jeweils 37,2 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 15,2 % der Kunden eine Mahnung erhalten haben.

Für alle Sektoren von ORES wurde ein erheblicher Rückgang dieser Prozentsätze festgestellt. Dieser erklärt sich vor allem durch eine Abänderung bei der Definition der in diesem Rahmen geforderten Daten. In den vorherigen Jahren bezogen sich die von diesen VNB berichteten Daten auf alle Erinnerungen oder Mahnschreiben, die sowohl an aktive als auch an passive Kunden geschickt wurden. Für die Daten zu 2017 wurden nur Erinnerungen und Mahnschreiben verbucht, die im Verlauf des Jahres 2017 an aktive oder aktiv gewesene Kunden geschickt wurden.

Die CWaPE stellt fest, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens eine Mahnung erhalten haben, wie im Jahr 2016 deutlich über jenen der Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

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



Zwischen den Versorgern und den VNB gibt es manchmal große Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, denen ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung geschickt worden ist. Die nachstehenden Diagramme schlüsseln diese Feststellung je Versorger und VNB auf:¹² und¹³

¹² Wir unterstreichen, dass der Versorger ELEXYS bei der CWaPE angegeben hat, erst Ende 2017 die Verfahren für Erinnerungen und Mahnschreiben gestartet zu haben. Diese Information erklärt die sehr niedrigen Prozentsätze, die für diesen Versorger im Diagramm 9 angeführt werden.

¹³ Bezüglich des Prozentsatzes der Haushaltskunden, an welche eine Erinnerung oder ein Mahnschreiben geschickt wurde, gibt insbesondere RESA an, dass der im Vergleich zum Jahr 2016 viel höhere Prozentsatz der geschützten Kunden, die eine Erinnerung oder ein Mahnschreiben erhalten haben, auf Informatik-Änderungen zurückzuführen ist, die im Verlauf des Jahres 2017 umgesetzt wurden. Diese Änderungen haben eine erhöhte

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

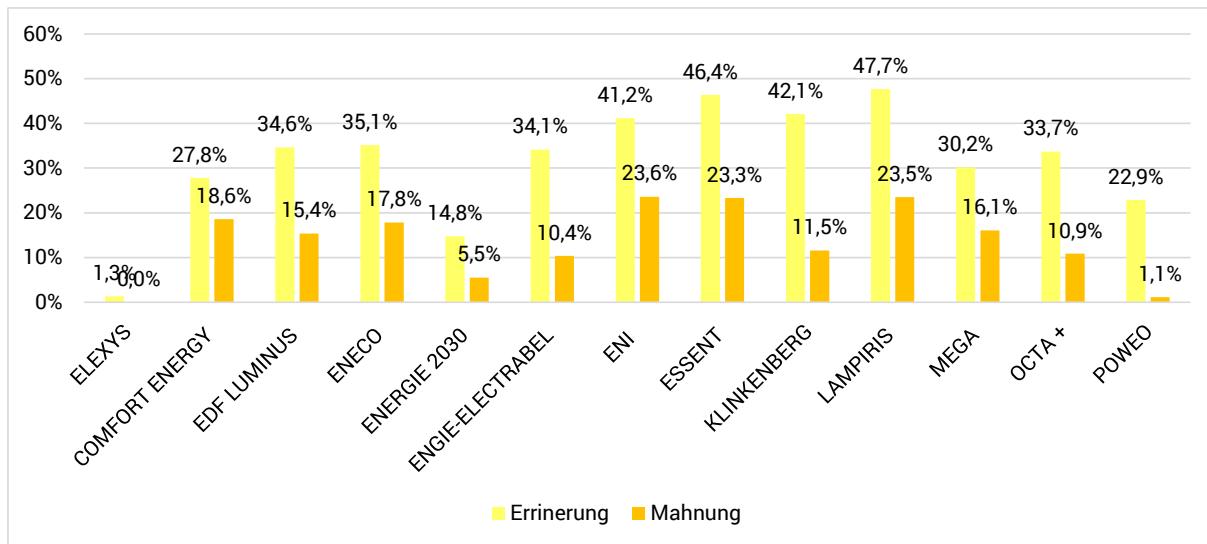
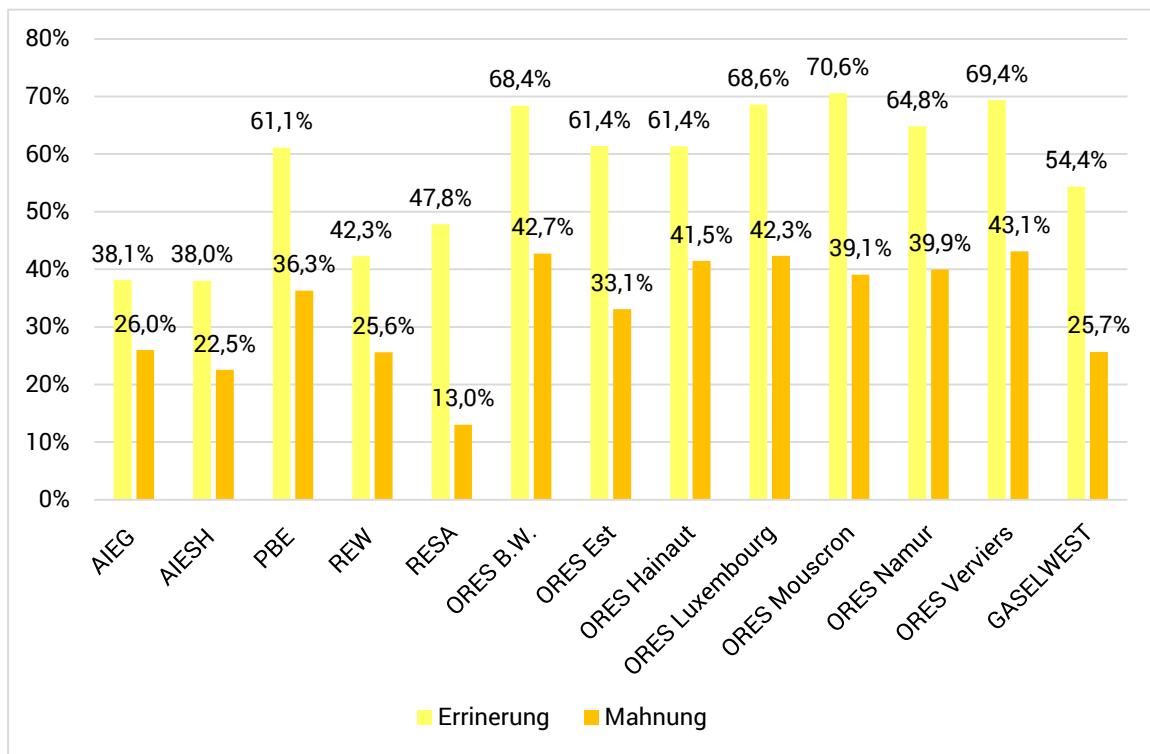


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



Automatisierung der Inkassoverfahren sowie ein Aufholen der 2016 aufgetretenen Verzögerung ermöglicht. Dieser Anstieg wird hauptsächlich beim Gas festgestellt.

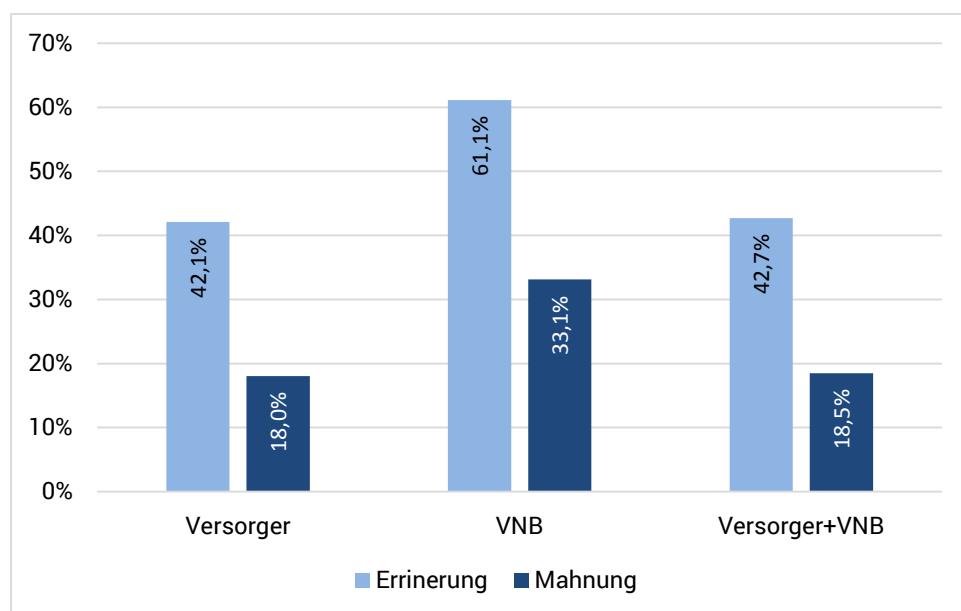
1.6.1.2. Im Gassegment

Da die Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energiesorten in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jede dieser beiden Energiesorten unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Gassegment 2017 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben 2017 nahezu 42,7 % aller Haushaltskunden für Gas mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz ähnelt jenem, der im Jahr 2016 ermittelt wurde (nämlich 43 %).

Im selben Zeitraum haben nahezu 18,5 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz liegt leicht unter jenem, der im Jahr zuvor ermittelt wurde (19,2 %).

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

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



In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2017 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben. Sie ermöglichen es, manchmal erhebliche Abweichungen festzustellen, die zwischen den Versorgern und den VNB bestehen.

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN) ¹⁴

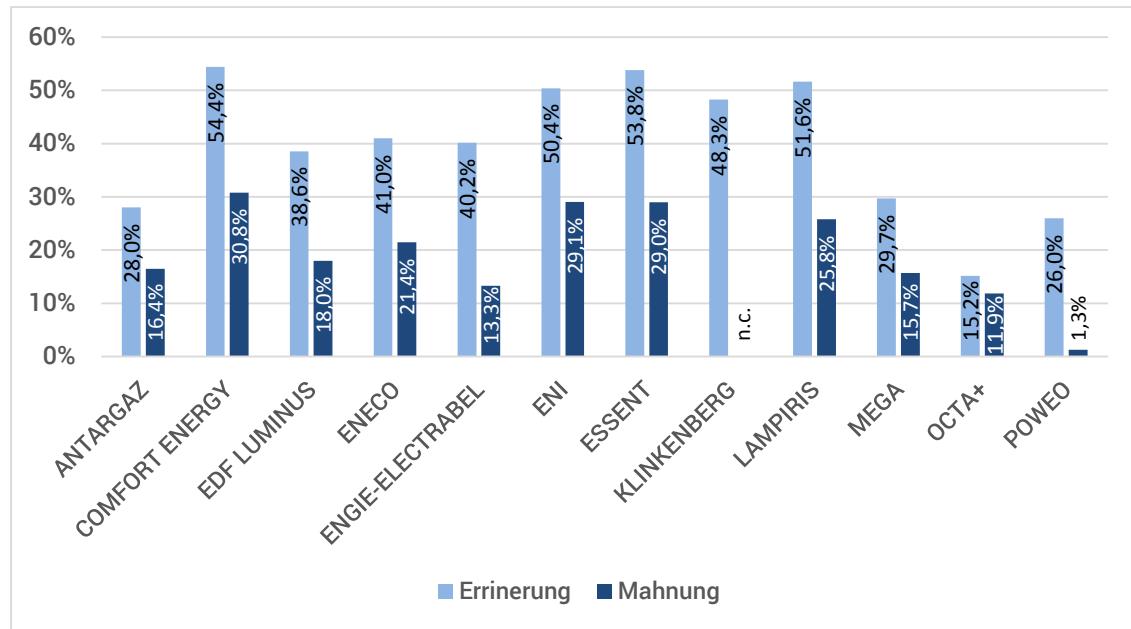
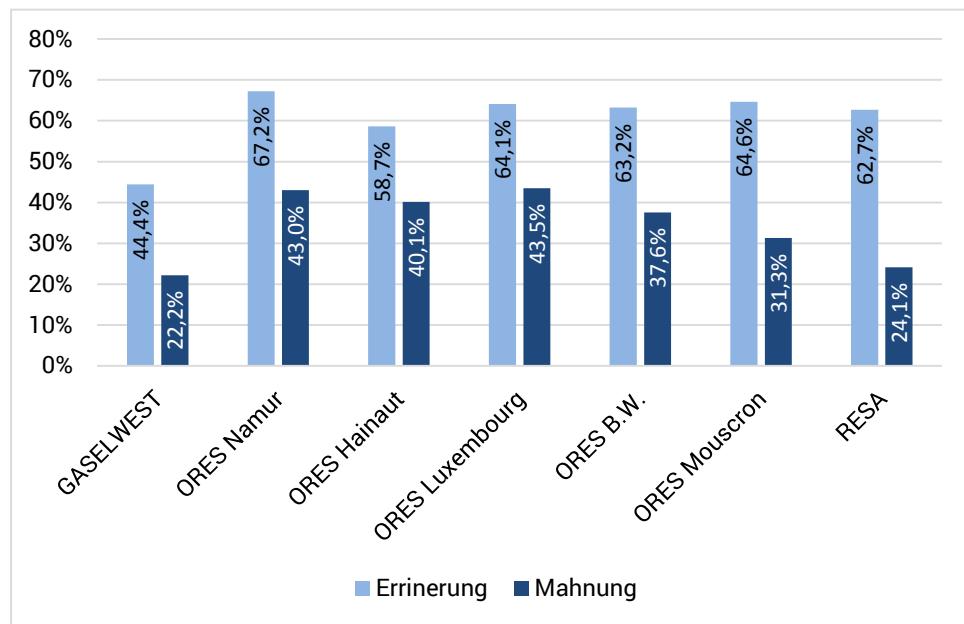


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁴ Der Versorger KLINKENBERG hat Informationen bezüglich der Anzahl der verschickten Erinnerungsschreiben, jedoch nicht bezüglich der Anzahl der verschickten Mahnungen mitgeteilt. Trotz dieser fehlenden Informationen erachtete es die CWaPE als dienlich, die durch diesen Versorger übermittelten Informationen in dieses Diagramm aufzunehmen.

1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung

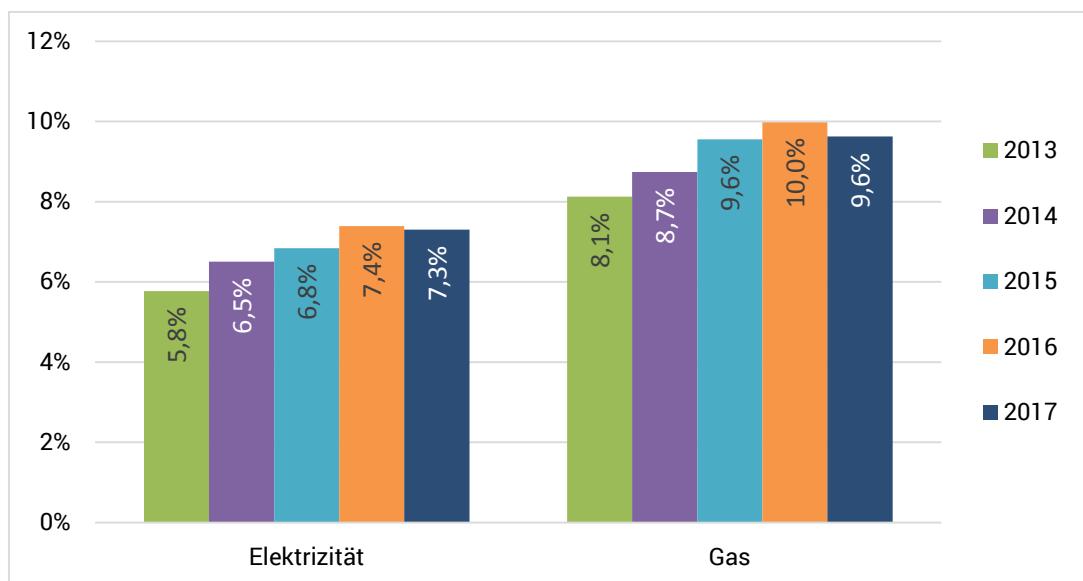
Der Versorger kann gemäß Artikel 31 des EWR VöD ELEK bzw. Artikel 34 des EWR VöD GAS den Kunden als Nichtzahler einstufen, wenn dieser seine Situation nicht bereinigt hat, nachdem er vom Versorger Erinnerungsschreiben und Mahnungen erhalten hat.

Im Elektrizitätssegment wurden 2017 7,3 % der Haushaltkunden als Nichtzahler eingestuft.

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

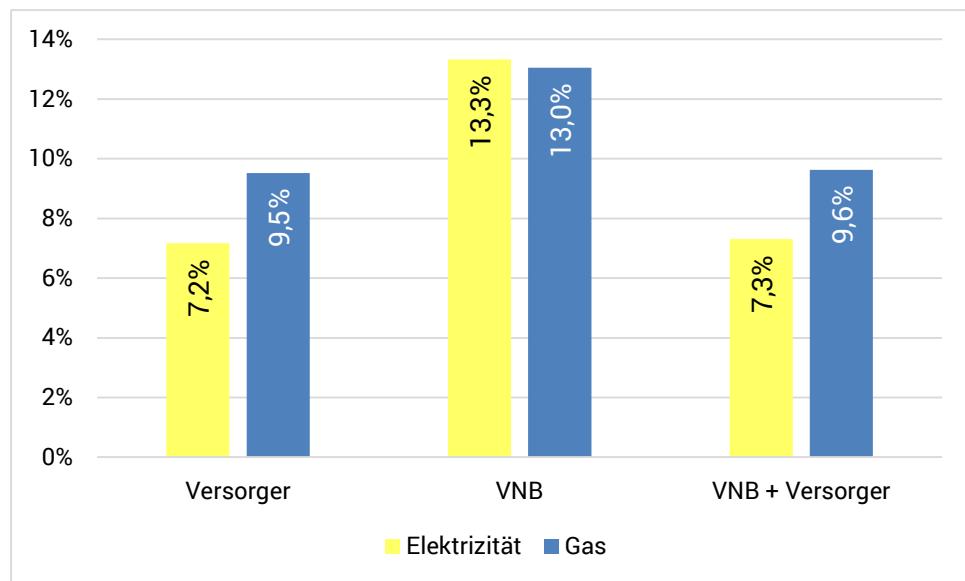
Wie das nachstehende Diagramm zeigt, geht der Prozentsatz der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, 2017 sowohl bei Strom als auch bei Gas leicht zurück, während er in den vorherigen fünf Jahren stets angestiegen war.

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



In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltkunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur von einem Jahr zum anderen, sondern auch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern festzustellen. Die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von den VNB im Elektrizitäts- und Gassegment als Nichtzahler eingestuft worden sind, sind weitaus höher als jene der kommerziellen Versorger. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Unterschiede.

DIAGRAMM 15 ANZAHL KUNDEN, DIE IM ELEKTRIZITÄTS- UND GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN



In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die mindestens einmal im Jahr 2017 bei Strom und Gas als im Zahlungsverzug befndlich erklärt wurden.

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

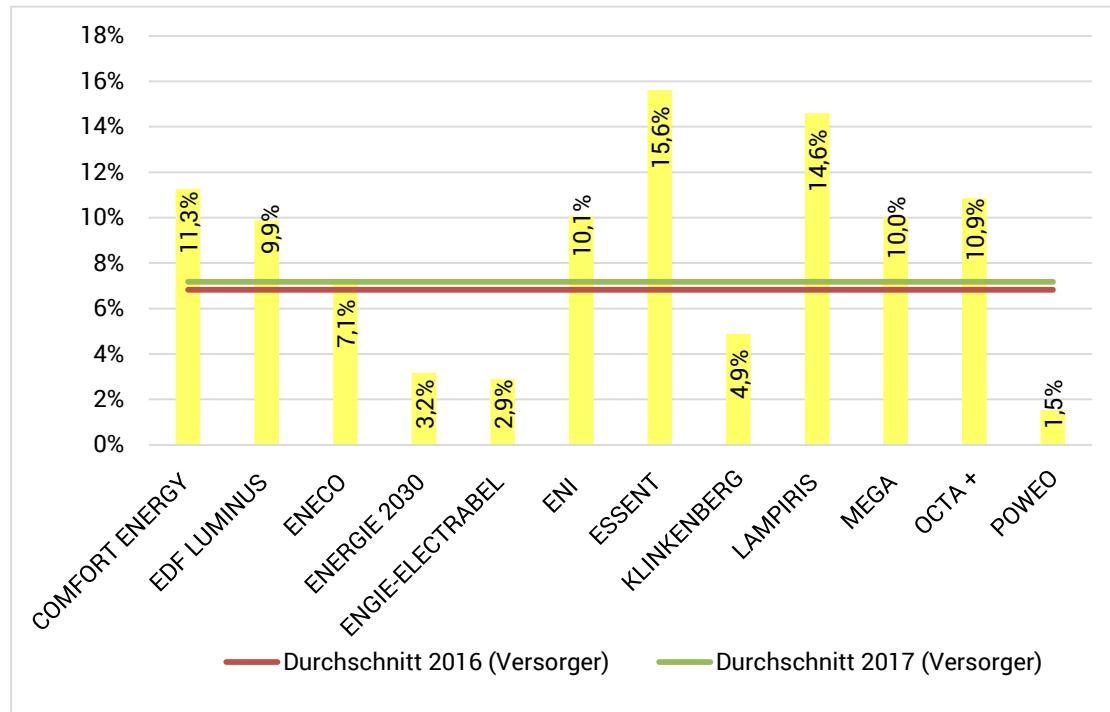


DIAGRAMM 17 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDENCHAFT)

