



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

JAHRESSONDERBERICHT 2018

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

Inhaltsverzeichnis

KURZFASSUNG	4
EINFÜHRUNG.....	6
1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER.....	8
1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD	8
1.1.1. Allgemeine Rahmenbedingungen	8
1.1.2. Entwicklung des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD im Jahr 2018.....	9
1.2. METHODIK ZUR ANALYSE DER DATEN MIT SOZIALEM CHARAKTER	10
1.3. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2018 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER HATTEN	10
1.3.1. Die VNB.....	10
1.3.2. Die Versorger.....	11
1.4. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB	13
1.5. DIE VERSORGUNG VON GESCHÜTZTEN KUNDEN	15
1.5.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden.....	15
1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	16
1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden	19
1.5.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden.....	20
1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN	22
1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben.....	24
1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung.....	28
1.6.2.1. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden.....	32
1.7. DER EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS	32
1.7.1. Im Stromsegment	35
1.7.2. Im Gassegment	41
1.8. AUFLADEN DER BUDGETZÄHLER.....	47
1.8.1. Aufladungsorte	47
1.8.2. Die durchschnittlichen auf der Karte des Budgetzählers aufgeladenen Beträge.....	49
1.8.3. Die Aufladarten	49
1.9. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN	49
1.10. DEAKTIVIERUNGEN DER BUDGETZÄHLER.....	51
1.10.1. Im Stromsegment	51
1.10.2. Im Gassegment	52
1.11. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN	52
1.11.1. Aktive Kunden	53
1.11.2. Die inaktiven Kunden	54
1.12. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2018 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN	55

1.13.	ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	55
1.13.1.	Die Abschaltungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch der VNB für den Einbau der Budgetzähler	56
1.13.2.	Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	58
1.13.3.	Abschaltung nach Beendigung des Vertrages	60
1.13.4.	Abschaltung infolge eines nachgewiesenen Betrugs	61
1.13.5.	Abschaltungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	61
1.13.6.	Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2018	62
1.14.	DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER	62
1.14.1.	Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger	62
1.14.2.	Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	65
1.14.3.	Dauer der X-Versorgung	66
1.14.4.	Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	67
1.15.	ZAHLUNGSPLÄNE	68
1.15.1.	Im Stromsegment	69
1.15.2.	Im Gassegment	74
1.16.	DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)	78
1.16.1.	CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestlieferung an Strom	80
1.16.2.	CLE-Befassung zur Gewährung von Gasversorgungskarten in der Winterzeit	81
1.16.3.	CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde	83
1.16.4.	CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	85
2.	DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	86
2.1.	RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE	86
2.2.	INFORMATIONSDIENSTE	88
3.	DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTANBIETERN	89
4.	SCHLUSSFOLGERUNG	93

KURZFASSUNG

Dieser Bericht hat zum Ziel, die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Strom- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2018 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 Wallonische Region aktiven Verteilnetzbetreibern übermittelt wurden.

Mehrere Ereignisse hatten im Laufe des Jahres 2018 Einfluss auf die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes. Von diesen seien zwei wichtige gesetzliche Änderungen erwähnt: die Verabschiedung des Programmdekrets durch das Wallonische Parlament am 17. Juli 2018, das die Strom- und Gasdekrete abändert, sowie die Verabschiedung des EWR-VöD Strom und Gas wie auch des EWR über die Lokale Kommission für Energie. Ein Großteil der in diesen beiden Gesetzestexten vorgesehenen Änderungen ist am 1. April 2019 in Kraft getreten und hat daher keinen Einfluss auf die in diesem Bericht für das Jahr 2018 mitgeteilten Daten.

Als auffallendes Ereignis im Jahr 2018 sei auch erwähnt, dass mehrere Versorger ihre Energieversorgungsaktivitäten ganz oder teilweise eingestellt oder beschlossen haben, ihre Aktivitäten mit einem anderen Energieversorger zu fusionieren.

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 2018 besitzen jeweils 11 % aller Haushaltskunden im Stromsegment und 13,5 % im Gassegment diesen Status. Die Gesamtzahl geschützter Kunden ist in den vergangenen fünf Jahren sowohl im Gas- als auch im Stromsegment kontinuierlich angestiegen. Das Jahr 2018 war von einem beträchtlichen Anstieg (+ 6,7 % im Strom- und + 6,5 % im Gassegment) der Zahl an ausschließlich regional geschützten Kunden gekennzeichnet.