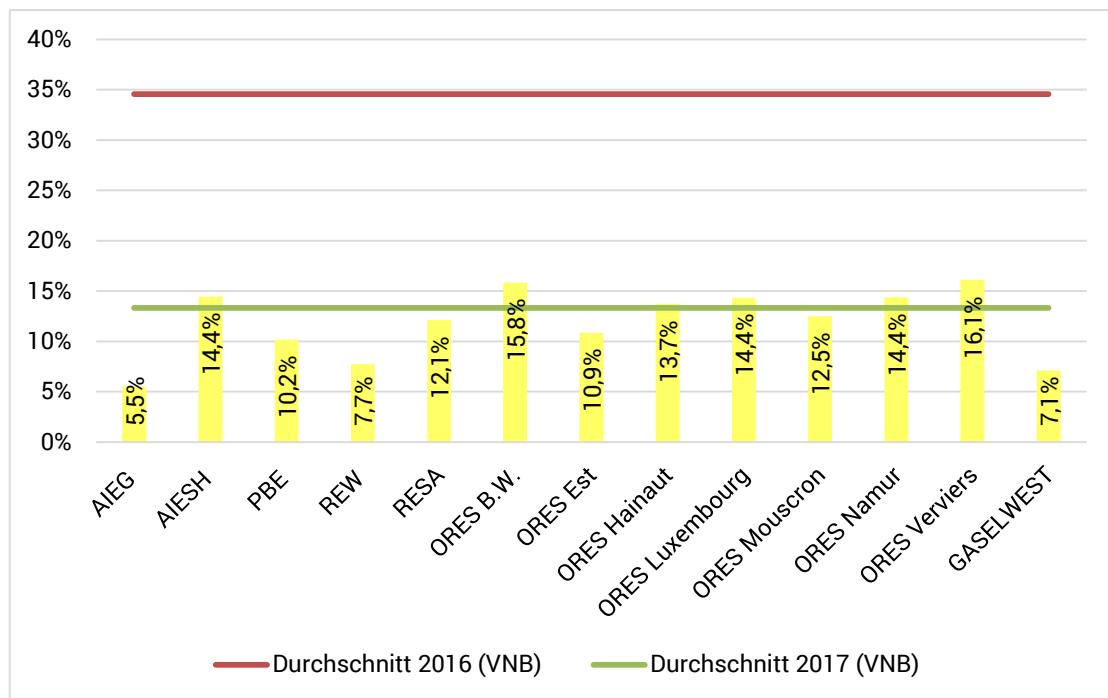


DIAGRAMM 18 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDENCHAFT)

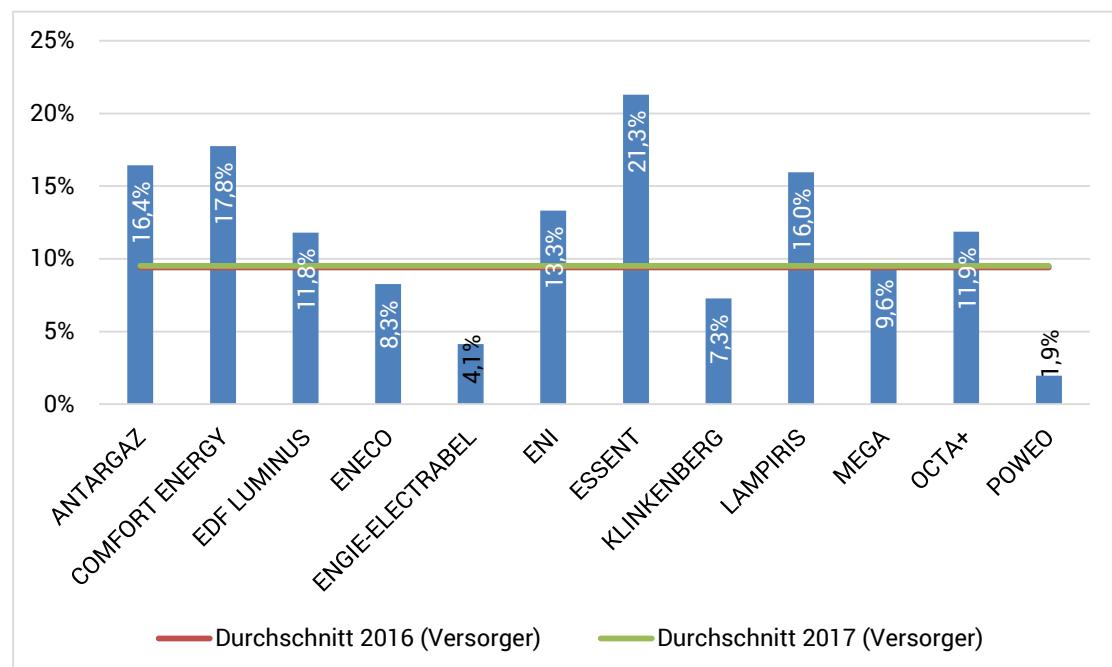
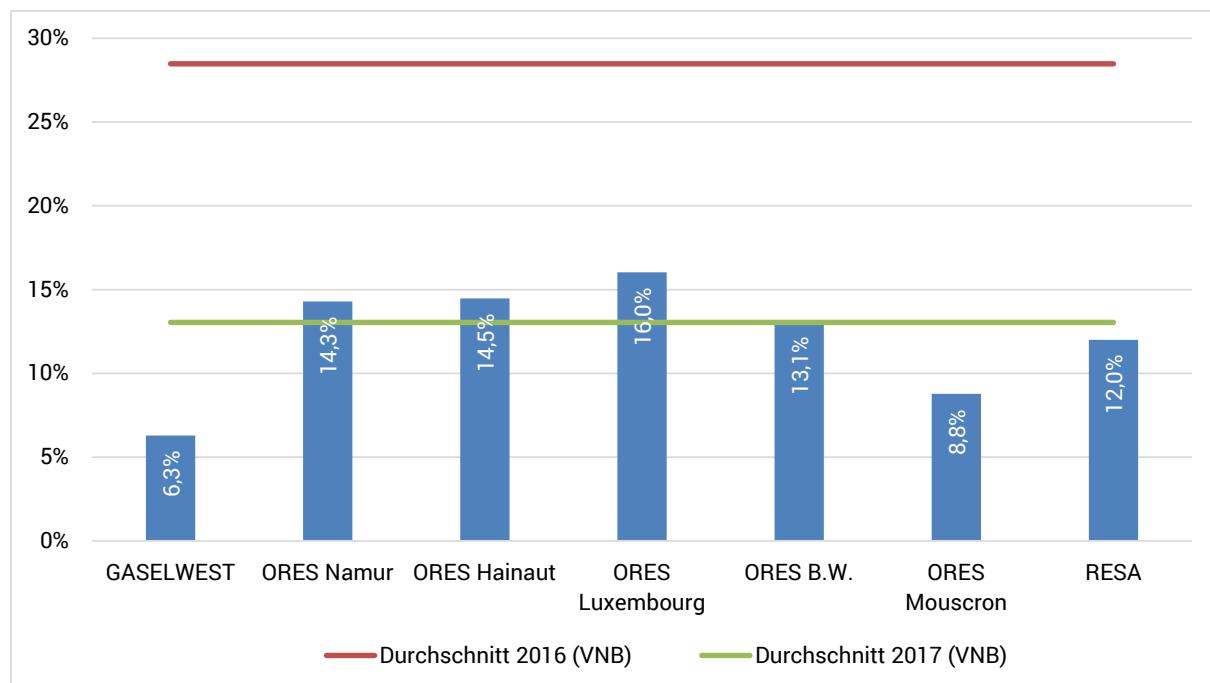


DIAGRAMM 19 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN
(AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDENCHAFT)



Bei Betrachtung der Diagramme 17 und 19 ist im Vergleich zum Jahr 2016 sowohl beim Strom als auch beim Gas eine erhebliche Verringerung des durchschnittlichen Prozentsatzes der geschützten Kunden, die im Jahr 2017 bei den VNB zu Nichtzahlern erklärt wurden, festzustellen. Dies ist vor allem dadurch zu erklären, dass die durch RESA angeführten Daten (nur für Strom) die Bewohner der Stadt LÜTTICH (Stadtzentrum) für den Zeitraum Januar bis Juni 2017¹⁵ nicht berücksichtigen sowie auch durch eine Abänderung der Definitionen im Jahr 2017, welche es ermöglichte, Daten bei ORES zu sammeln. Der CWaPE erschien es, dass die Analyse der Informationen im Rahmen des Verfahrens für eine Zahlungsverzögerung nur die Situation der aktiven Kunden und der Verfahren und Schreiben vor dem Einbau des Budgetzählers berücksichtigen sollte. In den vorherigen Jahren gab ORES gegenüber der CWaPE an, dass die Daten für diesen VNB ausschließlich für aktive und passive Kunden verbucht wurden.

1.6.3. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Wie die Tabelle unten zeigt, nimmt die Gesamtanzahl der geschützten Kunden, die 2017 mindestens einmal zu Nichtzahlern erklärt wurden, im Vergleich zu den vorherigen Jahren ab. Diese Feststellung gilt für Strom und Gas sowohl für Kunden, die von einem kommerziellen Versorger versorgt werden als auch für Kunden, die von einem Sozialversorger versorgt werden.¹⁶

¹⁵ Für ausführlichere Informationen beachten Sie bitte Kapitel **Erreur ! Source du renvoi introuvable**.

¹⁶ Erinnern wir uns daran, dass sich die erhebliche Verringerung des Prozentsatzes der Nichtzahler der geschützten Kunden für jene Kunden, die vom Sozialversorger versorgt werden, vor allem durch die bei der Definition der von den Akteuren geforderten Daten vorgenommenen Änderungen erklärt. Bei ORES bezogen sich die Daten in den vergangenen Jahren auf alle geschützten Kunden in Zahlungsverzug – sowohl aktive als auch passive. Für die Daten zu 2017 wurden nur im Jahr 2017 aktive oder aktiv gewesene geschützte Kunden in Zahlungsverzug verbucht.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2014	2015	2016	2017
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	20%	22%	22%	16%
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	13%	14%	15%	11%
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	14%	15%	14%	13%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtsahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	24%	28%	35%	13%
Gas	2014	2015	2016	2017
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	21%	24%	23%	17%
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	15%	18%	17%	12%
Anteil der geschützten Kunden an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	16%	15%	15%	14%
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtsahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	21%	29%	28%	13%

Der Anteil der geschützten Kunden an der Gesamtzahl der als Nichtzahler eingestuften Kunden ist im Vergleich zu 2016 ebenfalls zurückgegangen und beläuft sich 2017 bei Strom auf 16 % und bei Gas auf 17 %. Zudem beläuft sich der Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden auf 11 % beim Strom und 12 % beim Gas.

Beim Sozialversorger wurden sowohl beim Strom als auch beim Gas fast 13 % der geschützten Kunden, die dieser versorgt, 2017 zumindest einmal zu Nichtzahlern erklärt.

Bei den kommerziellen Versorgern ist der durchschnittliche Prozentsatz der geschützten Kunden, die 2017 mindestens einmal als in Zahlungsverzug befindlich erklärt wurden, im Vergleich zu 2016 auch zurückgegangen und beläuft sich auf 13 % bei Strom und auf 14 % bei Gas. Zwischen den verschiedenen Versorgern sind erhebliche Abweichungen festzustellen. Diese Prozentsätze reichen je nach dem betreffenden Versorger von 6 % bis 41 % bei Strom und Gas.

1.7. DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS

Wurde ein Kunde als Nichtzahler eingestuft, kann sein Versorger beim Verteilnetzbetreiber den Einbau eines Budgetzählers beantragen. Ein Budgetzähler bewirkt die Vorausbezahlung der Energie anhand einer wiederaufladbaren elektronischen Karte. Der VNB bringt den Budgetzähler auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an. Der Kunde erhält sodann eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einführen muss. Er kann nun Energie bis zu dem Betrag verbrauchen, der auf der Karte gutgeschrieben ist. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens auf der Karte, wird die Versorgung unterbrochen (Situation, die als „automatische Sperrung“ bezeichnet wird), sodass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen. Der Budgetzähler verfügt jedoch über eine Reserve, eine Art Notkredit, um dem Kunden die Zeit zu geben, sich zu einer Aufladestelle zu begeben, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist. Es wird darauf hingewiesen, dass es für geschützte Kunden mit Budgetzähler zusätzliche Schutzmaßnahmen gibt, wie zum Beispiel die Möglichkeit, die garantierte Mindestliefermenge mit Strom zu beziehen und für Gas eine Winterhilfe zu beantragen¹⁷.

¹⁷ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über garantierte Mindestliefermenge und Winterhilfe.

Die Artikel 31 bis 37bis der EWR-VöD Elektrizität und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme¹⁸ des Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

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

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

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

Ab dem Zeitpunkt des vom Versorger in die Wege geleiteten Antrags auf Einbau eines Budgetzählers verfügt der VNB über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers abzuschließen. Andernfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt, und der VNB übernimmt vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB ist Teil der vorübergehenden Versorgung eines Kunden durch seinen VNB als „X-Versorger“¹⁹. Diese vorübergehende Versorgung durch den VNB wird dem Kunden zum Höchstpreis verrechnet, wie dieser in den föderalen Ministerialerlassen vom 1. Juni 2004 für Strom und vom 15. Februar 2005 für Gas festgelegt ist.

Nach dem Einbau des Budgetzählers muss beim Marktteilnehmer, der den Kunden versorgt, jedoch unterschieden werden - je nachdem, ob der als Nichtzahler eingestufte Kunde geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, wird dieser nach dem Einbau des Budgetzählers weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert. Wenn der Nichtzahler jedoch ein geschützter Kunde ist, wird er an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), der nach dieser Übertragung (dem „Drop“) und nach dem Einbau des Budgetzählers (mit Leistungsbegrenzer) die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

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

- Die von den Netzbetreibern veranlasste Aussetzung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers im Falle einer Anfechtung, die der Kunde dem VNB schriftlich oder elektronisch mitteilt, und Intervention der CLE²⁰ bei einem Streitfall;
- Die Einführung des Begriffs der „technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründe“, die die Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers sowie die Ermittlung von möglichen Alternativen rechtfertigen können;
- Die Aufgabe der X-Versorgung, das heißt der Versorgung durch den Netzbetreiber, falls ein Budgetzähler verspätet angebracht wird. Falls der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die von der Regierung für den Einbau festgelegte Frist überschreitet, muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen.

Da die Gewährungsverfahren und -modalitäten, die es ermöglichen, die oben erwähnten Bestimmungen umzusetzen, bis Ende 2017 noch nicht festgelegt wurden, können diese Maßnahmen nicht angewendet werden.

Zudem ändern die neuen Leitlinien, die im Verlauf des Jahres 2017 durch die neue Regierung erlassen wurden, bestimmte Regelungen, die im Rahmen des Verfahrens für den Einbau eines Budgetzählers vorgesehen waren.

Der Entwurf zum Erlass der wallonischen Regierung, erlassen in zweiter Lesung im Februar 2018²¹, sowie der Vorentwurf des Programmdekrets führen ebenfalls verschiedene Anpassungen ein. Sie ändern die Behörde, bei der eine Anfechtung gegen den Einbau eines Budgetzählers eingereicht werden kann und sieht vor, dass die Analyse seiner solchen Anfechtung beim Regionalen Mediationsdienst für Energie (SRME) anstatt beim VNB erfolgt. Diese Entwürfe streichen die Referenzen für die Definition der verschiedenen Gründe für eine Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers und beinhalten jene Bestimmung nicht mehr, die vorsieht, dass die lokale Kommission für Energie bezüglich des angemessenen Zahlungsplans sowie im Falle der Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen zusammentreten kann. Der Entwurf für den Erlass schlägt auch die Definition einer Mindestschuldenhöhe für den Einbau des Budgetzählers sowie den kostenlosen Einbau des Budgetzählers im Großteil der Fälle vor.

Die CWaPE wird die Entwicklung dieser verschiedenen Vorschläge mit Aufmerksamkeit verfolgen.

Dieser Abschnitt dient der Analyse der statistischen Daten zu den verschiedenen Etappen im Zusammenhang mit dem Verfahren zur Anbringung eines Budgetzählers.

Die CWaPE erinnert daran, dass die statistischen Angaben in den folgenden Abschnitten dieses Kapitels von Daten stammen, die von den kommerziellen Versorgern und von den VNB, die als Sozialversorger für die von ihnen versorgten geschützten Kunden fungieren, übermittelt wurden. Die Begriffe „Einbau“ und/oder „Reaktivierung“ von Budgetzählern sind unter dem Oberbegriff „Einbau eines Budgetzählers“ zusammengefasst.

¹⁸ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorausbezahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein "klassischer" Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzähler im Haus des Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

¹⁹ Weitere ausführliche Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger.

²⁰ CLE oder lokale Kommission für Energie. Ausführlichere Informationen zum Thema der CLE werden im ersten Teil dieses Berichts behandelt.

²¹ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, der den Erlass vom Samstag, 16. Januar 2016 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt.

1.7.1. Im Elektrizitätssegment

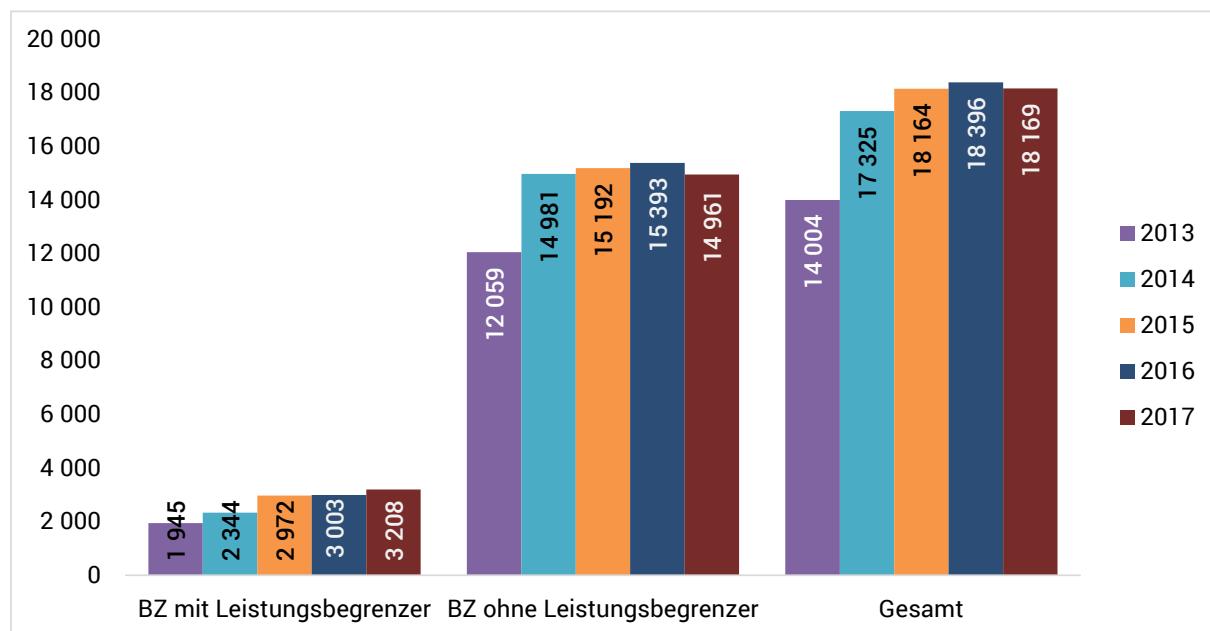
1.7.1.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler

Die Gesamtzahl der von den Versorgern und VNB als Sozialversorger eingereichten **Anträge** auf Einbau der Budgetzähler ist 2017 auf 95.160 angestiegen²², was einem leichten Anstieg um +1,6 % gegenüber 2016 entspricht.

Die Gesamtzahl der **tatsächlichen Einbauten** von Budgetzählern im Elektrizitätssegment während des Jahres 2016 beläuft sich auf 18.169, was einem Rückgang um 1,2 % gegenüber 2016 entspricht.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Strom-Budgetzähler in den vergangenen fünf Jahren und unterscheidet dabei, ob diese bei geschützten Kunden (mit Leistungsbegrenzer ausgestattet) oder nicht geschützten Kunden eingebaut wurden. Bei Betrachtung des vorliegenden Diagramms ist festzustellen, dass, während die Gesamtzahl der Einbauten von Budgetzählern im Jahr 2017 zurückgegangen ist, die Anzahl der Einbauten von Strom-Budgetzählern bei geschützten Kunden in den angegebenen letzten 5 Jahren zugenommen hat.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER



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

- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annulierung** des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden 2017 fast **58 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers annulliert, weil die Schulden des Kunden vollständig getilgt wurden;
- In **19%** der Fälle führten die Anträge zu **einem effektiven Einbau** von Budgetzählern
- In **16%** der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers **storniert** wird.

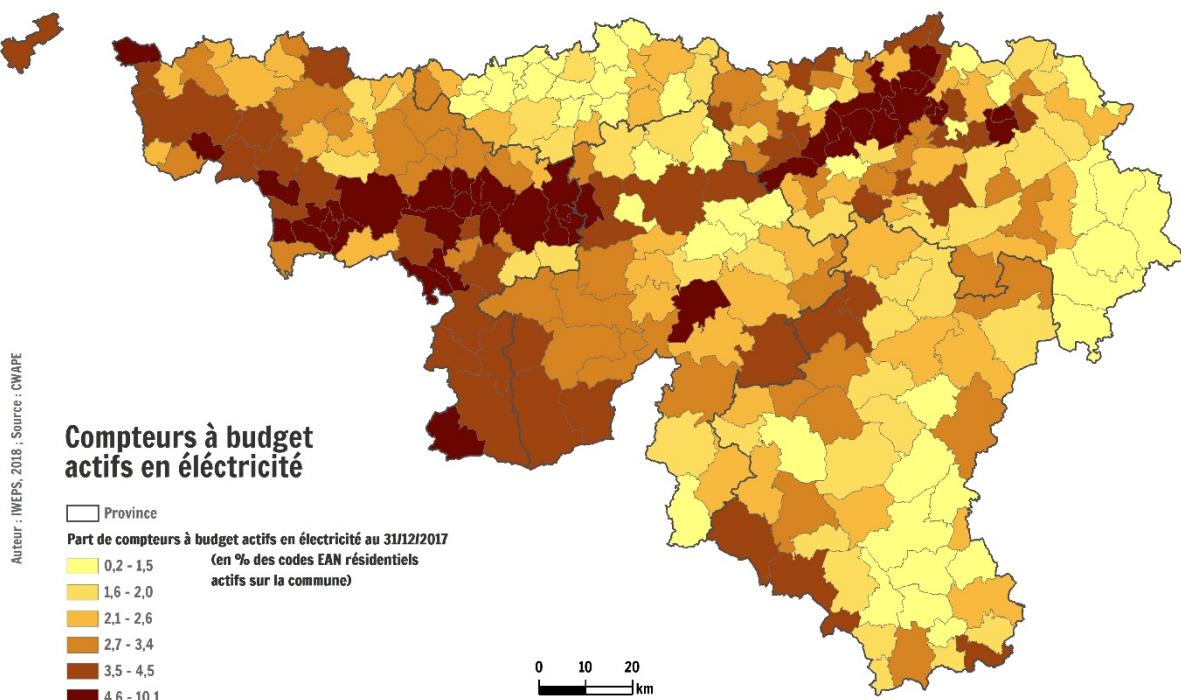
²² Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers **nicht anwesend** sein oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch **unbewohnt** sein, wenn der VNB vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annulierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. Etwa **4 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers führten 2017 zu einer **Sperrung** der Versorgung des Kunden.²³
- Schließlich führten **2 %** der Anträge nicht zu einer der obengenannten Situationen, wahrscheinlich weil das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers bis Ende des Jahres 2017 noch nicht fertiggestellt war.
- Schließlich führten **2 %** der Anträge nicht zu einer der obengenannten Situationen, wahrscheinlich weil das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers bis Ende des Jahres 2017 noch nicht fertiggestellt war.

Ende 2017 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 167.182. Davon waren 68.947, d. h. 41,2 %, effektiv aktiv. Es ist anzumerken, dass die „inaktiven“ Budgetzähler also wie „normale Zähler“ funktionieren, für welche die Funktion zur „Vorausbezahlung“ deaktiviert wurde.

Nur 4,3 % der gesamten wallonischen Haushaltskundschaft verfügen über einen aktiven Strom-Budgetzähler. Dieser Prozentsatz ähnelt jenem, der im Jahr 2016 ermittelt wurde (nämlich 4,2 %). Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler mit einem Leistungsbegrenzer verfügen, lag Ende 2017 bei 6,8 %.

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



23 Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

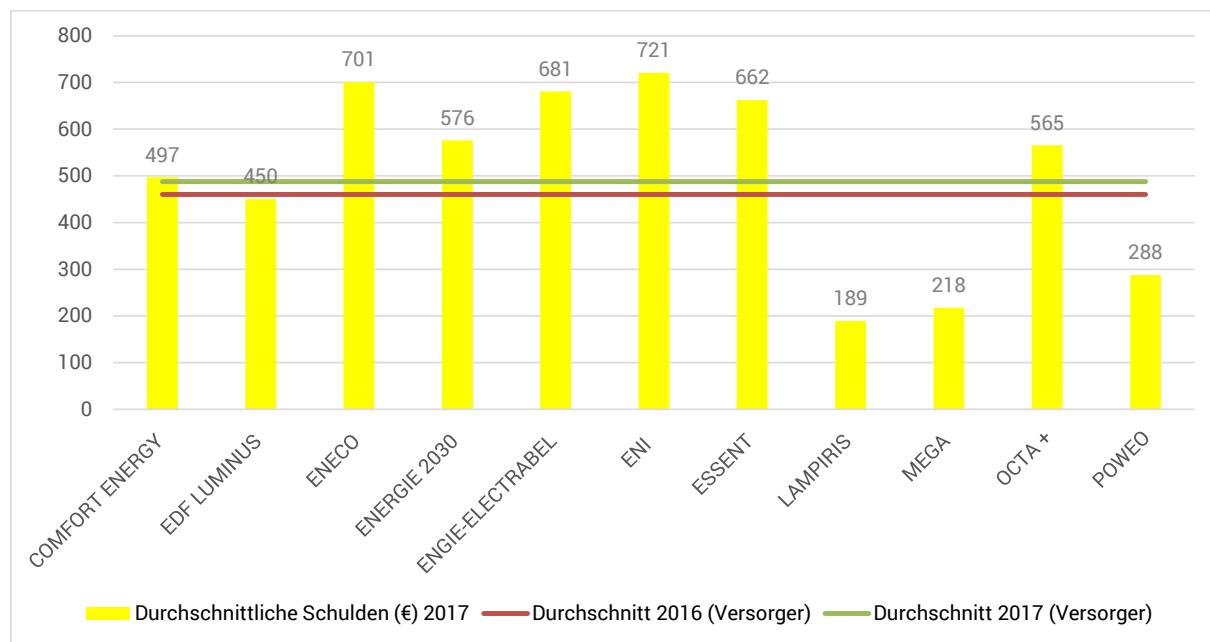
1.7.1.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers

In den VöD-EWR²⁴ ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Budgetzählers über die Aufladungen der Karte des Budgetzählers eingetrieben werden.

Der über sämtliche Haushaltskunden²⁵ 2017 gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Strom-Budgetzählers (nämlich 485,40 Euro) ist um 5,2 % im Vergleich zu 2016 angestiegen. Dieser durchschnittliche Betrag ist mit 488 EUR bei Kunden höher, die von einem kommerziellen Versorger versorgt werden als bei geschützten Kunden, die von den Verteilnetzbetreibern versorgt werden, wo er 433 EUR beträgt. Im Vergleich zum Jahr 2016 und wie aus den nachstehenden Diagrammen hervorgeht, ist der Betrag der durchschnittlichen Schuld 2017 bei den kommerziellen Versorgern höher und bei den VNB niedriger.

Die nachstehenden Diagramme ermöglichen es auch, erhebliche Schwankungen zu zeigen, die zwischen den Akteuren bestehen. Es ist festzustellen, dass bei den kleinen VNB (nämlich AIEG, AIESH, PBE, RWE und GASELWEST) die Anzahl der geschützten Kunden, die durch den VNB zu Nichtzahlern erklärt wurden und bei denen ein Einbau eines Budgetzählers vorgenommen wurde im Jahr 2017 unter 10 lag. Der durchschnittliche Schuldenbetrag kann daher stark von einem Kunden beeinflusst werden, der eine sehr geringe oder sehr hohe Schuld aufweist.

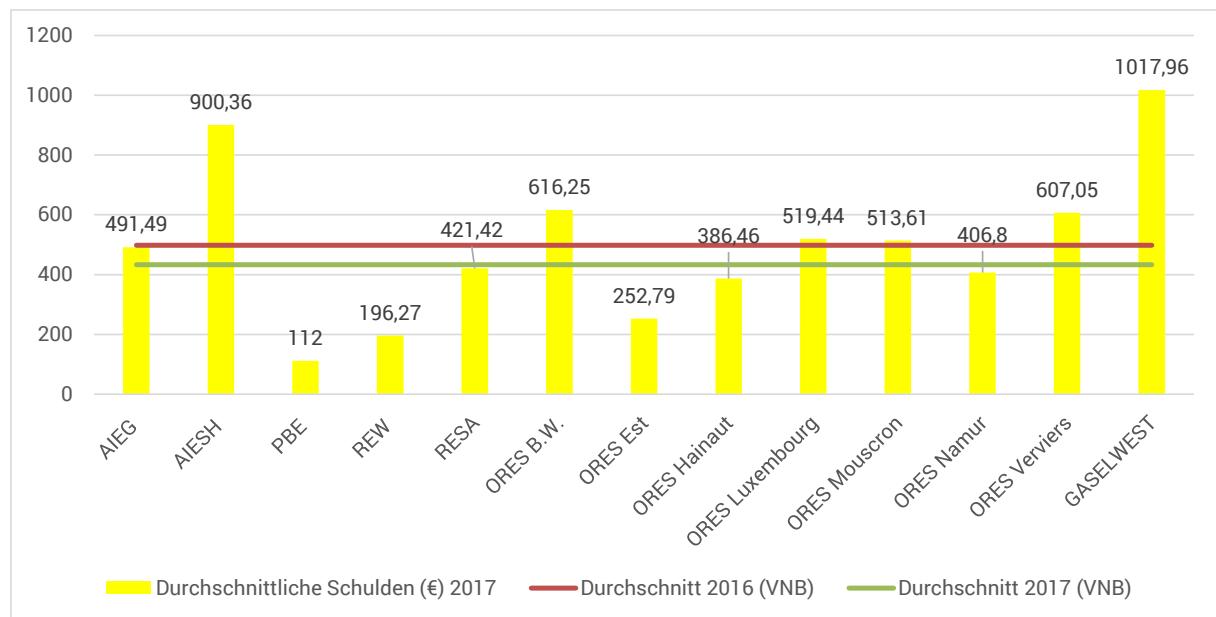
DIAGRAMM 21 HÖHE DES DURCHSCHNITTLLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VERSORGER – STROM



²⁴ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas

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

DIAGRAMM 22 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VNB – STROM



Die Aufteilung der Kunden gemäß dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers²⁶ sieht wie folgt aus:

- 13,3 % der Kunden wiesen Schulden bis zu 100 EUR auf;
- 8,3 % der Kunden wiesen Schulden von 100 bis 150 Euro auf;
- 9,1 % der Kunden wiesen Schulden von 150 bis 200 Euro auf;
- 8,2 % der Kunden wiesen Schulden von 200 bis 250 Euro auf;
- 28,4 % der Kunden wiesen Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 19,1 % der Kunden wiesen Schulden von 500 bis 1000 Euro auf;
- 13,6 % der Kunden wiesen zu dem Zeitpunkt Schulden von über 1000 Euro auf.

2017 belief sich der Prozentsatz der Kunden, die zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers weniger als 200 Euro Schulden hatten, auf 30,7 %. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zum Jahr 2016 um 5,8 % zurückgegangen.

1.7.1.3. Die Frist für den Einbau des Strom-Budgetzählers

Die Analyse der Fristen für den Einbau von Budgetzählern zeigt eine Verringerung der durchschnittlichen Frist für den Einbau im Jahr 2017 sowohl bei Strom als auch bei Gas.

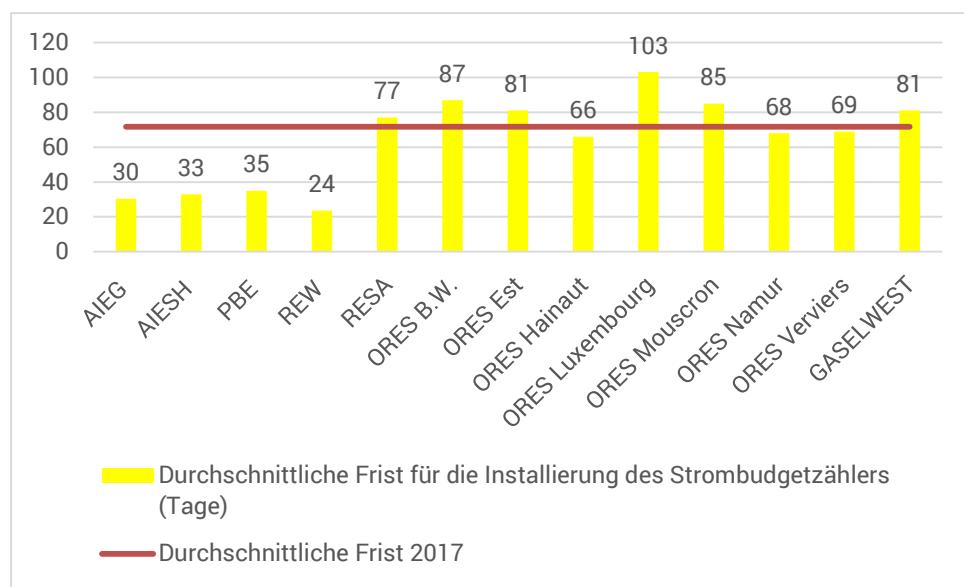
Von den im Jahr 2017 eingebauten 18.154 Budgetzählern für Strom wurden 23,3 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist etwas höher als die 22,6 %, die 2016 festgestellt wurden.

Die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers war 2017 kürzer als im Jahr 2016 – 2016 betrug diese Frist 81 Tage, 2017 nur noch 72 Tage.

Wie das nachstehende Diagramm zeigt, weicht die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Strom-Budgetzählers zwischen den VNB ab. Es fällt auf, dass die durchschnittliche Frist zum Einbau eines Strom-Budgetzählers bei den kleineren VNB (AIEG, AIESH, Réseau d'énergie de Wavre und PBE) kürzer als 40 Tage ist.

²⁶ Die Versorger KLINKENBERG und ELEXYS waren nicht in der Lage, der CWaPE die geforderten Daten für das Jahr 2017 bereitzustellen.

DIAGRAMM 23 DURCHSCHNITTTLICHE FRIST FÜR DIE INSTALLIERUNG DES STROMBUDGETZÄHLERS



Die CWaPE stellt schließlich fest, dass von den Strömen-Budgetzählern, die 2017 eingebaut wurden, nur 67,4 % der Zähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 32,6 % beim zweiten Besuch.

1.7.2. Im Gassegment

1.7.2.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

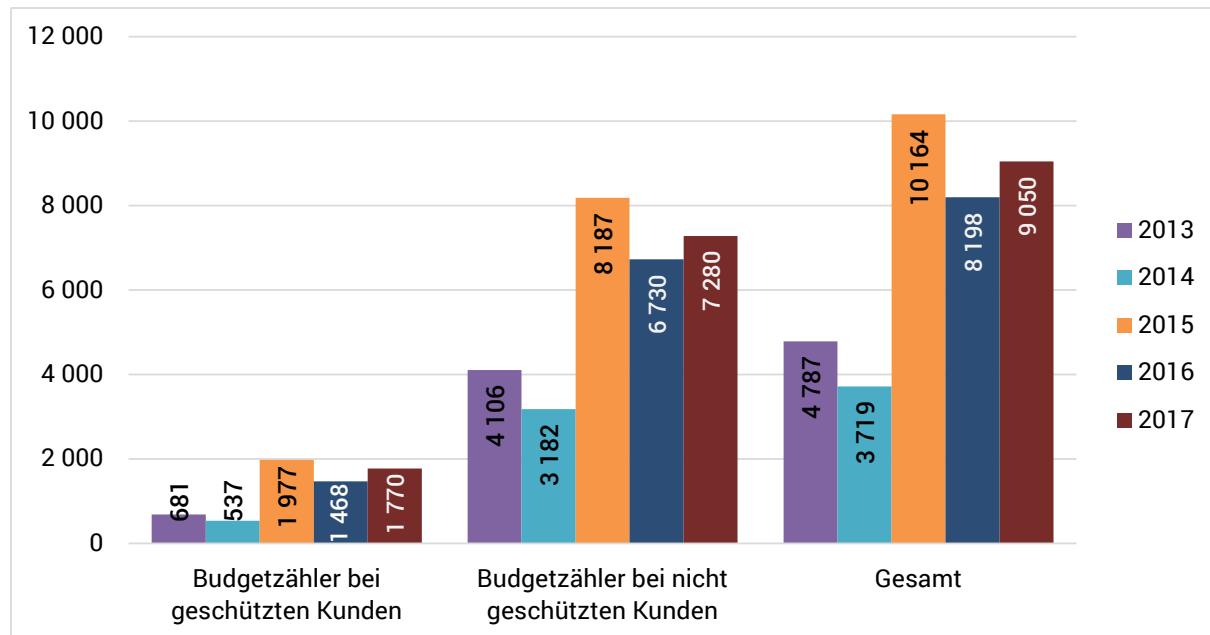
Wie schon im Elektrizitätssegment ist 2017 auch im Gassegment die Anzahl der Anträge auf Einbau²⁷ von Gas-Budgetzählern durch die Versorger und die VNB leicht auf insgesamt 48.870 Anträge angestiegen. Dies entspricht einem Anstieg um 2,8 % gegenüber 2016.

Nach einem Rückgang im Jahr 2016 nimmt die Anzahl der effektiv während des Jahres eingebauten Gas-Budgetzähler 2017 um 10,4 % zu und erreicht insgesamt einen Wert von 9.050 eingebauten Gas-Budgetzählern. Davon wurden 7.280 bei nicht geschützten Kunden und 1.770 bei geschützten Kunden eingebaut. Der Anstieg der Anzahl der 2017 eingebauten Gas-Budgetzähler ist größer bei Gas-Budgetzählern, die bei geschützten Kunden eingebaut wurden (+20,6 %) als bei jenen, die bei nicht geschützten Kunden eingebaut wurden (+8,2 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler in den vergangenen fünf Jahren. Erinnern wir uns daran, dass der starke Anstieg der Anzahl der Einbauten von Gas-Budgetzählern, welcher 2015 festgestellt wurde, die Konsequenz der Verzögerung des Einbaus der Gas-Budgetzähler in den Jahren 2013 und 2014 sowie des Erfordernisses des Aufholens der Verzögerung dieser Jahre im Jahr 2015 war.

²⁷ Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

DIAGRAMM 24 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GASBUDGETZÄHLER



Wie im Elektrizitätssegment lässt sich die Differenz zwischen der Anzahl jährlich bearbeiteter Anträge auf Einbau eines Budgetzählers und der Anzahl tatsächlich eingebauter Budgetzähler im Jahr anhand mehrerer Elemente erklären:

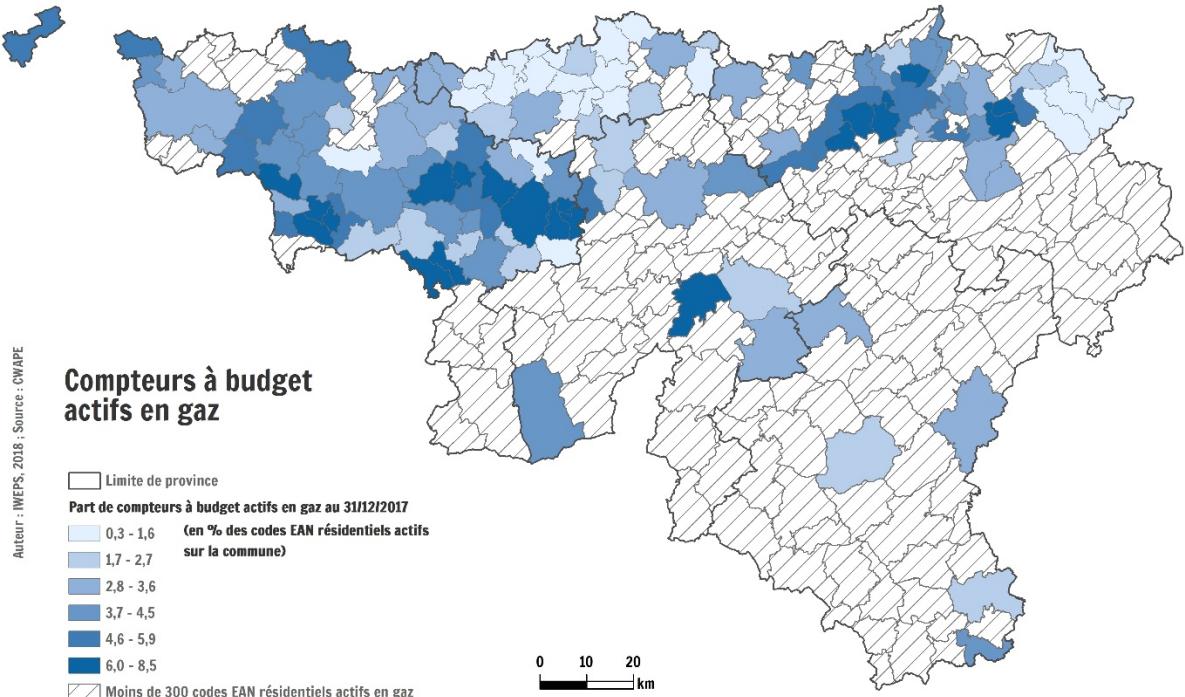
- So wurden **2017 fast 54,8 % der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers annulliert**, weil die Schulden des Kunden vollständig getilgt wurden;
- In **18,5 %** der Fälle führten die Anträge zu einem **effektiven Einbau von Budgetzählern**
- In **21,9 %** der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines **Budgetzählers** storniert wird.
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Budgetzählers **nicht anwesend** sein, oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das dem Budgetzähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch **unbewohnt** sein, wenn der VNB vorstellig wird, um den Budgetzähler einzubauen. In diesem Fall wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annullierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. Etwa **5,6 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers führten 2017 zu einer **Sperrung** der Versorgung des Kunden.²⁸
- Schließlich stammten **0,8 %** der 2017 bearbeiteten Anträge aus Antragsverfahren, die im Vorjahr begonnen worden waren.

Ende 2017 belief sich somit die Anzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 59.774. Davon waren 51,5 % effektiv aktiv.

Nur 4,6 % der gesamten wallonischen Haushaltskunden verfügen über einen aktiven Gas-Budgetzähler. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, liegt bei 7,11 %. Diese Zahlen ähneln jenen, die für Strom festgestellt wurden und sind etwas höher als jene, die für das Jahr 2016 festgestellt wurden.

²⁸ Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

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



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

Der durchschnittliche Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers für einen Haushaltskunden belief sich im Jahr 2017 auf 476,30 EUR. Er liegt unter dem Betrag der durchschnittlichen Schuld bei Strom für den Vergleichszeitraum und ist im Vergleich zum Jahr 2016 um 14,5 % angestiegen. Dieser durchschnittliche Betrag ist bei den VNB (459,60 EUR) leicht geringer als bei den kommerziellen Versorgern (477,20 EUR).

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Informationen und heben die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern hervor. Für die kleineren VNB, die eine sehr geringe Anzahl von Kunden haben, bei denen im Jahr 2017 ein Budgetzähler eingebaut wurde, kann der Betrag der durchschnittlichen Schuld im Moment des Einbaus des Gas-Budgetzählers stark von einem Kunden beeinflusst sein, der eine sehr geringe oder sehr hohe Schuld aufweist. Die Diagramme ermöglichen dieselbe Feststellung wie beim Strom, nämlich, dass im Vergleich zu 2016 der Betrag der durchschnittlichen Schuld 2017 bei den kommerziellen Versorgern höher und bei den VNB niedriger ist.