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 14,8 % der Kunden im Stromsegment und 18,8 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2018 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Anteil der als Nichtzahler eingestufteten Kunden geht im Vergleich zum Jahr 2017 leicht zurück und erreicht im Jahr 2018 7,1 % im Stromsegment und 9,5 % 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 eingebauten Budgetzähler im Strom- und im Gassegment ist 2018 zurückgegangen. Konkret hat sich die Anzahl der tatsächlich eingebauten Strom-Budgetzähler, nämlich 17.870, im Vergleich zum Jahr 2017 um 1,6 % verringert. Im Gassegment ist die Anzahl der eingebauten Gas-Budgetzähler um 8,2 % zurückgegangen und beläuft sich auf eine Gesamtzahl von 8.312 Zählern, die 2018 eingebaut wurden.

Die Analyse der Einbaufristen der Budgetzähler weist von 2017 auf 2018 gegensätzliche Entwicklungen im Strom- gegenüber dem Gassegment aus. Im Stromsegment sinkt die durchschnittliche Einbaufrist auf 69 Tage (gegenüber 72 Tagen 2017). Im Gassegment steigt diese durchschnittliche Frist auf 98 Tage (gegenüber 90 Tagen 2017). Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers unterlag je nach berücksichtigtem

Akteur unterschiedlichen Entwicklungen. Global ergibt sich jedoch, dass dieser durchschnittliche Schuldenbetrag im Strom- wie auch im Gassegment angestiegen ist und sich auf 464 EUR im Strom- bzw. 461 EUR im Gassegment beläuft.

Voraussetzung für die Nutzung eines Budgetzählers ist das Aufladen einer Karte bei Stellen, die mit speziellen Aufladestationen ausgestattet sind. Die Zahlen zu den Aufladestationen bestätigen, dass die Tante-Emma-Läden weiterhin unangefochten die am häufigsten genutzte Art des Aufladens sind.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Budgetzählers eine Abschaltung der Versorgung des Kunden, noch automatische Abschaltung genannt, zur Folge haben. Die Analyse der von den VNB übermittelten Daten zu den automatischen Abschaltungen im Jahr 2018 zeigt wie in den Jahren 2016 und 2017 einen anteilmäßig größeren Teil von automatischen Abschaltungen im Gassegment im Vergleich zum Stromsegment. Der Prozentsatz der Kunden mit Budgetzähler, die 2018 keine automatische Abschaltung erhielten – 67 % im Stromsegment und 64 % im Gassegment –, geht im Stromsegment (-2 %) und im Gassegment (-1 %) gegenüber den für das Jahr 2017 mitgeteilten Daten leicht zurück.

Ende 2018 lag der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden mit Zahlungsverzug bei ihrem Versorger bei 10 % im Stromsegment und 11 % im Gassegment, mit einem durchschnittlichem Schuldenbetrag von jeweils 210 EUR im Strom- und 220 EUR im Gassegment. Knapp 185.130 inaktive Kunden im Stromsegment hatten ebenfalls Schulden bei den Versorgern und VNB in Höhe von im Schnitt 429 EUR. Knapp 104.130 inaktive Kunden im Gassegment hatten Schulden bei ihrem Versorger in Höhe von im Schnitt 429 EUR.

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Abschaltungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2018 aufgetretenen Abschaltungen (alle Gründe zusammengenommen) beträgt 7.086 im Stromsegment und 4.199 im Gassegment. Diese Zahlen sind im Stromsegment um 2,1 % gesunken und im Gassegment um 1,4 % gestiegen. In mehr als 90 % der Fälle sind die Abschaltungen die Folge einer 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 Mindestlieferungsmenge (FMG) bei Strom und einer Winterhilfe bei Gas zu garantieren. Um diese Garantie auf Zugang zu Energie zu regeln, können Lokale Kommissionen für Energie (CLE) zusammentreten und über die Fortsetzung der FMG und die Gewährung der Winterhilfe entscheiden. Im Laufe des Jahres 2018 wurden 756 Dossiers zur Fortsetzung der FMG bei Versammlungen der CLE geprüft, die in 97 % auf Entzug der FMG befand. Die CLE entschied, 800 Kunden die Winterhilfe zu gewähren, was 65 % der von diesen Kommissionen geprüften Dossiers entsprach.