DIAGRAMM 25 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEI DEM VERSORGER – GAS

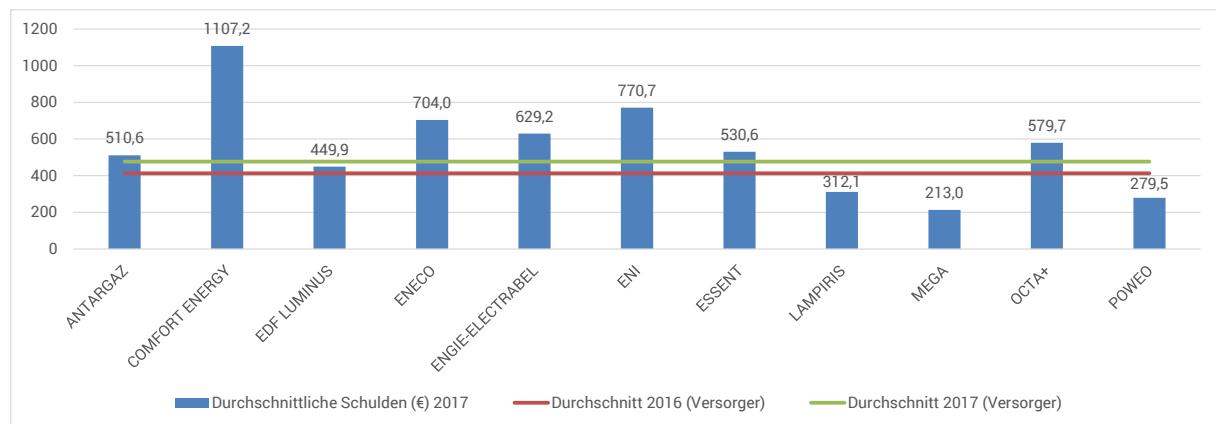
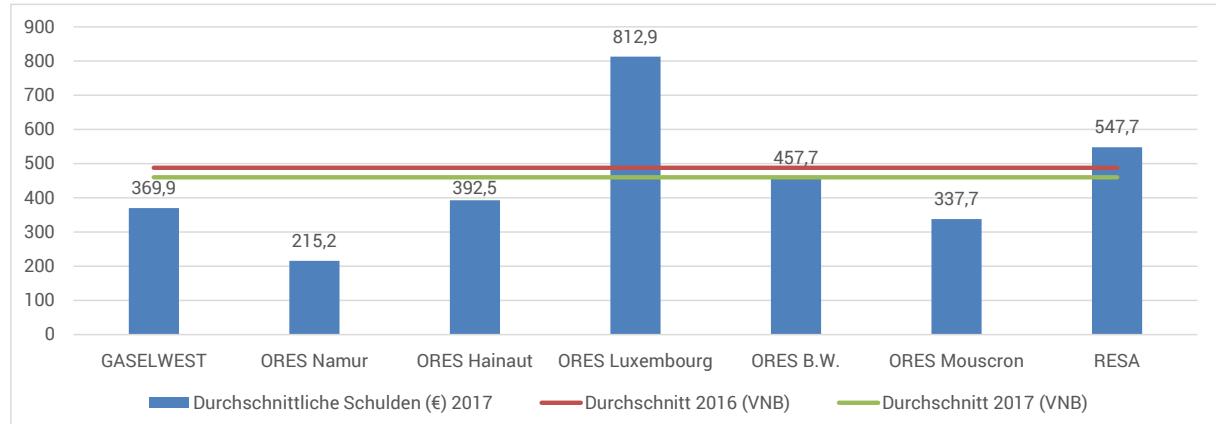


DIAGRAMM 26 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEI DEM VNB – GAS



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

- 12,4 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von höchstens 100 Euro auf;
- 7,5 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 100 bis 150 Euro auf;
- 8,2 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 150 bis 200 Euro auf;
- 8,1 % der Kunden wiesen zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers Schulden von 200 bis 250 Euro auf;
- 28,4 % der Kunden wiesen Schulden von 250 bis 500 Euro auf;
- 22,3 % der Kunden wiesen Schulden von 500 bis 1000 Euro auf;
- 13,1 % der Kunden wiesen Schulden über 1000 Euro auf.

2017 belief sich der Prozentsatz der Kunden, die zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers weniger als 200 Euro Schulden hatten, auf 28,1 %. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zum Jahr 2016 um 6,7 % zurückgegangen.

Diese Verteilung ist jener, die für das Elektrizitätssegment festgestellt wurde, relativ ähnlich.

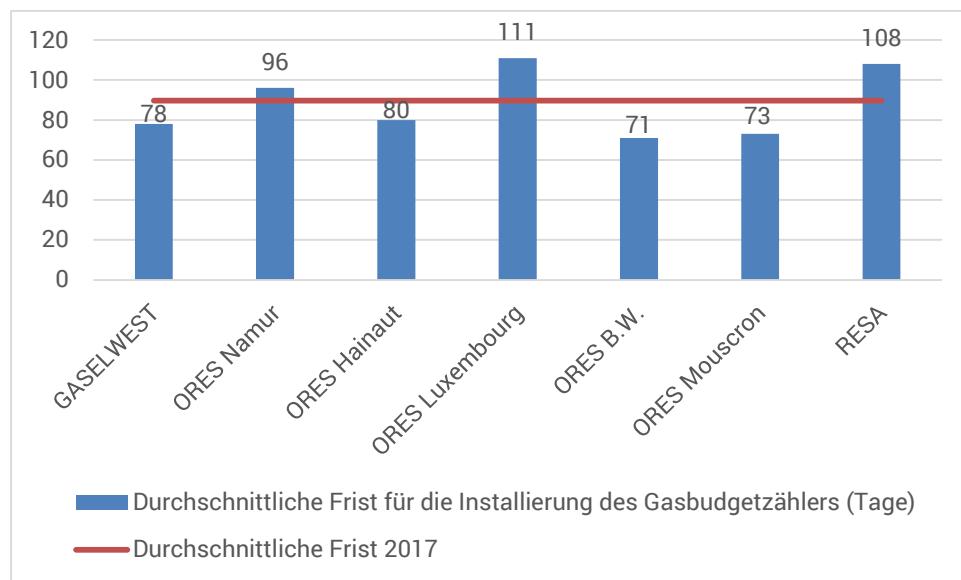
1.7.2.3. Die Frist für den Einbau der Gas-Budgetzähler

2017 wurden von den 9.050 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 19,3 % innerhalb einer Frist von vierzig Tagen eingebaut, gegenüber 14,9% im Jahr 2016.

2017 belief sich die durchschnittliche Frist zum Einbau der Gas-Budgetzähler auf 90 Tage, gegenüber 124 im Jahr 2016. Eine Verringerung der durchschnittlichen Frist für den Einbau eines Gas-Budgetzählers wurde bei allen VNB und vor allem bei ORES festgestellt.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gas-Budgetzählern je VNB im Jahr 2017.

DIAGRAMM 27 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DIE INSTALLIERUNG DES GASBUDGETZÄHLERS



Von den 2017 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden 58,8 % beim ersten Besuch und 41,2 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut. Es ist festzustellen, dass bei RESA der Prozentsatz der Budgetzähler, die beim ersten Besuch eingebaut wurden, am höchsten liegt (73,3 %).

1.8. AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER

1.8.1. Aufladungsorte

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

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2017 über drei Möglichkeiten:

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

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

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

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

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

DIAGRAMM 28 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT
(AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)

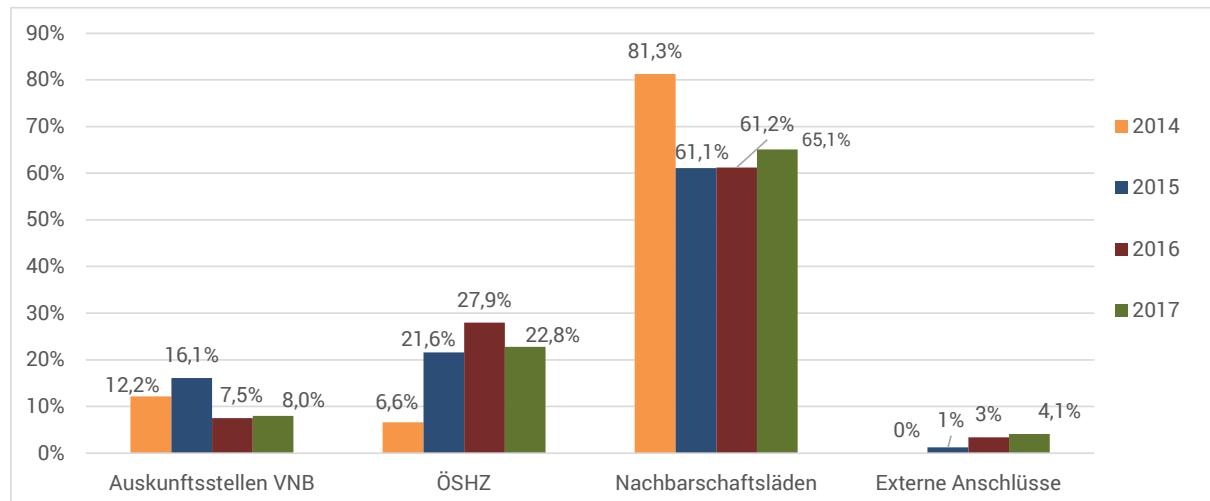
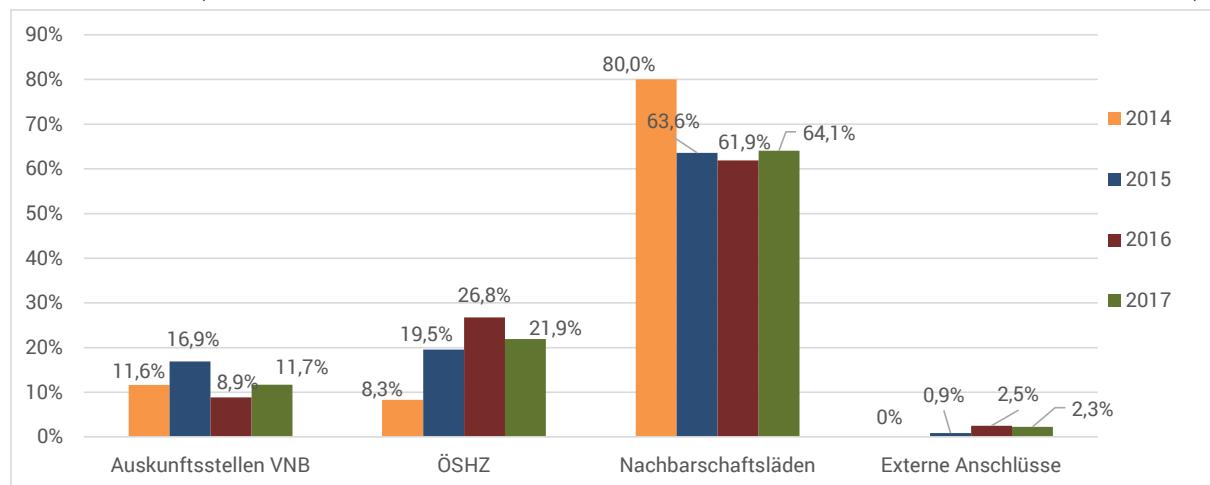


DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT
(AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



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

Eine weitere bemerkenswerte Feststellung betrifft den Anteil der Aufladevorgänge, die in den hierfür ausgerüsteten ÖSHZ durchgeführt werden. Dieser Prozentsatz ist in einem solchen Maß angestiegen, dass die ÖSHZ seit 2015 zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Budgetzähler geworden sind. 2017 belief sich dieser Prozentsatz nämlich auf 22,8 % für Strom und 21,9 % für Gas.

Die Anzahl der Aufladungen, die über externe Aufladestationen durchgeführt wurden, bleibt aufgrund der verringerten Anzahl an Stationen, die den Kunden zur Verfügung gestellt werden, sehr gering.

1.8.2. Die durchschnittlichen Aufladebeträge auf der Karte der Budgetzähler

Im Elektrizitätssegment betrug der durchschnittliche Aufladebetrag auf der Karte für alle Haushaltskunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, im Jahr 2017 **39 EUR**. Bei den geschützten Kunden ist er etwas niedriger, diese geben im Schnitt 35,40 Euro für die Aufladung aus, während die nicht geschützten Kunden im Schnitt 40 Euro aufladen. Diese Beträge sind etwas höher als die für 2016 festgestellten Durchschnittswerte, die jeweils bei 34,50 Euro für die geschützten Kunden und bei 39,50 Euro für die nicht geschützten Kunden lagen.

Im Gassegment ist der durchschnittliche Aufladebetrag der Karte bei allen Haushaltskunden im Jahr 2017 etwas höher als der für das Elektrizitätssegment festgestellte Betrag und beläuft sich auf **42 EUR**. Bei den geschützten Kunden ist dieser Betrag niedriger als der Aufladebetrag bei den nicht geschützten Kunden: Er beläuft sich auf jeweils 35,80 Euro für die geschützten und auf 43,40 Euro für die nicht geschützten Kunden. Für das Jahr 2016 lagen diese Beträge bei jeweils 38 Euro für die geschützten Kunden und bei 43,80 Euro für die nicht geschützten Kunden.

1.8.3. Die Aufladearten

Seit 1. Januar 2017 akzeptieren die Büros von ORES keine Barzahlungen mehr. Bei den anderen VNB wurde diese Möglichkeit bereits seit 2016 nicht mehr angeboten. So erfolgten praktisch alle Aufladungen über Bankkarte. Die Möglichkeit, bei den ÖSHZ oder über die Bankschalter der Post bar zu bezahlen, bleibt unabdingbar, um gefährdeten Personen den Zugang zu Energie nicht noch durch weitere Hemmnisse zusätzlich zu erschweren.

1.9. AUTOMATISCHE SPERRUNGEN

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

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

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

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

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

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

- mit dem System ist es nicht möglich zu messen, wie lange eine Sperrung dauert;
- es ist nicht möglich, monatliche Daten für alle Kunden bereitzustellen, da eine Aufladung seitens des Kunden erforderlich ist, damit die auf der Karte gespeicherten Daten (und somit auch die automatischen Sperrungen) an die VNB übermittelt werden.

Die das Jahr 2017 betreffende Analyse bezog sich auf **die Strom-Budgetzähler**, die in den von sämtlichen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- für mehr als 69 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler wurde keine automatische Sperrung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem des Jahres 2016, wo er bei 74 % lag,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7 %) wurden maximal zwei automatische Sperrungen verzeichnet,
- für 17 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen von drei bis zehn;
- für 7 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen bei über zehn.

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

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

- für 65 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler wurde keine automatische Sperrung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt über jenem des Jahres 2016, wo er bei 64 % lag,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7%) wurden maximal zwei automatische Sperrungen verzeichnet,
- für 22 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen von drei bis zehn,
- für 6 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Sperrungen bei über zehn.

Es sei daran erinnert, dass die geschützten Kunden mit einem Budgetzähler die Möglichkeit haben, eine Winterbeihilfe für Gas sowie die garantierte Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden.²⁹.

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

1.10. DEAKTIVIERUNGEN DER BUDGETZÄHLER

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

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

1.10.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2017 haben die VNB nahezu 16.251 Budgetzähler deaktiviert. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2016 angestiegen (+ 4,4 %). Ausgehend von den gesammelten Daten lässt sich sagen, dass der größte Teil der Deaktivierungen (89,3 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurden³⁰.

Die im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler sind vorher während eines durchschnittlichen Zeitraums von 867 Tagen aktiv geblieben, also etwas mehr als zwei Jahre lang.

29 Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapiteln über garantierte Mindestliefermenge CLE FMG und die CLE Winterhilfe.

30 Prozentsatz berechnet ohne die Daten von RESA, welches über keine Informationen verfügte, sowie exklusive PBE, dessen übermittelte Daten fehlerhaft waren.

Spaltet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2017 folgendes Bild:

- 16,3 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 19,7 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 13 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 14,5 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 36,5 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Diese Verteilung ähnelt jener, die im Jahr 2016 ermittelt wurde.

1.10.2. Im Gassegment

Im Laufe des Jahres 2017 haben die VNB 6.716 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Wie beim Strom lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Deaktivierungen (90 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurde³¹.

Die im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 541 Tagen aktiv.

Spaltet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2017 folgendes Bild:

- 17,7 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Tag und 1 Monat aktiv;
- 22,4 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 15,1 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 18,1 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 26,7 % der im Laufe des Jahres 2017 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Wie beim Strom ähnelt diese Aufteilung beim Gas jener, die im Jahr 2016 festgestellt wurde.

1.11. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltkunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Jeder Kunde, der am Sonntag, 31. Dezember 2017 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, wird berücksichtigt, und zwar unabhängig vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

³¹ Vgl. Anmerkung oben

Die CWaPE analysiert separat die Situation der „aktiven Kunden“, die am 31. Dezember 2017 noch vom Versorger oder VNB versorgt werden, gegenüber dem sie einen Zahlungsverzug aufweisen, und jene der „inaktiven Kunden“, die trotz des immer noch laufenden Zahlungsverzugs nicht mehr von diesem Versorger oder diesem VNB versorgt werden.

1.11.1. Aktive Kunden

Ende 2017 gab es 147.000 aktive Stromkunden und 72.000 aktive Gaskunden, die einen Zahlungsrückstand ihrer Rechnung(en) aufwiesen. Es sei angemerkt, dass für die VNB nur die vom Sozialversorger belieferte Kundschaft berücksichtigt wird. Die Situation des X-Versorgers wird weiter unten in diesem Bericht dargelegt.

Im Vergleich zu 2016 ist der Anteil der Kunden mit Zahlungsrückstand sowohl im Stromsegment als auch im Gassegment stabil. Ende 2017 weisen 9 % der Strom- bzw. 11 % der Gas-Haushaltskundschaft einen Zahlungsrückstand auf. Es sind jedoch erhebliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Versorgern festzustellen, wobei der oben genannte Anteil je nach Fall von 4 % bis zu mehr als 19 % reicht. Außerdem steigt der Anteil der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten bei den VNB leicht an.

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZUG DER AKTIVEN KUNDEN

Clients actifs

		Versorger (2016)	Versorger (2017)	VNB (2016)	VNB (2017)	Ingesamt (2016)	Ingesamt (2017)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	136 900	132 803	13 483	14 540	150 383	147 343
	% Kundschaft	9%	8%	41%	43%	9%	9%
	Gesamtschuld	€ 30 618 062	€ 31 826 156	€ 1 811 413	€ 1 919 846	€ 32 429 475	€ 33 746 002
	Durchschn. Schuld	€ 224	€ 240	€ 134	€ 132	€ 216	€ 229
Gas	Zahlungssäumige Kunden	61 575	63 946	7 959	8 177	69 534	72 123
	% Kundschaft	10%	10%	41%	42%	11%	11%
	Gesamtschuld	€ 13 534 987	€ 14 510 771	€ 1 355 513	€ 1 138 353	€ 14 890 500	€ 15 649 124
	Durchschn. Schuld	€ 220	€ 227	€ 170	€ 139	€ 214	€ 217

Wie aus der Tabelle oben hervorgeht, ist die Gesamtschuld global gesehen gestiegen, je nach Fall aber mit sehr großen Unterschieden zwischen Versorgern und VNB. Ebenso kann die Tendenz zum Anstieg der durchschnittlichen Schuldensumme, welche insgesamt zu beobachten ist, nicht für alle Versorger bestätigt werden.

1.11.2. Die inaktiven Kunden

Neben dem Zahlungsverzug bei aktiven Kunden müssen die Versorger und VNB ebenfalls die mit inaktiven Kunden verbundenen Schulden eintreiben.

Obwohl die Gesamtschuld sowohl bei Strom als auch bei Gas abnimmt, besteht im Vergleich zu 2016 in der Entwicklung der Zahlen ein Gegensatz zwischen den Versorgern, bei denen die Schuld abnimmt und den VNB, bei denen die Schuld ansteigt.

Zudem ist es wahrscheinlich, dass zahlreiche Haushaltskunden sowohl bei den aktiven Kunden als auch bei den inaktiven Kunden (deren Schulden gegenüber ihrem/ihren alten Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen sind) zu finden sind. Die Eintreibung der Schulden bei inaktiven Kunden muss mit allen rechtlichen Mitteln betrieben werden und nicht anhand des in den EWR-VöD festgelegten Verfahrens.

TABELLE 3 ZAHLUNGSVERZUG DER INAKTIVEN KUNDEN

Clients inactifs

		Versorger (2016)	Versorger (2017)	VNB (2016)	VNB (2017)	Ingesamt (2016)	Ingesamt (2017)
Elektrizität	Zahlungssäumige Kunden	141 574	138 704	23 490	26 626	165 064	165 330
	Gesamtschuld	€ 71 553 315	€ 69 759 898	€ 7 056 582	€ 7 771 402	€ 78 609 896	€ 77 531 299
	Durchschn. Schuld	€ 505	€ 503	€ 300	€ 292	€ 476	€ 469
Gas	Zahlungssäumige Kunden	78 622	77 543	14 691	16 839	93 313	94 382
	Gesamtschuld	€ 40 513 228	€ 37 973 767	€ 6 727 400	€ 6 815 797	€ 47 240 629	€ 44 789 564
	Durchschn. Schuld	€ 515	€ 490	€ 458	€ 405	€ 506	€ 475

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

1.12. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2017 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN

Um den realen gesamten Verlust im Zusammenhang mit ausstehenden Zahlungen von Kunden zu evaluieren, übermittelten die kommerziellen Versorger und die Verteilnetzbetreiber die Beträge der uneinbringlichen Forderungen (oder der Ausfälle bei der Geltendmachung von Forderungen), welche für das Jahr 2017 verbucht wurden.³²

Verschiedene Faktoren können die Entscheidungen bezüglich uneinbringlicher Beträge beeinflussen, darunter etwa die Änderung des Prüfers, der Rechnungslegungsvorschriften, sonstiger Elemente bei der Verwaltung der Gesellschaft, der Konjunktur oder auch Nachzahlungen von in der Vergangenheit unbezahlten Forderungen. Diese Entscheidungen variieren von Jahr zu Jahr, aber auch von einer Gesellschaft zur anderen und von einer Region zur anderen, vor allem je nach Dauer der Aktivität der Gesellschaft.

Im Jahr 2017 wird festgestellt, dass sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt bei den kommerziellen Versorgern auf durchschnittlich 17 € belaufen. Diese allgemein beobachteten durchschnittlichen Kosten weichen je nach Versorger ab. Bei den VNB, die als Versorger agieren, belaufen sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt auf durchschnittlich 91 €.

2017		
GAS+STROM	Wertminderung bei der Realisierung von kommerziellen Forderungen (Konto 642)	pro EAN
VNB	5 970 472€	91,51 €
Versorger	38 102 195€	17,24 €
GESAMTSUMME	44 072 667€	19,27 €

³² Die Versorger ANTARGAZ, ELEXYS, ENECO (nur für Strom), KLINKENBERG und AIEG waren nicht in der Lage, die geforderten Informationen bereitzustellen.

1.13. SPERRUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

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

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

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

Diese verschiedenen Sperrungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

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

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

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

Vereinfacht gesagt, können diese wie folgt erklärt werden:

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

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

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

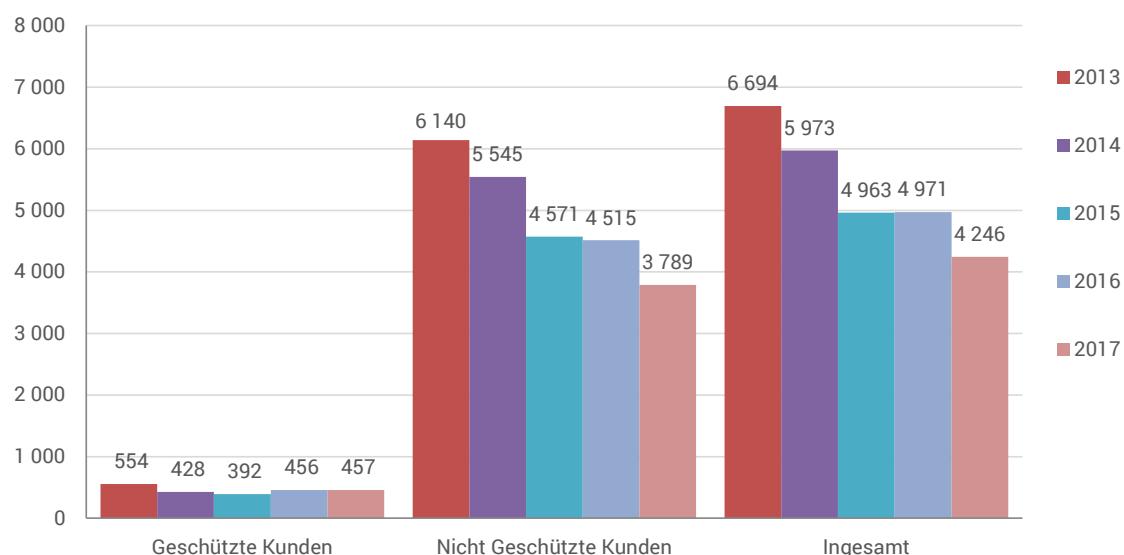
Die in Bezug auf die Sperrungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die Sperrungen wegen einer ausdrücklichen Verweigerung als auch die wegen der Abwesenheit des Kunden.

1.13.1.1. Im Elektrizitätssegment

2017 haben die VNB insgesamt 4.246 Sperrungen der Versorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer Verringerung um 14,6 % gegenüber 2016 entspricht. Der Rückgang der Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen zwischen 2016 und 2017 ist vor allem bei den nicht geschützten Kunden festzustellen. Die Anzahl der Unterbrechungen bei den geschützten Kunden bleibt stabil.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Stromsperrungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung der Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers in den vergangenen fünf Jahren. Dabei werden die Sperrungen nach geschützten und nicht geschützten Kunden aufgeteilt.

DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS



Man beachte ebenfalls, dass nahezu 68 % der Anschlusspunkte, die wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers im Jahr 2017 gesperrt wurden, wieder entsperrt worden sind. Diese Entsperrungen fanden statt³³:

- in 61 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 12 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen bis zu einem Monat,
- in 27 % der Fälle später als nach einem Monat.

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

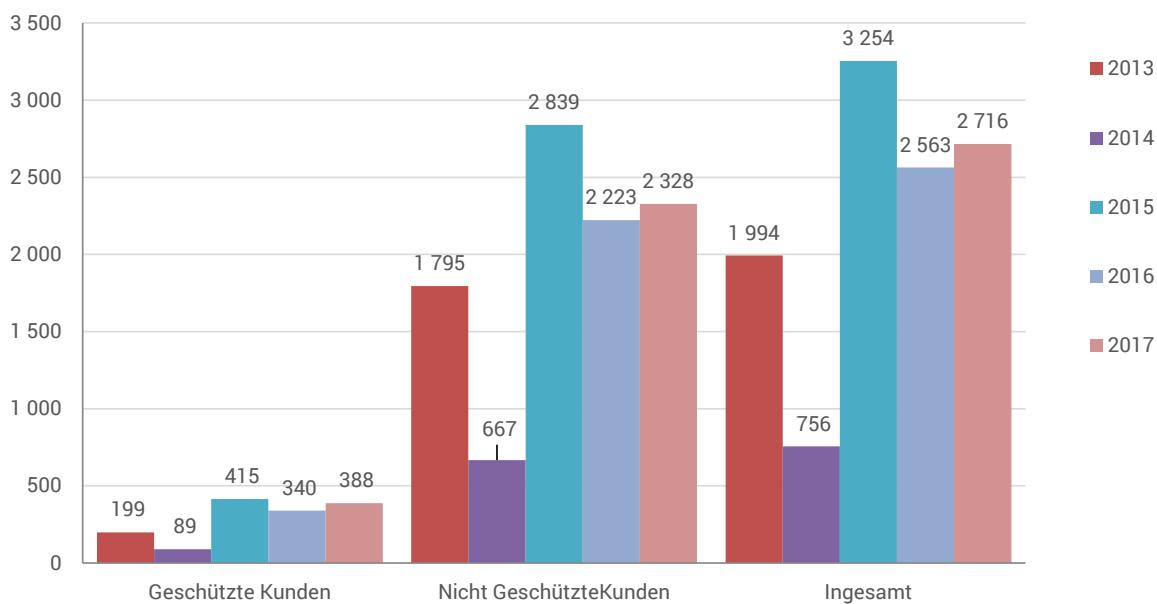
³³ Da RESA und PBE die Daten bezüglich der Fristen der Entsperrung der Zähler infolge einer Sperrung aufgrund von Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau des Budgetzählers nicht vollständig mitgeteilt hatten, wurden die Zahlen aufgrund von Daten anderer VNB berechnet.

1.13.1.2. Im Gassegment

Etwa 2.716 Gas-Sperrungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers erfolgten 2017. Dieser Wert ist im Vergleich zu 2016 leicht (+ 6%) angestiegen.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Gassperrungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung der Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers. Der deutliche Rückgang der Anzahl der 2013 und 2014 festgestellten Sperrungen ist die Folge der Verschiebung des Einbaus von Gas-Budgetzählern während dieser beiden Jahre. 2015 sowie Anfang 2016 mobilisierten die VNB viele Ressourcen, um die Verzögerung beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen. Die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen wurde also ebenfalls beeinflusst.

DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS



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

So wurde 2017 bei 66,5 % der Kunden, deren Versorgung in diesem Rahmen gesperrt wurde, die Versorgung vom VNB wieder aufgenommen.

Diese Entsperrungen fanden statt³⁴ :

- in 44 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 13,5 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen bis zu einem Monat,
- in 42,5 % der Fälle später als nach einem Monat.

³⁴ Da RESA die Daten bezüglich der Fristen der Entsperrung der Zähler infolge einer Sperrung aufgrund von Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau des Budgetzählers nicht vollständig mitgeteilt hatte, wurden die Zahlen aufgrund von Daten anderer VNB berechnet.

1.13.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung³⁵ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird³⁶.

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

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

In den EWR VöD sowie im Ministerialerlass vom 3. März 2008 sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation in diesem Rahmen zu klären. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet³⁷.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

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

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

³⁵ Artikel 3a der EWR VöD

³⁶ Diese Fortsetzung der Versorgung gilt nicht in den folgenden 4 Fällen:

falls der Kunde den Versorgungsvertrag ab dem Umzugsdatum kündigt;
falls der Kunde einen Vertrag mit einem anderen Versorger ab dem Datum des Umzugs abschließt;
falls der Kunde ins Ausland oder in eine andere Region umzieht;

falls der Kunde an der Adresse eines anderen Kunden einzieht, der bereits über einen Versorgungsvertrag verfügt.

³⁷ MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

1.13.2.1. Im Elektrizitätssegment

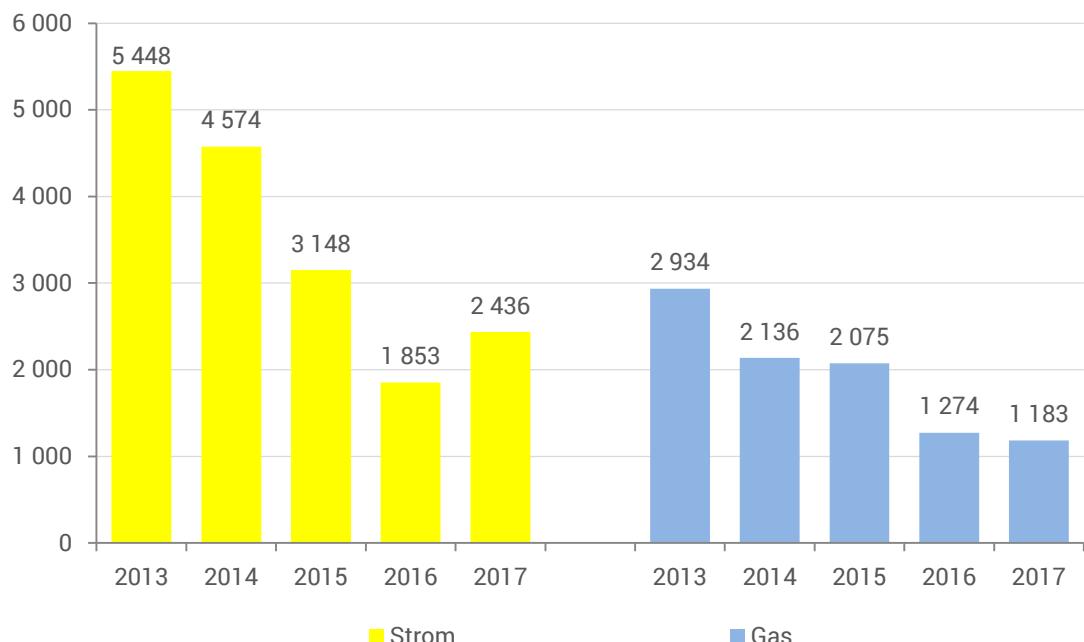
Im Laufe des Jahres 2017 haben die Versorger insgesamt 49.703 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 47.755 Anträgen im Jahr 2016). Diese Anträge haben in 4,9 % der Fälle zu einer Sperrung der Stromversorgung des Kunden infolge des Scheiterns des Verfahrens geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen im Laufe des Jahres 2017 vorgenommenen Sperrungen (das heißt 2.436 Sperrungen) entspricht einem Anstieg um 31,5 % im Vergleich zu 2016. Diese Feststellung ist bemerkenswert, da seit 2013 eine erhebliche Tendenz zum Rückgang beobachtet worden war. Der Anstieg der Anzahl der Strom-Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens ist vor allem bei ORES und RESA zu verzeichnen.

1.13.2.2. Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2017 insgesamt fast 24.027 MOZA-Anträge eingereicht (2016: 22.950), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 1.183 Anschlusspunkten geführt haben. Im Gegensatz zur erfolgten Feststellung bei Strom bemerkt die CWaPE, dass die Anzahl der Sperrungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens beim Gas im Jahr 2017 den 2013 begonnenen Rückgang fortsetzt.

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

DIAGRAMM 32 ANZAHL DER VERSORGUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS



1.13.3. Sperrung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kund oder ein Versorger kann den Energieversorgungsvertrag beenden.

Die Beendigung des Vertrags auf Initiative des Kunden kann auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den meisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden in Hinblick auf den Wechsel des Versorgers ist³⁸. Eine andere Situation liegt vor, wenn die Kündigung des Vertrags oder die Nichtverlängerung des Vertrags vom Versorger ausgeht. Für diesen Fall ist in den EWR-VöD³⁹ vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen Haushaltkunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird.

Um zu vermeiden, dass Haushaltkunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltkunden vorübergehend versorgt⁴⁰. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name bereits besagt, vorübergehend bleiben. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterzeit dem Kunden ein Schreiben schickt, in welchem er diesen davon in Kenntnis setzt, dass er innerhalb einer Frist von höchstens sechzig Werktagen einen Vertrag mit einem Versorger abschließen muss. In Ermangelung des Abschlusses eines Vertrags nach Verstreichen dieser Frist kann der VNB die Energieversorgung des Kunden aussetzen.

Die Anzahl der Sperrungen, die infolge einer Vertragsbeendigung vorgenommen wurden, bleibt im Verhältnis zur Gesamtzahl der – aus sämtlichen Gründen – während des Jahres durchgeföhrten Sperrungen stabil. Sie bleibt im Vergleich zu den Daten für das Jahr 2016 relativ gering. 2017 wurden in diesem Rahmen 186 Sperrungen im Elektrizitätssegment (2016: 189) und 56 im Gassegment (2016: 64) vorgenommen.

1.13.4. Sperrung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD⁴¹ ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuführenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

Zum Glück kommt es nur selten zu solchen Sperrungen, sie haben jedoch beim Strom im Vergleich zu 2016 stark zugenommen. So wurden im Jahr 2017 im Elektrizitätssegment nur 103 Sperrungen (2016: 27) und im Gassegment nur 63 Sperrungen (2016: 68) infolge eines Betruges durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass ORES wie für das Jahr 2016 keine Sperrung aufgrund nachgewiesenen Betrugs verbucht.

³⁸ Seit September 2012 kann jeder Kunde kostenlos seinen Energieanbieter in Belgien unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Monat wechseln. Unabhängig vom Vertragstyp (feststehender, halb feststehender, variabler Preis, mit fester oder unbefristeter Laufzeit, etc.) braucht man also keine Vertragsbruchentschädigung mehr zu zahlen. Allerdings muss darauf geachtet werden, dass einige kommerzielle Verträge eine feste Jahreslaufzeit vorsehen, die mit Beginn des Jahres fällig ist.

³⁹ Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas

⁴⁰ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

⁴¹ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Elektrizität.

1.13.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde

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

Für diese Situation ist in den EWR-VöD⁴² vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Falls der Kunde nach Verstreichen dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Kommission für Energie (CLE) einen Antrag einreichen, um die Energieversorgung dieses Kunden einzustellen⁴³. In ihren Leitlinien vom 14. Februar 2011 (CD-11b14-CWaPE) hat die CWaPE ebenfalls angegeben, dass die Aussetzung der Energieversorgung in diesem Fall nicht in die Winterzeit fallen darf.

2017 haben die VNB in diesem Rahmen die Aussetzung der Stromversorgung von 265 Anschlusspunkten und 122 Unterbrechungen der Gasversorgung vorgenommen. Diese Zahlen sind niedriger als jene von 2016, wo die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen bei jeweils 380 für Strom und 216 für Gas lag.

1.13.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2017

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2017 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN 2017

	Elektrizität	% Gesamt Elek.	Gas	% Gesamt Gas
Kein Vertrag geschlossen	186	2,57%	56	1,35%
Nachgewiesener Betrug	103	1,42%	63	1,52%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	265	3,66%	122	2,95%
Scheitern des MOZA-Verfahrens	2 436	33,67%	1 183	28,57%
Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	4 246	58,68%	2 716	65,60%
GESAMT	7 236		4 140	

Die Gesamtzahl aller Sperrungen ist 2017 im Elektrizitätssegment im Vergleich zu 2016 um 2,5 % und im Gassegment um 1,1 % zurückgegangen. Die Sperrungen aufgrund von Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder infolge des Scheiterns des Regulierungsverfahrens im Rahmen von MOZA machen sowohl beim Strom als auch beim Gas mehr als 90 % der Ursachen für Sperrungen im Jahr 2017 aus.

⁴² Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

⁴³ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

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

1.14.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Situationen vor, in denen der VNB vorübergehend die Versorgung eines Haushaltkunden als X-Versorger sicherstellen muss. Diese Situationen betreffen insbesondere die vier folgenden Situationen:

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, und zwar entweder der Stornierung oder Abbruch des Verfahrens, als auch dem Einbau eines Budgetzählers oder der Sperrung der Versorgung⁴⁴.

Diese Situation betraf am Sonntag, 31. Dezember 2017:

- 5.150 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 77,3 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Abnahme um 6,5 % im Vergleich zu 2016,
- 3.557 Kunden im Gassegment, d. h. 72,3% der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 22,3 % im Vergleich zu 2016,

Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets führen innerhalb der Bestimmungen zur Verbesserung des Verfahrens bei Zahlungssäumnissen und dem Einbau der Budgetzähler verschiedene Maßnahmen ein, wie etwa den Abbruch der X-Versorgung bei Einbau des Budgetzählers nach Ablauf einer Frist, die zu einem späteren Zeitpunkt noch bestimmt wird. Falls der Kunde von seinem Versorger weiterhin versorgt wird und der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die von der Regierung für den Einbau festgelegte Frist überschreitet, muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen, deren Berechnungsmethode noch von der Regierung festgelegt werden muss.

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

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regulierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung⁴⁵.

Diese Situation betraf am Sonntag, 31. Dezember 2017:

- 1256 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 18,9 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Abnahme um 14,9 % im Vergleich zu 2016,
- 1189 Kunden im Gassegment, d. h. 24,2 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 14,3 % im Vergleich zu 2016,

⁴⁴ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Budgetzählers.

⁴⁵ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

Wie zuvor erwähnt⁴⁶, haben bestimmte VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt, um es effizienter zu machen und damit die Anzahl der Sperrungen zu verringern. Das Hinzufügen dieser Etappen führt zu einer Verlängerung des MOZA-Verfahrens und infolgedessen zu einem Anstieg der Kunden, die im Rahmen des MOZA vom X-Versorger versorgt werden. Sie sorgt wiederum für eine Abnahme der Sperrungen in diesem Rahmen.

Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁴⁷ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am Sonntag, 31. Dezember 2017:

- 91 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 1,4 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Zunahme um 93,6 % im Vergleich zu 2016,
- 69 Kunden im Gassegment, d. h. 1,4 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 24,2 % im Vergleich zu 2016,

Wir heben hervor, dass nur der VNB RESA Kunden als X-Versorger in diesem Falle versorgt. ORES setzt die Versorgung des Kunden als Sozialversorger in Erwartung der Entscheidung der CLE fort.

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

Die Versorgung durch den VNB als X-Versorger findet in diesem Fall nur in der Winterzeit und danach maximal noch zwei Monate statt.

Diese Situation betraf am Sonntag, 31. Dezember 2017:

- 158 Kunden im Elektrizitätssegment, d. h. 2,4 % der Kunden des X-Versorgers im Elektrizitätssegment, eine Zunahme um 12,1 % im Vergleich zu 2016,
- 82 Kunden im Gassegment, d. h. 1,7% der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 64 % im Vergleich zu 2016,

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

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

Diese Situation betraf am Sonntag, 31. Dezember 2017:

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

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

⁴⁶ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

⁴⁷ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

Schließlich stellt die CWaPE fest, dass es zwischen den einzelnen VNB beträchtliche Unterschiede in Bezug auf die Versorgung durch den X-Versorger gibt. AIESH und REW weisen keinen Fall einer X-Versorgung auf. AIEG, PBE und Gaselwest legen hier eine sehr geringe Zahl vor.

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

1.14.2.1. Im Elektrizitätssegment

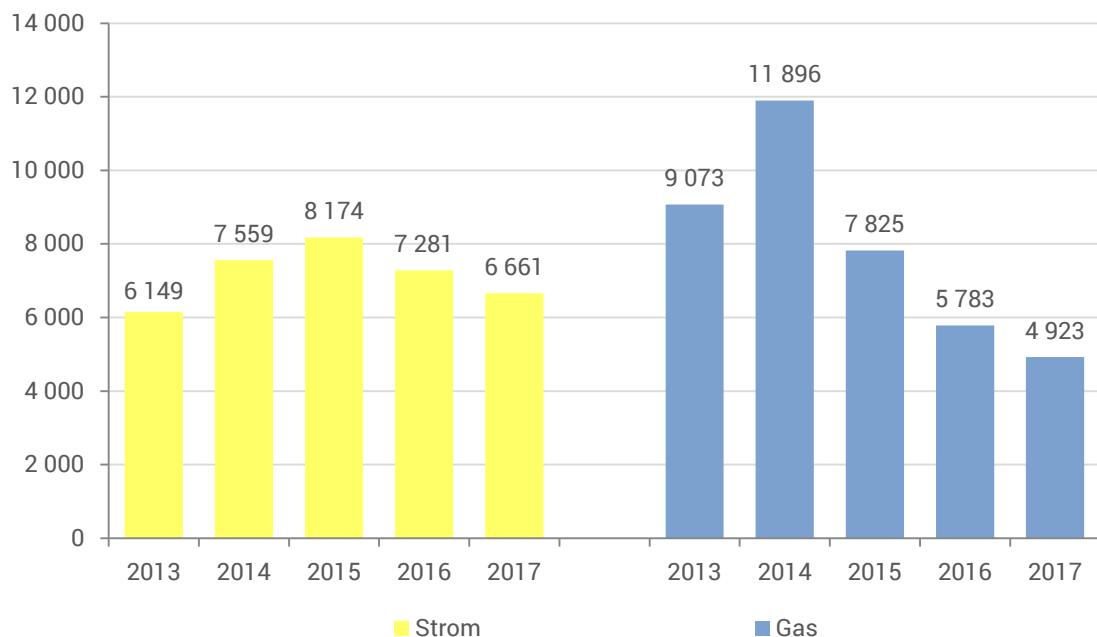
Ende 2017 waren 6.661 Kunden, d.h. 0,4 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 96,2 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau der Budgetzähler oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Im Vergleich zu 2016 nahm die Zahl aller Kunden, die vom X-Versorger versorgt wurden, um 8,5 % ab. Wie bei der Analyse der übermittelten Zahlen im vorherigen Kapitel festgestellt wurde, ist die Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden zwischen 2016 und 2017 vor allem die Konsequenz der Verringerung der Anzahl von Kunden, die im Rahmen der Verzögerung des Einbaus eines Budgetzählers versorgt werden.

1.14.2.2. Im Gassegment

Ende 2017 waren 4.923 Kunden, d.h. 0,7 % aller Haushaltskunden im Gassegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 96,4 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau der Budgetzähler oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Die bereits 2015 und 2016 festgestellte klare Abnahme der Anzahl der Kunden, die vom X-Versorger im Gassegment versorgt werden, setzt sich fort, denn zwischen 2016 und 2017 nimmt diese Zahl nochmals um 14,9 % ab.

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

DIAGRAMM 33 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



Die CWaPE stellt fest, dass es zwischen den einzelnen VNB beträchtliche Unterschiede in Bezug auf die X-Versorgung gibt. Die kleinsten VNB bieten wenig oder keine X-Versorgung und wenn die Situation eintritt, handelt es sich um einen relativ kurzen Zeitraum.

1.14.3. Dauer der X-Versorgung

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

Die Verteilung der Ende 2017 vom X-Versorger belieferten Kunden entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

1.14.3.1. Im Elektrizitätssegment

- 12,6 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger versorgt,
- 21,8 % der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger versorgt,
- 30,5 % der Kunden wurden zwischen 1 und 3 Monaten vom X-Versorger versorgt.
- 14,5 % der Kunden wurden zwischen 3 und 6 Monaten vom X-Versorger versorgt,
- 20,6 % der Kunden wurden mehr als 6 Monate versorgt.

1.14.3.2. Im Gassegment

- 9,8 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger versorgt,
- 16,6 % der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger versorgt,
- 24,3 % der Kunden wurden 1 bis 3 Monate vom X-Versorger versorgt,
- 15,8 % der Kunden wurden 3 bis 6 Monate vom X-Versorger versorgt,
- 33,6 % der Kunden wurden mehr als 6 Monate versorgt.

Im Vergleich zu 2016 stellt die CWaPE fest, dass der Anteil der Kunden mit X-Versorgung für einen längeren Zeitraum (mehr als drei Monate) dazu tendiert, proportional zu den Kunden mit X-Versorgung für einen Zeitraum von einem bis drei Monaten anzusteigen.

1.14.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird halbjährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zweier ministerieller Erlass festgelegt⁴⁸. Er wird in c€/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil. Die Bezeichnung Höchsttarif könnte daran denken lassen, dass dieser Tarif wesentlich über jenem Tarif liegt, der von den kommerziellen Versorgern angeboten wird. Wenn man jedoch den Höchsttarif mit dem günstigsten Tarif vergleicht, bemerkt man, dass dieser tatsächlich wesentlich über dem günstigen Tarif liegt – Ende 2017 betrug der Unterschied zwischen dem Höchsttarif und dem günstigsten Tarif 12,7 % bei Strom und 22,8 % bei Gas. Wenn man den Höchsttarif jedoch mit dem durchschnittlichen Marktpreis⁴⁹ Ende 2017 vergleicht, stellt man fest, dass der Höchsttarif beim Strom 1 % unter dem durchschnittlichen Marktpreis und beim Gas 1,1 % über dem durchschnittlichen Marktpreis liegt.

⁴⁸ Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

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

Am Sonntag, 31. Dezember 2017 wiesen 120.125 aktive und passive Haushaltskunden im Stromsegment einen Zahlungsrückstand gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 290,4 Euro. Die CWaPE stellt allerdings fest, dass die Anzahl Kunden mit ausstehenden Rechnungen gegenüber dem X-Versorger von 2016 bis 2017 um fast 11,9 % angestiegen ist und dass der durchschnittliche ausstehende Betrag im gleichen Zeitraum um 1,2 %⁵⁰ gestiegen ist.

Im Gassegment befanden sich fast 84.201 Haushaltskunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger. Der Zahlungsrückstand belief sich im Schnitt auf 430 Euro. Zwischen 2016 und 2017 ist die Anzahl der Kunden, die von einem Zahlungsrückstand bezüglich einer Gasrechnung des X-Versorgers betroffen sind, um 7,41 % gestiegen. Im Gegensatz dazu ist der durchschnittliche Betrag der Außenstände im Gassegment um 2,38% gesunken.

1.15. ZAHLUNGSPLÄNE

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

Erinnern wir uns auch daran, dass das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets die Versorger verpflichten, den Kunden in Zahlungsschwierigkeiten einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen.

In Erwartung der Regeln, die einen Rahmen für diese neuen Bestimmungen bieten, ist für den folgenden Teil anzumerken, dass die Analyse von den vor dem Einbau des Budgetzählers gewährten Zahlungsplänen handelt und, im Fall der VNB, von den Zahlungsplänen, die den von ihnen als Sozial-Versorger versorgten geschützten Kunden gewährt wurden.

⁴⁹ Durchschnittlich bezahlter Preis je Haushaltskunde in der Wallonischen Region: 870,74 € bei Strom (Kundentyp Dc) und 1456,45 € bei Gas (Kundentyp D3) im Dezember 2017.

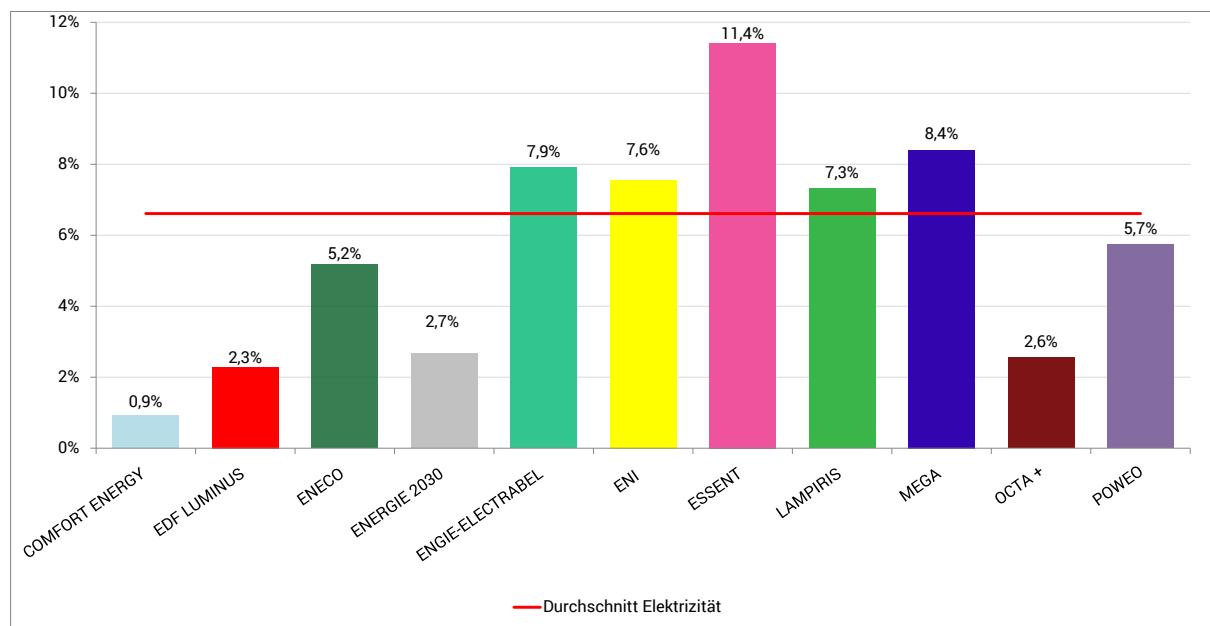
⁵⁰ Da die Konten von AEG gerade geprüft werden, war dieser VNB nicht in der Lage, uns die Daten zu den Schulden im Zusammenhang mit der Versorgung durch den X-Versorger zu übermitteln. Die in diesem Absatz enthaltenen Daten enthalten diesen VNB daher nicht.

1.15.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2017 wurden den Kunden im Elektrizitätssegment durch die Versorger und die VNB etwa 108.369 Zahlungspläne gewährt. Diese Zahl ist im Vergleich zu 2016 höher, wo 103.369 Zahlungspläne abgeschlossen wurden. Berechnet man das Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der im Jahresverlauf gewährten Zahlungspläne und der Gesamtzahl der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment zu Beginn des Jahres 2017, erhält man einen Durchschnittswert der Zahlungspläne von 6,72 %.

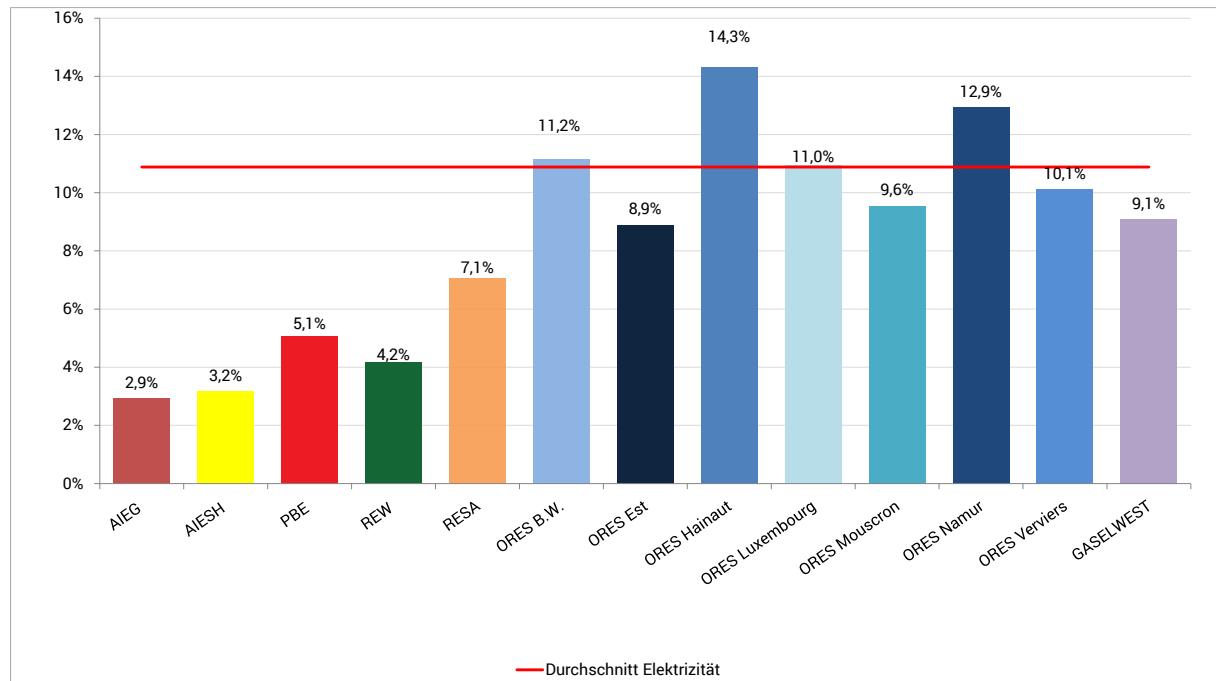
Die folgenden Grafiken geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2017 gewährten Zahlungspläne für Strom, einerseits je kommerziellem Versorger⁵¹ sowie andererseits je VNB als sozialem Versorger. Zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

DIAGRAMM 34 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGEN HAUSHALTSKUNDENCHAFT AM 31.12.2017)



⁵¹ Prozentsatz berechnet durch Aufstellung des Verhältnisses zwischen der Gesamtanzahl der gewährten Zahlungspläne bei Strom je Versorger und der Anzahl der zum 31. Dezember 2017 mit Strom versorgten Haushaltskunden

DIAGRAMM 35 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGEN HAUSHALTSKUNDLSCHAFT AM 31.12.2017)



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

Die 2017 von den kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen von 106 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 8 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 57 Euro. Diese Zahlen sind mit den für 2016 gesammelten Daten vergleichbar – mit einem etwas höheren durchschnittlichen monatlichen gewährten Betrag 2017.

DIAGRAMM 36 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)⁵²

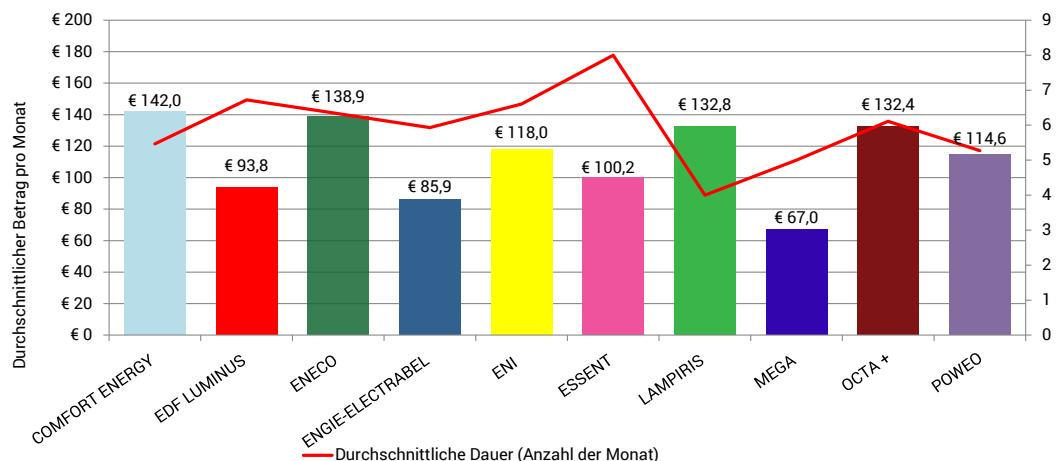
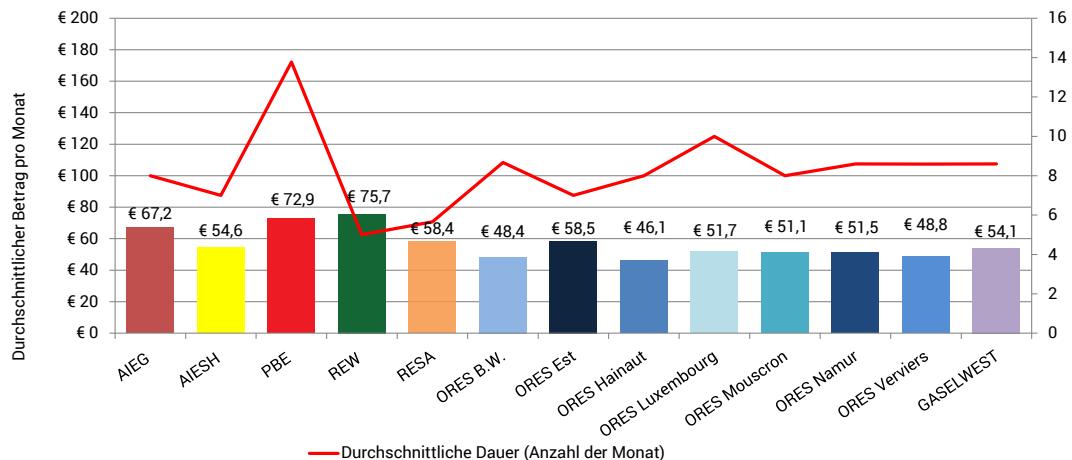
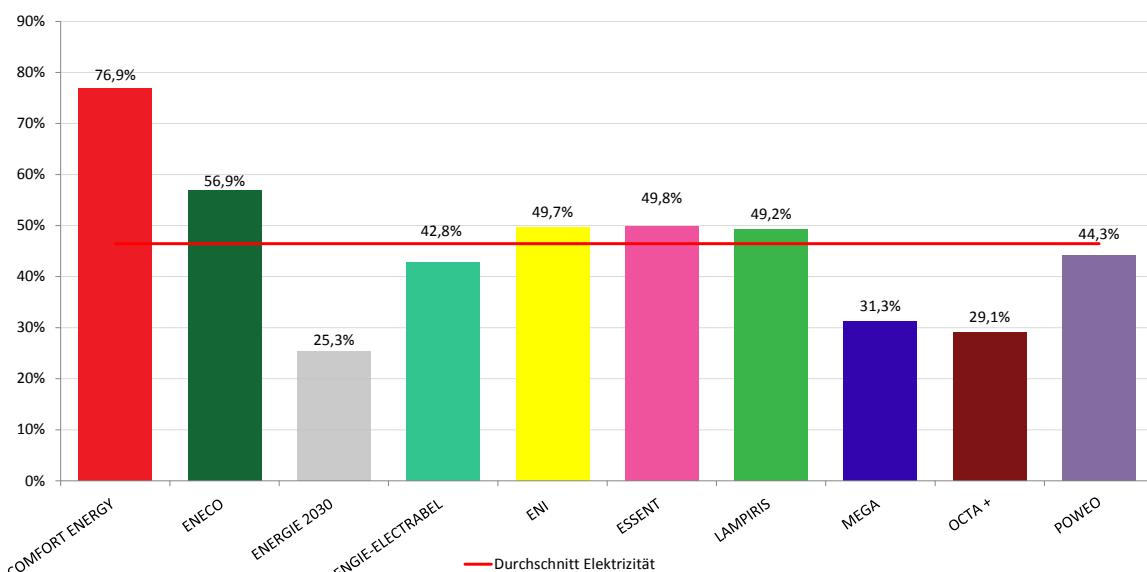


DIAGRAMM 37 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)



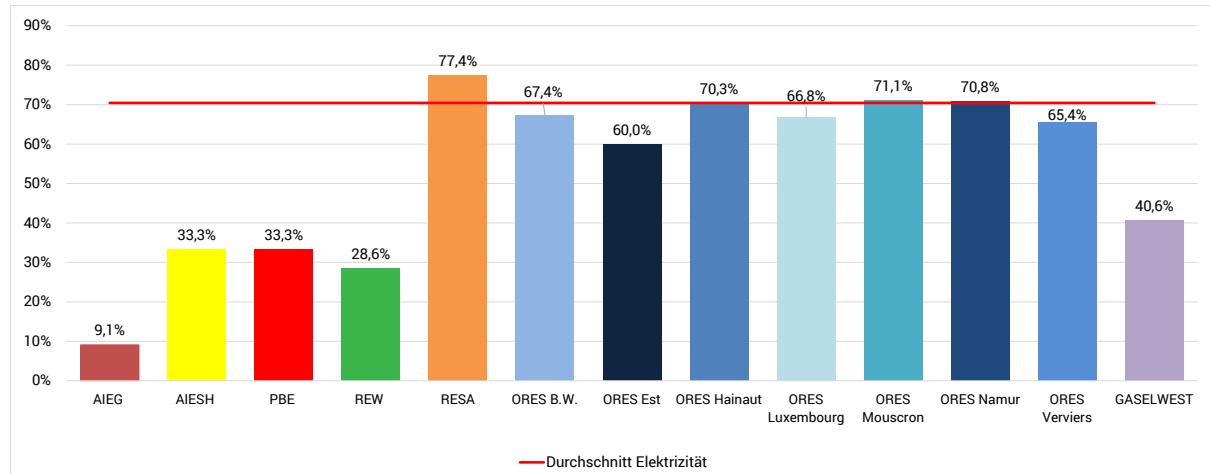
Der Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne innerhalb aller von den kommerziellen Versorgern und den VNB als Versorgern gewährten Zahlungspläne bei Strom beläuft sich im Jahr 2017 auf 47,44 %. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2016 ermittelt wurde, nämlich 46,3 %. Die folgenden Grafiken zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne für Strom, einerseits je kommerziellem Versorger sowie andererseits je VNB als Versorger. Bei der Betrachtung der beiden nachstehenden Diagramme ist festzustellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne bei den VNB (70,4 %) erheblich höher liegt als bei den kommerziellen Versorgern (46,5 %).

DIAGRAMM 38 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE)



⁵² Da die vom Versorger ENERGIE 2030 übermittelten Daten offensichtlich fehlerhaft waren, wurden sie nicht in die Grafik integriert.

DIAGRAMM 39 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE)



1.15.2. Im Gassegment

Im Gasbereich wurden im Laufe des Jahres 2017 etwa 64.709 Zahlungspläne von den Versorgern und den VNB gewährt. Berechnet man das Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der im Jahresverlauf gewährten Zahlungspläne und der Gesamtzahl der Haushaltskunden im Gassegment zu Beginn des Jahres 2017, erhält man einen Durchschnittswert der Zahlungspläne von 9,76 %. Diese Zahlen sind im Vergleich zu 2016 angestiegen, wo 60.096 Kunden, d.h. durchschnittlich 9,4 % der Haushaltkschaft für Gas, einen solchen Zahlungsplan bei ihrem Versorger abschließen konnten.

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

Die nachstehenden Diagramme geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2017 gewährten Zahlungspläne für Gas je kommerziellem Versorger sowie je VNB als sozialem Versorger.

DIAGRAMM 40 PROZENTSATZ DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE AM 31.12.2017)

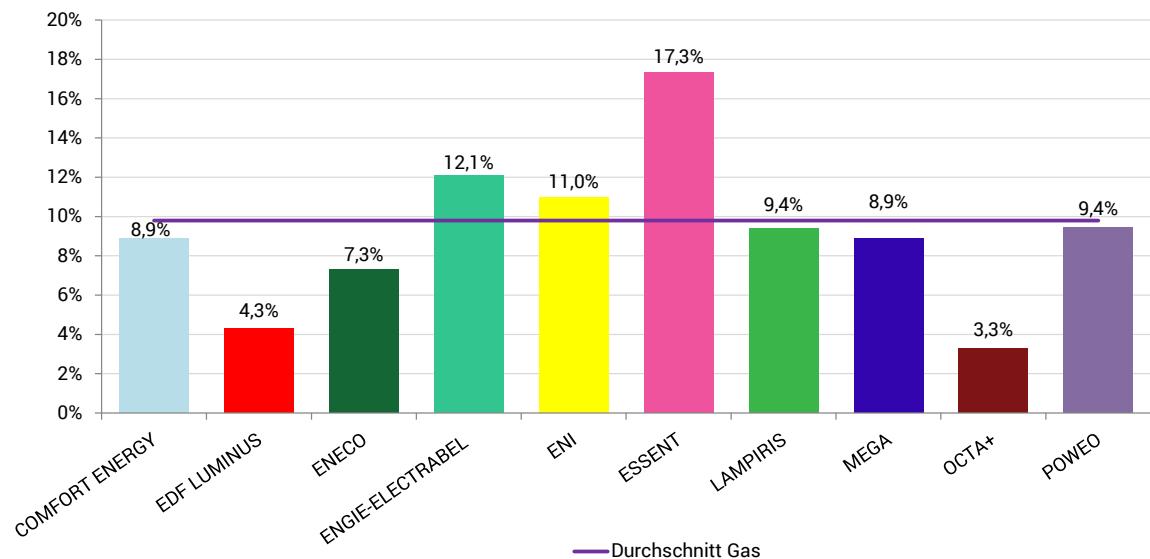
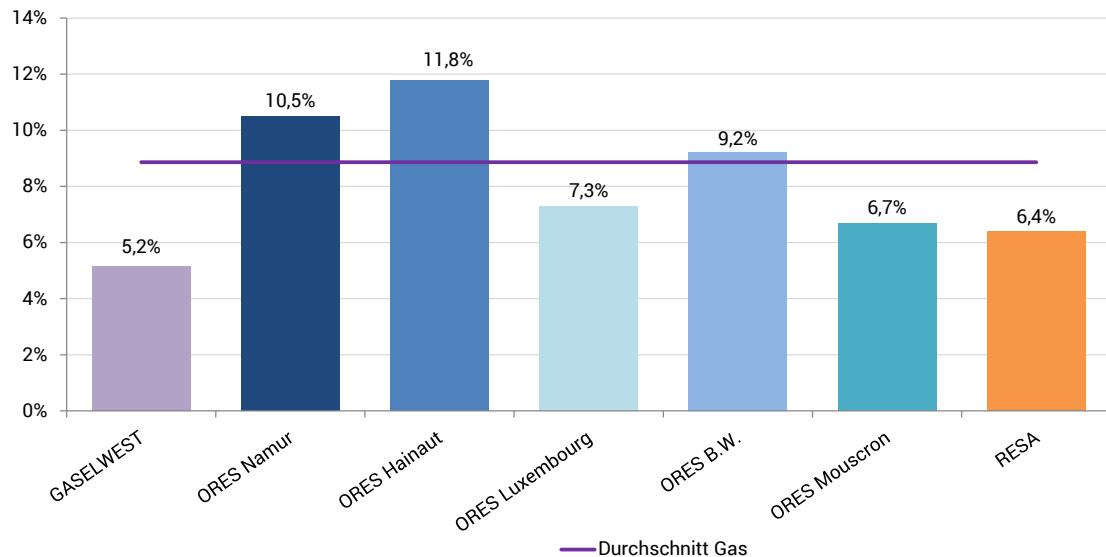


DIAGRAMM 41 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGten HAUSHALTSKUNDsCHAFT AM 31.12.2017)



Die 2017 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 96 Euro. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7 bis 8 Monaten und der durchschnittliche monatliche Betrag lag bei 45 EUR. Diese Zahlen sind mit den für 2016 im Elektrizitätssegment gesammelten Daten relativ vergleichbar.

DIAGRAMM 42 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)

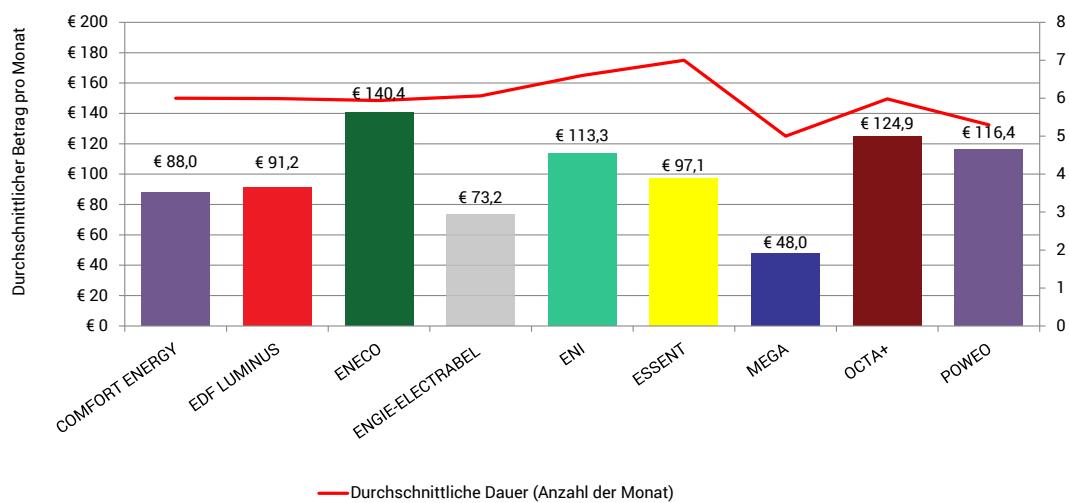
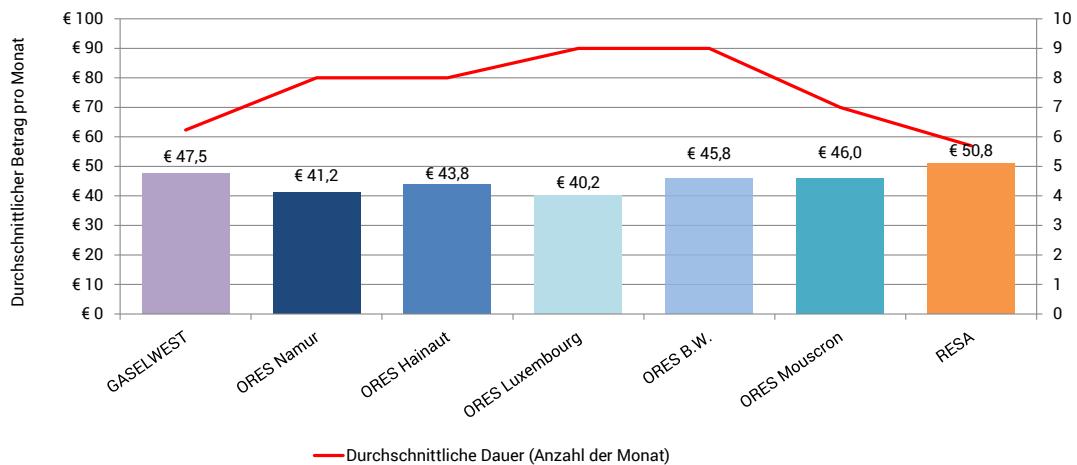


DIAGRAMM 43 DURCHSCHNITTLLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)



Der Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne innerhalb aller von den kommerziellen Versorgern und den VNB als Versorgern gewährten Zahlungspläne beim Gas beläuft sich im Jahr 2017 auf 45,81 %. Dieser Prozentsatz liegt etwas unter dem, der im Jahr 2016 ermittelt wurde (47,2 %). Die folgenden Grafiken zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne für Gas, einerseits je kommerziellem Versorger sowie andererseits je VNB als Versorger. Wie beim Strom kann man feststellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht beachteten Zahlungspläne bei den VNB (63,5 %) erheblich höher liegt, als jener, der bei den kommerziellen Versorgern beobachtet wird (45,2 %).

DIAGRAMM 44 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE)

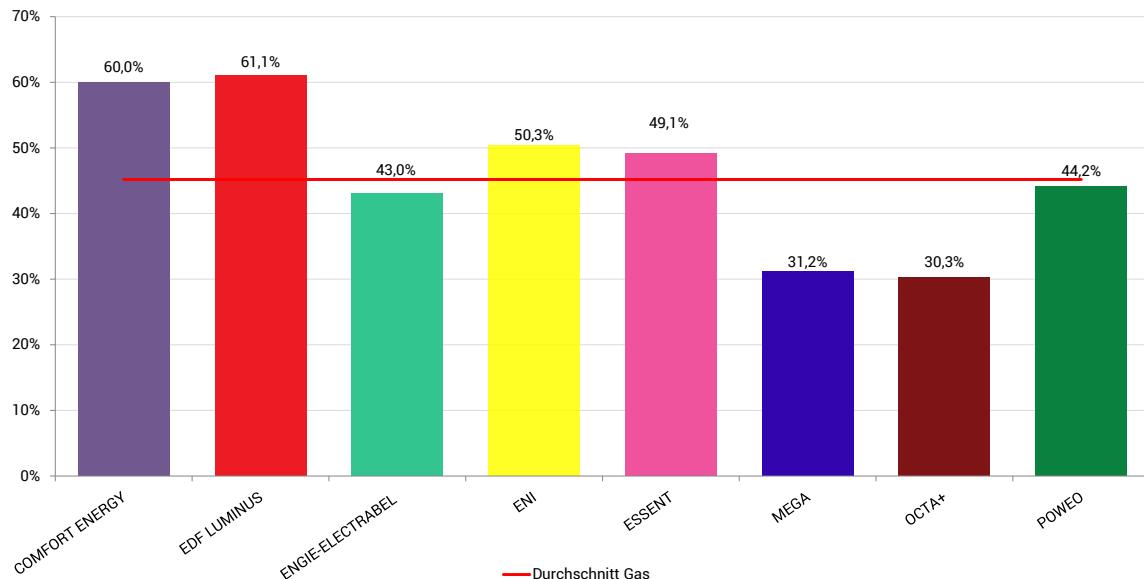
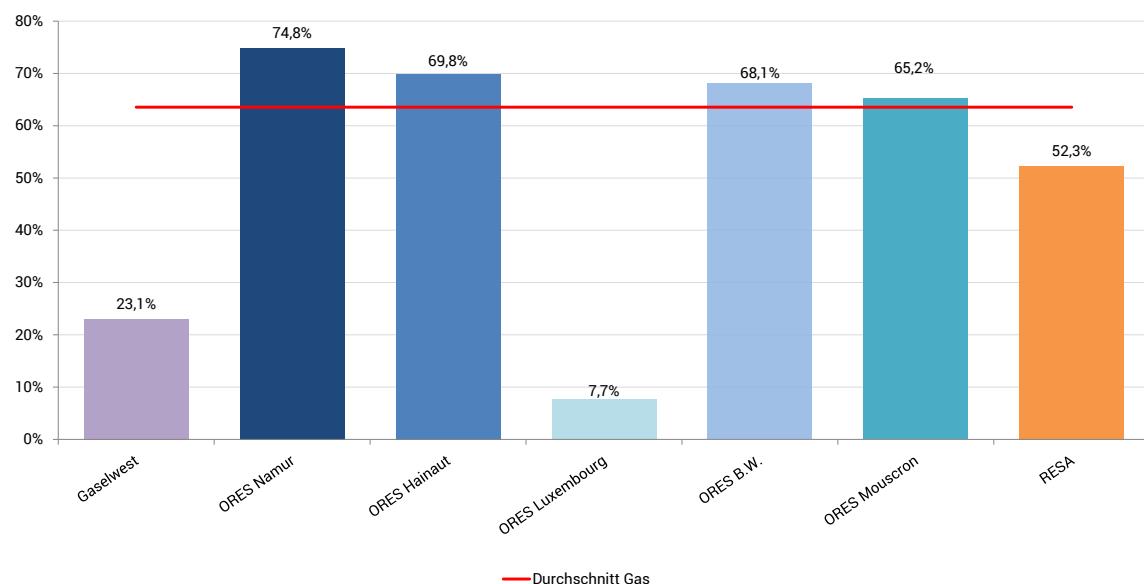


DIAGRAMM 45 ANZAHL DER NICHT BEACHTETEN ZAHLUNGSPLÄNE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE)



1.16. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)

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

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

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

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

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

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

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

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

Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdecrets sowie das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdecrets haben zu neuen Situationen geführt, die zu einer Anrufung einer CLE führen können. Die CLE kann von einem Versorger, einem geschützten Kunden oder seinem ÖSHZ im Rahmen des Vorschlags eines vernünftigen Zahlungsplans, für den keine Einigung erzielt worden ist, angerufen werden.

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

Zudem wurde – wie bereits oben hervorgehoben – infolge eines Regierungswechsels während des Jahres 2017 ein Entwurf für einen Erlass der Wallonischen Regierung im Februar 2018 in zweiter Lesung verabschiedet.⁵³ Dieser beinhaltet jene Bestimmung nicht mehr, die vorsieht, dass die Lokale Kommission für Energie bezüglich des angemessenen Zahlungsplans sowie im Falle der Unmöglichkeit des Einbaus eines Budgetzählers aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen zusammentreten kann. Es ist daher einzuplanen, dass die beiden neuen, obengenannten Situationen, für welche eine CLE angerufen hätte werden können, niemals zur Anwendung kommen.

1.16.1. CLE-Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge an Strom

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

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

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

Die Anwendung des Verfahrens im Zusammenhang mit der FMG stieß jedoch auf bestimmte Schwierigkeiten, vor allem im Zusammenhang mit den technologischen Einschränkungen der Budgetzähler. Die VNB konnten den Moment nicht feststellen, in welchem der Kunde begann, die FMG zu nutzen. Zudem konnten sie die Höhe des Verbrauchs unter FMG nicht feststellen, wenn der Kunde seinen Zähler nicht mehr auflud. Um diese Schwierigkeiten zu beheben, erarbeitete die CWaPE die „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestliefermenge erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“. Die Leitlinie der CWaPE schlägt eine konventionelle Methode vor, die den VNB die Mittel an die Hand gibt, um den Kunden nach sechs Monaten des Verbrauchs mit garantierter Mindestliefermenge für wiederholt zahlungssäumig zu erklären und die CLE innerhalb einer vernünftigen Frist anzurufen, wobei der Schutz des Kunden, wie vom Gesetzgeber gewollt, aufrechterhalten bleibt.

Im Jahr 2017 wurden 782 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (gegenüber 699 Dossiers in 2016). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 216 Euro (gegenüber 208 Euro im Jahr 2016) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 8 Monaten.

⁵³ Vorentwurf des Erlasses der wallonischen Regierung zur Abänderung des Erlasses vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Elektrizitätsmarkt, Erlass vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Gasmarkt und der Erlass vom 17. Juli 2003 über die Lokalkommission Ausfallbenachrichtigung, welcher den Erlass vom Samstag, 16. Januar 2016 über die Verpflichtung öffentlichen Dienstes zu Lasten der Verteilnetzbetreiber durch Bevorzugung rationeller Energienutzung außer Kraft setzt.

Die CLE hat in 95,9 % der 782 Dossiers, die 2017 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem Wert von 2016, wo er bei 94,4% lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur FMG wiedergegeben. Es lässt sich feststellen, dass die CLE in den 4 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers bezüglich der FMG mehrheitlich über den Entzug der FMG entscheidet. Außerdem ist zu bemerken, dass 54,4 % der CLE zur FMG im Jahr 2017 von ORES Sektor HENNEGAU und 21,7 % von RESA ergriffen wurden. AIEG und REW haben im Laufe des Jahres 2017 gar keine CLE zur FMG ergriffen.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl Dossiers, dir von der CLE untersucht wurden	446	780	602	699	782
Aufrechterhaltung der FMG	48	87	66	40	32
Entzug der FMG	398	693	536	659	750

Die Versammlung der CLE bietet allen anwesenden Parteien die Gelegenheit, von der Situation des Kunden Bilanz zu ziehen, sowohl aus finanzieller Sicht, als auch in Hinblick auf die begleitenden Maßnahmen, die ihm vorgeschlagen werden könnten. So hat die CLE bei 58 der 782 untersuchten Dossiers beschlossen, eine Intervention des Energiefonds zur Unterstützung der Schuldenbegleichung des Kunden zu beantragen.

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

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

Diese Anfrage unterliegt drei Bedingungen:

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

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

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

- Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen, setzt er seinen VNB darüber schriftlich in Kenntnis.
- Der VNB ruft nun die CLE an und der VNB muss es im Zeitraum von der Versammlung bis zur Entscheidung der CLE dem Kunden ermöglichen, mit Gas versorgt zu werden. Die mit dieser Lieferung verbundenen Kosten sind jedoch zu Lasten des geschützten Kunden.

- Gestützt auf eine Prüfung der sozialen und finanziellen Lage des Kunden befindet die CLE über die Gewährung einer Winterhilfe (auch als „Gasversorgungskarte“ bezeichnet). Falls die CLE die Gewährung einer Gasversorgungskarte positiv bescheidet, muss der Kunde für 30 % der mit seinem Verbrauch verbundenen Rechnung aufkommen; der VNB beantragt beim Energie-Fonds die Kostenübernahme der verbleibenden 70 %. Zusammen mit der Entscheidung der Gewährung der Winterhilfe kann die Kommission auch einen Zahlungsplan vorschlagen, der die Fälligkeiten und Aufteilungen der vom geschützten Kunden zu begleichenden Forderungen festlegt.

Wenn die CLE über die Gewährung einer Gasversorgungskarte entschied, hieß dies in der Praxis, dass der VNB bis Ende des Winters 2014-2015 auf dem Gas-Budgetzähler einen Vorgang programmierte, der ein monatliches Guthaben gewährte (dieser Betrag wurde von der CLE festgelegt und basiert unter anderem auf dem bisherigen Verbrauch, den finanziellen Mitteln und der sozialen Situation des Kunden) und es dem Zähler erlaubte, ins Minus zu gehen. Gegen Ende der Winters musste der Kunde die Karte in seinen Zähler und anschließend in eine Ladestation einführen, um die in der Winterzeit tatsächlich verbrauchte Gas-Menge festzustellen und die ihm zu Lasten gehende Rechnung über 30 % zu erstellen, wobei die eventuellen Beträge, die er während der Winterzeit auf die Karte seines Zählers geladen hatte, abgezogen wurden. Wenn der Kunde die Karte nicht in seinen Zähler und in weiterer Folge in eine Ladestation eingeführt hatte, konnte seine Gasversorgung gesperrt werden.

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

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

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

Die Vorteile dieses angewandten Verfahrens sind folgende:

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

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

2017 haben insgesamt 1.163 geschützte Kunden mit Gas-Budgetzähler, das heißt etwa 18,5 % aller geschützten Kunden, die über einen Gas-Budgetzähler verfügen, bei ihrem VNB einen Antrag auf Winterhilfe eingereicht – im Vergleich zu 19,6 % im Jahr 2016. In Folge dieser Anträge wurden 1.114 Dossiers in einer CLE untersucht (gegenüber 1.095 Dossiers in 2016). Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Winterhilfe und die Anzahl der in einer CLE untersuchten Dossiers kann insbesondere durch die Tatsache erklärt werden, dass zwischen dem Zeitpunkt des Antrags und dem Tag der Versammlung der CLE der Kunde seinen Status als geschützter Kunde verloren hat oder umgezogen ist.

Von den untersuchten Dossiers wurden in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe 66 % von der CLE positiv beschieden.

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

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

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	951	772	899	1 095	1 114
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	25%	20,3%	17,3%	19,5%	18,5%
Gewährung Winterhilfe	623	496	583	677	735
Verweigerung Winterhilfe	328	276	316	418	379

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

1.16.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde

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

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

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

- Sie kann den Status als geschützter Kunde bestätigen, sofern auf der Versammlung der CLE eine Bescheinigung zum Beleg dieses Status vorgelegt wird; der Kunde wird in diesem Fall weiterhin vom VNB zum Sozialtarif versorgt;
- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität oder Gas durch den Verteilnetzbetreiber entscheiden;
- Sie kann beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem Versorger seiner Wahl zu treffen, und beschließen, dass die Strom- oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht fristgerecht unterzeichnet wird.

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

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

2017 ist die CLE zusammengetreten, um 2.112 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 1.249 im Gassegment zu prüfen. Diese Zahlen sind jenen, die für das Jahr 2016 festgestellt wurden – wo sie 2.061 für Strom und 1.290 für Gas betrugen – relativ ähnlich. In 69,6 % der 2017 untersuchten Dossiers im Stromsegment, hat die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt und die Aussetzung der Stromversorgung beschlossen. Im Gassegment liegt dieser Prozentsatz bei 71,4 %. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Falle der Entscheidung zur Sperrung infolge der Statusaberkennung durch die CLE die Sperrung der Versorgung des Kunden im Jahr 2017 nur in etwa 18 % der Fälle bei Strom und in 13,7 % der Fälle bei Gas tatsächlich erfolgte. Die anderen Situationen konnten im Vorfeld gelöst werden.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse in den vergangenen vier Jahren unter Zufügung der Daten für Gas und Strom: Es muss jedoch klargestellt werden, dass für die Kunden, die mit beiden Energien versorgt werden, nur ein einziges Dossier in der CLE untersucht worden ist und dass nur eine einzige Entscheidung für die beiden Energien getroffen wurde.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1 814	3 238	3 732	3 351	3 360
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	222	378	428	333	270
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	460	774	853	657	729
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	1 132	2 086	2 451	2 361	2 361

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

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

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

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

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

2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER

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

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

Im Laufe des Jahres 2017 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden zudem punktuelle Aktionen durchgeführt, um entweder neue Versorger aufzunehmen, die den wallonischen Markt jüngst betreten haben, oder um die Qualität der Informationen, die von den vorhandenen Versorgern übermittelt werden, zu kontrollieren.

Die Diagramme auf den folgenden Seiten verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2016 und 2017.

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

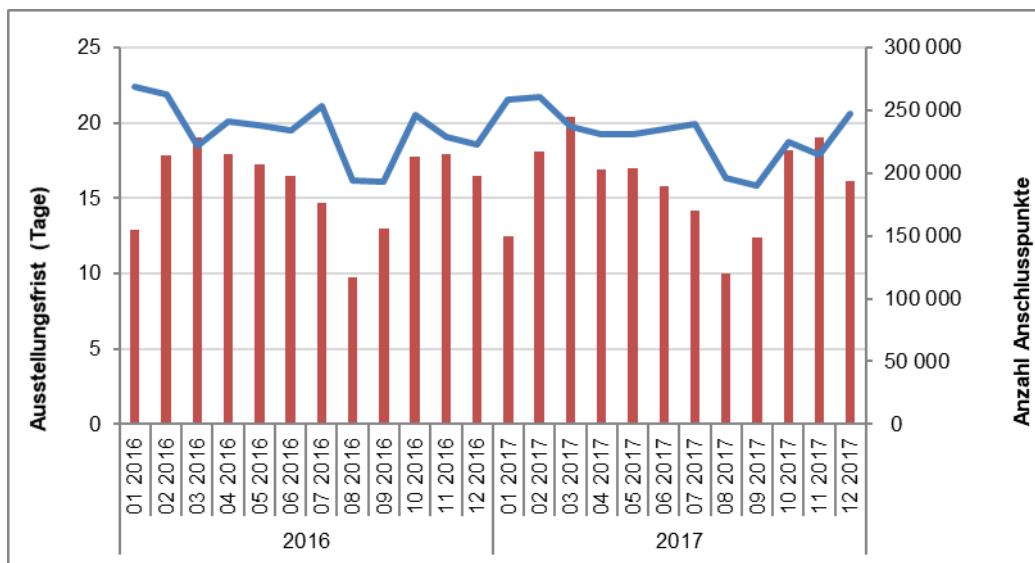
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2016 und 2017 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 191.000.

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

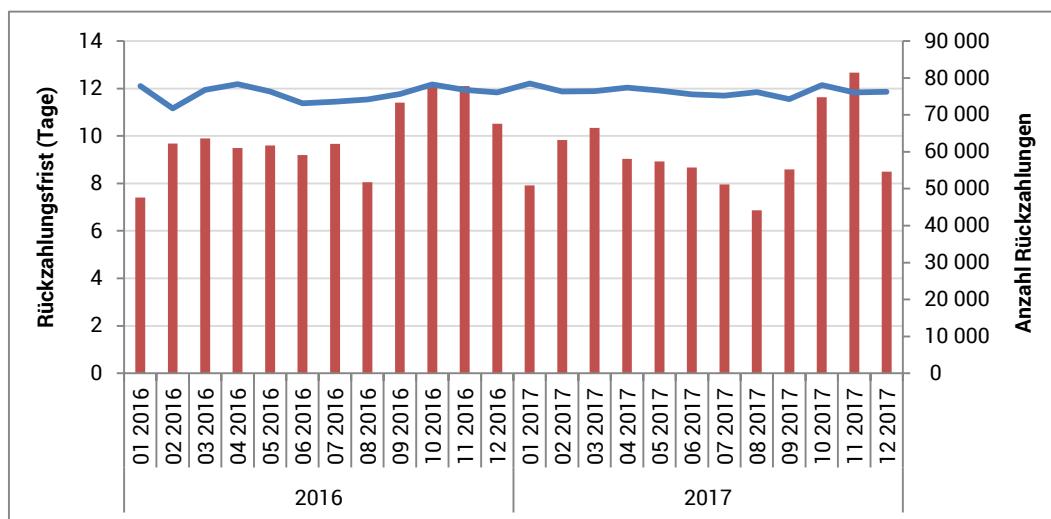
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

DIAGRAMM 46 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2016-2017



Die Ausstellung einer jährlichen Abschluss- oder Regularisierungsrechnung kann dazu führen, dass der Versorger ggf. eine Rückzahlung an seinen Kunden vornehmen muss. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Frist für diese Rückzahlung an die Kunden. Diese Frist für die Rückzahlung, die gesetzlich auf dreißig Tage festgesetzt ist, entwickelt sich relativ stabil und liegt bei etwa zwölf Kalendertagen. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2017 geringfügig zurückgegangen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 63.000 Rückzahlungen im Jahr 2016 wurden 2017 im Schnitt nur 54.000 Rückzahlungen pro Monat vorgenommen.

DIAGRAMM 47 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2016-2017

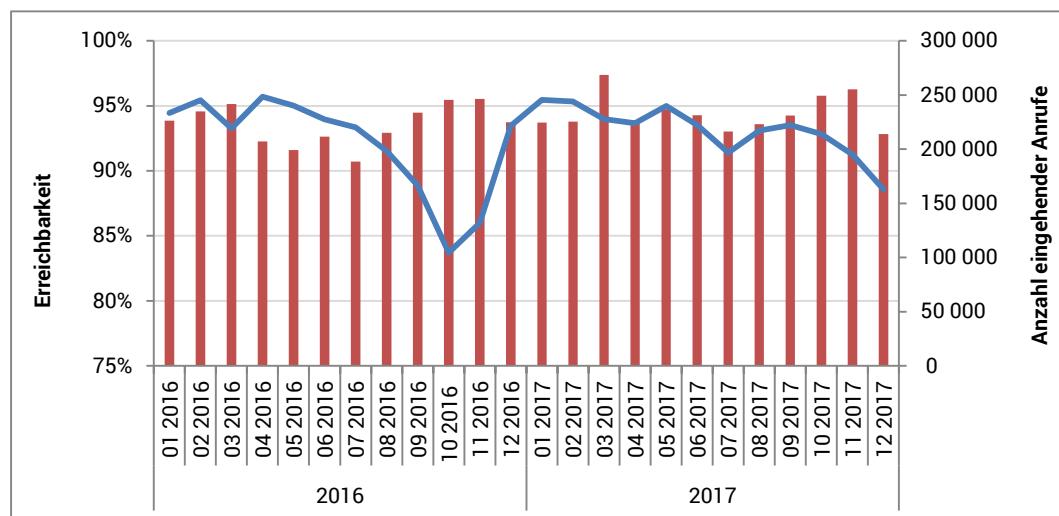


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit lag im Jahr 2017 in einer Spanne von 89% bis 95 %. Der vorübergehende Rückgang der Erreichbarkeit in den Monaten November und Dezember ist auf eine geringere Verfügbarkeit der Angestellten und eine Reorganisation der Callcenter von bestimmten Versorgern zurückzuführen.

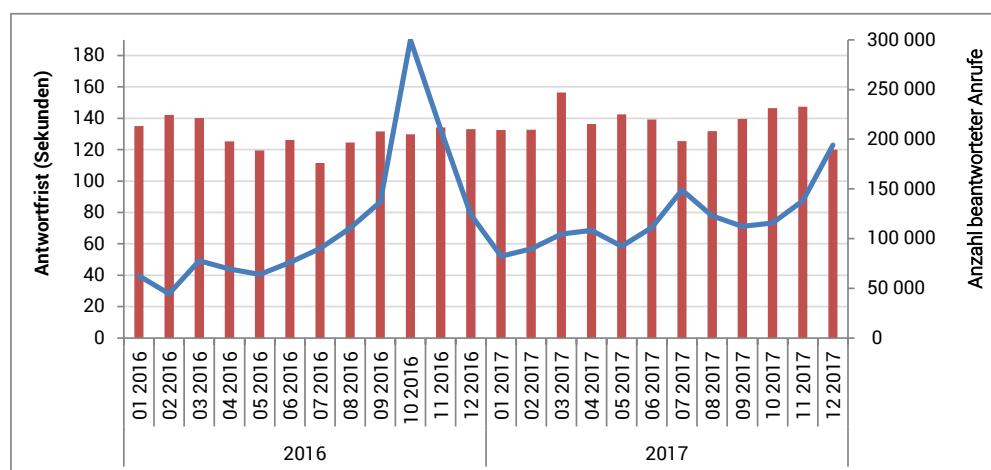
DIAGRAMM 48 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2016-2017



Das letzte Diagramm veranschaulicht für die in der Wallonischen Region aktiven Versorger die durchschnittliche Wartezeit vor der Entgegennahme eines Anrufs.

Dieser Indikator entwickelt sich logischerweise umgekehrt zur Erreichbarkeit, da eine Überlastung der Callcenter den Anteil der beantworteten Anrufe im Verhältnis zu den eingehenden Anrufern verringert und somit die Wartezeit der Kunden verlängert.

DIAGRAMM 49 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2016-2017



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN

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

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, so dass die Kosten für das Jahr 2016 zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts berücksichtigt werden konnten.

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

Aus dem nachstehenden Diagramm wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich im Jahr 2016 auf 62,5 Mio. EUR im Stromsegment und auf 44,5 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

TABELLE 8 KOSTEN 2016 PRO MWH DER VÖD ZU LASTEN DER VNB

	VöD mit sozialm Charakter	VöD Funkt der Marktes	VöD RNE	Kostenl. Standard-anschluss	VöD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2016
AIEG	€ 310 073	€ 5 587	€ 183 074		€ 174 453	€ 673 187
AIESH	€ 519 605	€ 56 052	€ 79 929		€ 237 223	€ 892 809
RESA ELEC	€ 9 070 750	€ 623 236	€ 1 758 207		€ 2 769 529	€ 14 221 723
PBE						
REW	€ 322 092	€ 48 648	€ 90 460		€ 357 922	€ 819 122
ORES ELEC	€ 29 815 668	€ 1 907 770	€ 5 535 158		€ 8 695 138	€ 45 953 734
GESAMT (1)	€ 40 038 189	€ 2 641 293	€ 7 646 829		€ 12 234 264	€ 62 560 575
RESA GAZ	€ 6 215 336	€ 113 383	€ 54 695	€ 7 850 743		€ 14 234 158
ORES GAZ	€ 17 320 685	€ 736 338	€ 0	€ 12 241 825		€ 30 298 849
GESAMT (2)	€ 23 536 022	€ 849 721	€ 54 695	€ 20 092 569		€ 44 533 007
GESAMT (1+2)	€ 63 574 211	€ 3 491 014	€ 7 701 524	€ 20 092 569	€ 12 234 264	€ 107 093 582

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3500 kWh) 2016 auf 31 € inkl. MwSt., das heißt 3,8 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 98 € inkl. MwSt., das heißt 7 % seiner jährlichen Rechnung.

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

2016		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh+Mw St.	Kosten VöD 2016 inkl. Mw St. 2016	Durchschn. Jahresrechnung inkl. Mw St. 2016	% Jahres- Rechnung 2016
	Elektrizität	Dc	3,5	€ 7,48	€ 31,66	€ 825,90	3,8%
	Gas	D3	23,26	€ 3,51	€ 98,69	€ 1 391,42	7,1%

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2016 wie folgt aus:

DIAGRAMM 50 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2016 – ELEKTRIZITÄT

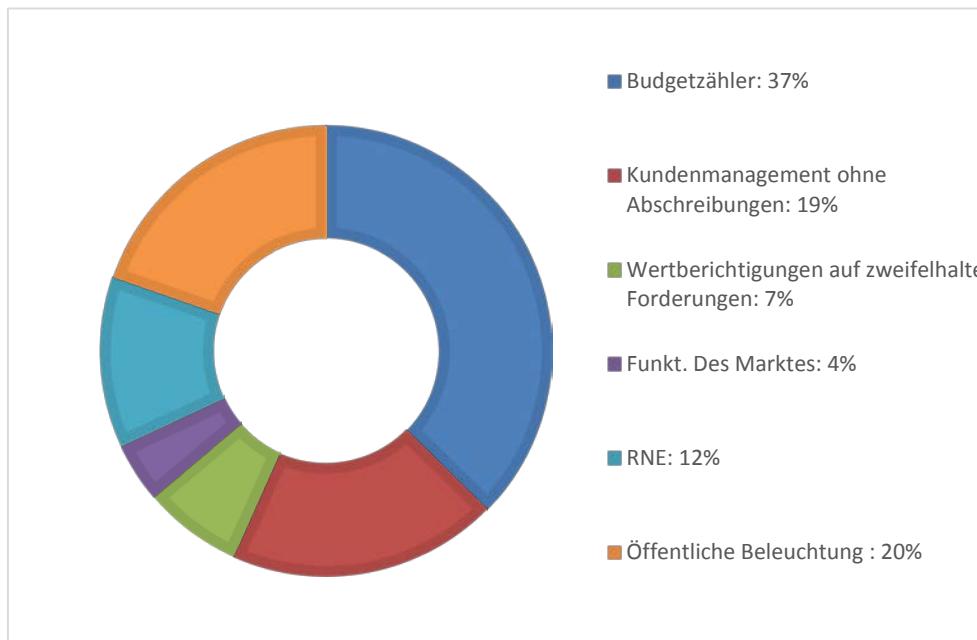
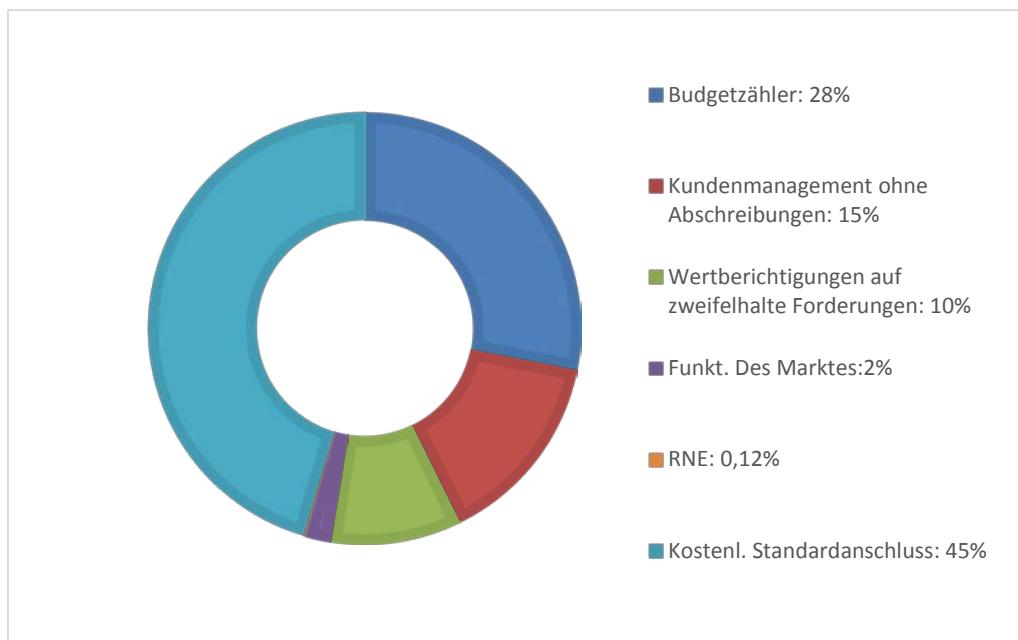


DIAGRAMM 51 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2015 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2018 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

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

DIAGRAMM 52 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - ELEKTRIZITÄT

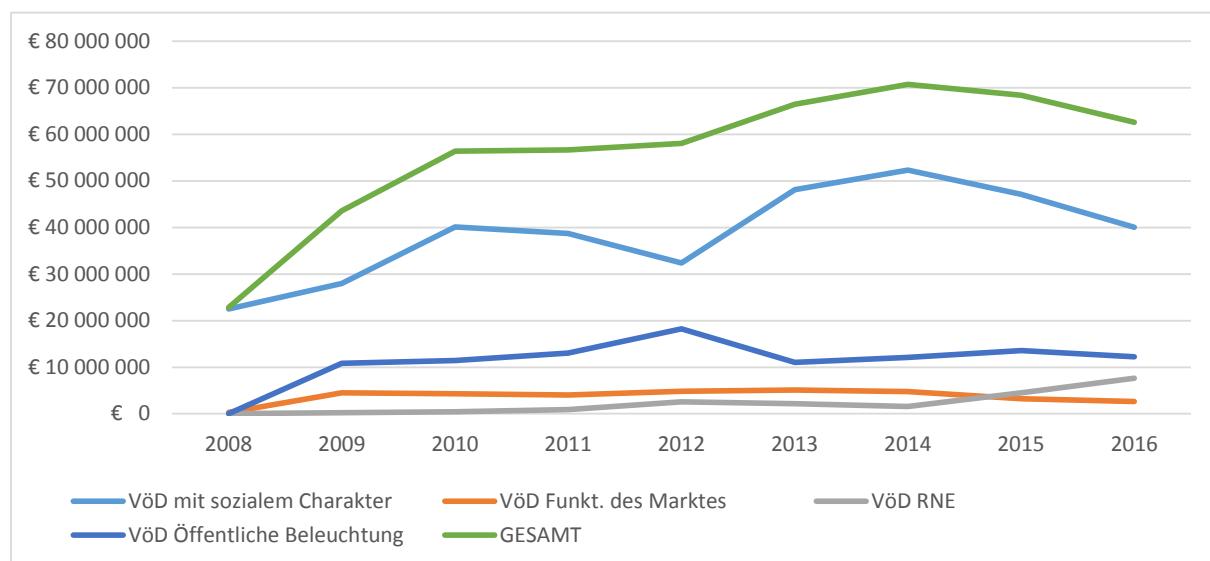
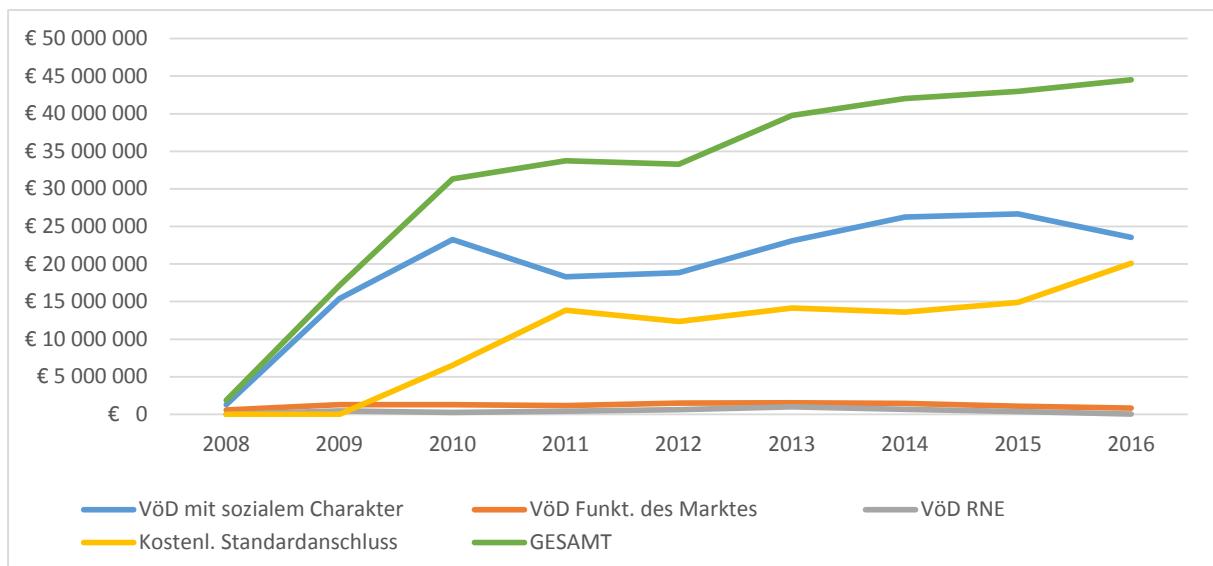
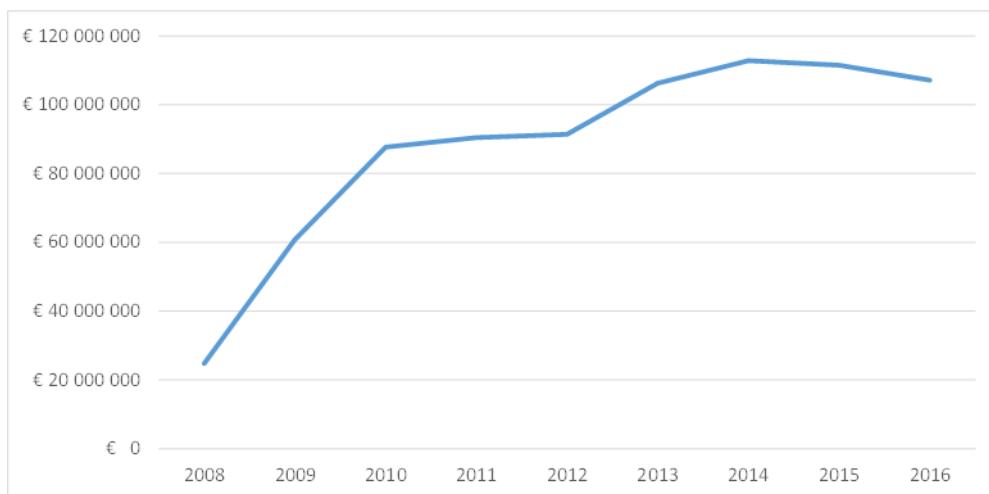


DIAGRAMM 53 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - GAS



Trotz der Erhöhung bestimmter wünschenswerter Kosten durch die Energiewende, an welcher sich unsere Gesellschaft beteiligt (Qualiwatt-Fördermechanismus und kostenlose Standardanschlüsse für Gas), ist es wichtig, festzustellen, dass die anderen VöD-Kosten der VNB 2016 allgemein rückläufig sind. Das ist umso bemerkenswerter, als dass die Anzahl der zugrunde liegenden Leistungen mit der wachsenden Prekarisierung unserer Bevölkerungsgruppen eher ansteigt. Dies ist ein Zeichen sowohl einer Regelung, die gegenüber den VNB reizvoller erscheinen soll als auch eines freiwilligen Schrittes letzterer mit dem Ziel von mehr Effizienz bei ihren Leistungen für unsere Mitbürger.

DIAGRAMM 54 ENTWICKLUNG DER GESAMTKOSTEN DER VÖD (ELEKTRIZITÄT + GAS)



4. SCHLUSSFOLGERUNG

Der vorliegende Bericht ermöglichte es, die Ergebnisse der sozialen Maßnahmen und der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes auf dem Strom- und Gasmarkt der Wallonischen Region für das Jahr 2017 darzulegen.

Die Ergebnisse, die in diesem Bericht ausführlich kommentiert und veranschaulicht wurden, hoben die anhaltenden Schwierigkeiten gefährdeter Kunden, ihre Rechnungen für Strom und Gas zu begleichen, hervor. Hingewiesen wurde auch auf den wachsenden Anteil der Haushaltskunden, die den Status als föderal oder regional geschützter Kunde innehaben sowie die damit verbundenen Vorteile – der größte Vorteil besteht hier in der Bewilligung des Sozialtarifs.

Das kommende Inkrafttreten einer Reihe von Abänderungen bei den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sozialer Art und von Abänderungen, die in den Strom- und Gasdekreten enthalten, aber in den Erlässen zur Durchführung noch nicht festgelegt sind, sollte es jedoch ermöglichen, die aktuellen Schutzmaßnahmen zum Vorteil der gefährdeten Kunden zu rationalisieren und zu vervollständigen. Zudem sind verschiedene Anpassungen der sozialen Maßnahmen gegenwärtig Gegenstand von Diskussionen im Rahmen der Überarbeitung der Erlässe zu den VöD für Strom und Gas. Nach mehreren Jahren der Abstimmung erwarten alle Akteure das Inkrafttreten der verschiedenen Texte hinsichtlich der Umsetzung der vorgesehenen Bestimmungen.

Diese Bestimmungen beziehen sich vor allem auf folgende Bereiche: Streichung der X-Versorgung im Falle einer Verzögerung beim Einbau von Budgetzählern, Anfechtung des Verfahrens des Einbaus eines Budgetzählers, Regelung des Fälligkeitsdatums von Rechnung, Beschränkung von Inkassokosten und Definition eines Mindestbetrags von Schulden, bevor der Versorger den Einbau eines Budgetzählers anfordern kann, Vergrößerung der Anzahl der Situationen, in welchen der Einbau eines Budgetzählers kostenlos ist, um es den geschützten Kunden auf Wunsch oder auch den ÖSHZ zu ermöglichen, den Einbau eines Budgetzählers anzufordern, bevor Schulden entstehen, angemessene Eigenschaften des Zahlungsplans, um die Interessen der beiden Parteien zu berücksichtigen und um es konkret dem Kunden zu ermöglichen, seine Schulden vollständig zu begleichen etc.

Bestimmte Elemente werden jedoch kurz- oder mittelfristig die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sozialer Art beeinflussen oder sogar grundlegend verändern.

Erstens: Das Gesetzgebungsverfahren auf europäischer Ebene im Rahmen des „Clean Energy Package for all Europeans“ wird gerade fertiggestellt und könnte einen Weg für eine tiefgehende Revision der Grundlagen zum Schutz der gefährdeten Kunden eröffnen.

Der zweite Punkt ist das MIG 6, dessen Datum der erstmaligen Anwendung mehrfach verschoben wurde, da bei den Verteilnetzbetreibern und ihrer Informatik-Plattform ATRIAS technische Schwierigkeiten aufgetreten waren. Es sollte jedoch im Verlauf des Jahres 2020 betriebsbereit sein. Diese neue Version des MIG wird die Regeln zum Austausch zwischen den Versorgern und den Verteilnetzbetreibern verändern. Genauer gesagt scheint es, dass bestimmte Abänderungen bei den Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes erst in Kraft treten können, wenn das MIG 6 in Betrieb ist. Dies trifft insbesondere auf die Streichung der X-Versorgung bei Verzögerungen des Einbaus eines Budgetzählers zu.

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

Mit dem kommenden Eintreffen der kommunizierenden Zähler und dem geplanten Verschwinden der Budgetzähler, wie man sie heute kennt, müssten schließlich neue Regeln und Verfahren vorgesehen und bestimmte aktuell geltende Vorschriften überdacht werden, um die Vorschriften in Hinblick auf den Schutz des Konsumenten bei diesen neuen Technologien anzupassen und ihm dabei zu ermöglichen, noch mehr zum Akteur seiner Energie zu werden. Dies erfolgt zwangsläufig über eine zielgerichtete Mitteilung und eine Begleitung der am stärksten prekarisierten Bevölkerungsgruppen auf menschlicher Ebene. Die Strom- und Gasrechnung verständlicher zu machen, wird ebenfalls zu diesen zukünftigen Herausforderungen gehören.

All diese Entwicklungen, welche von den verschiedenen Marktteilnehmern erwartet werden, stellen Möglichkeiten dar, mehr Leistungen anzubieten, sind aber auch und vor allem ein effizienterer Schutz für Gas- und Stromkonsumenten und in erster Linie für den – wachsenden – Anteil jener, die von Ungewissheit betroffen sind.