Der zweite Teil des Berichts stellt die Leistungsindikatoren der aktiven Versorger im Segment der Haushaltskunden dar. Dabei handelt es sich einerseits um die Rechnungsstellungsleistungen und insbesondere die Fristen für den Versand der Abschluss- und Regularisierungsrechnungen sowie jener für die Erstattungen zugunsten des Kunden und andererseits um die Informationsdienste und hier namentlich um die Verwaltung der Telefonanrufe.

Die Analyse der Daten führt zu der Feststellung, dass die gesetzlich auf 30 Tage festgesetzte Frist für die Erstattung des Kunden im Laufe des Jahres 2018 bei etwa 12 Kalendertagen liegt. Die Erreichbarkeitsquote der Callcenter der Versorger schwankt 2018 in einer Spanne von 87 % bis 96 %.

Der dritte Teil des Berichts stellt eine Evaluierung der Kosten der den Verteilnetzbetreibern der Wallonischen Region auferlegten VöD im Jahr 2017 vor. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 63,7 Mio. EUR im Stromsegment und auf 46,5 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen nahmen im Vergleich zum Jahr 2016 im Stromsegment um 1,5 % und im Gassegment um 4,5 % zu.

EINFÜHRUNG

Der Zugang zur Energie erscheint als Notwendigkeit für die Gesamtbevölkerung. Um dies zu erreichen, muss der Gedanke des freien Wettbewerbs folglich mit Regeln und Vorkehrungen für den Verbraucherschutz 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, wobei diese 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.

Der jährliche Sonderbericht zu den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes der CWaPE stellt die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes und konkret die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter am Strom- und Gasmarkt der Wallonischen Region für das Jahr 2018 vor. Er versucht, die Trends und Entwicklungen der VöD am Energiemarkt und genauer ihre eventuellen Konsequenzen für die gefährdeten Kunden herauszuarbeiten.

Ferner ermöglicht er die Ermittlung der Entwicklungen und die Durchführung von Vergleichen sowohl zwischen Marktteilnehmern als auch im Verhältnis zu den Vorjahren.

Dieser Bericht besteht aus drei Teilen.

Der erste Teil liefert eine Auswertung der VöD und insbesondere der VöD mit sozialem Charakter sowie ihrer Umsetzung durch die Versorger und VNB auf Basis der Informationen für das Jahr 2018, wobei die bezifferten Daten gegebenenfalls mit jenen der Vorjahre verglichen werden.

Der zweite Teil stellt – anhand von Leistungsindikatoren gemessen – die Qualität des Services vor, der von Versorgern, welche im Segment der Haushaltskunden aktiv sind, geboten wird.

¹ Artikel 43 des EWR-VöD Strom und Artikel 42 des EWR-VöD Gas.

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.

1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

Von den diversen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die den Versorgern und Verteilnetzbetreibern auferlegt sind, haben die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter zum wichtigsten Ziel, die Verschuldung der gefährdeten Haushaltskunden zu begrenzen, diese aber auch – ohne ihnen hierbei die Verantwortung abzunehmen – bei der Verwaltung ihrer Schulden und ihres Energieverbrauchs zu begleiten und ihnen im Zuge dessen einen Zugang zu den Grundbedürfnissen im Energiebereich zu garantieren, die jedem ein Leben in Würde ermöglichen.

1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD

1.1.1. Allgemeine Rahmenbedingungen

Gemäß der europäischen Richtlinien 2009/72/EG und 2009/73/EG bezüglich der gemeinschaftlichen Regeln für den inneren Strom- 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 sind die sozialen Maßnahmen und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter im Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarkts, nachfolgend „Stromdekret“ genannt, genauer in den Artikeln 33 bis 34ter, und im Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, nachfolgend „Gasdekret“ genannt, genauer in den Artikeln 31*bis* bis 33 *bis*, definiert.

Die Modalitäten der in den Strom- und Gasdekreten vorgesehenen sozialen VöD wurden hauptsächlich in den Erlassen der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes auf dem Strom- und Gasmarkt, nachfolgend „EWR-VöD Strom“ und „EWR-VöD Gas“ genannt, festgeschrieben.

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 Mindestlieferungsmenge für geschützte Kunden (nur Strom).
- die Gewährung einer Winterhilfe (ausschließlich im Gassegment).

1.1.2. Entwicklung des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD im Jahr 2018

Das vom Wallonischen Parlament am 17. Juli 2018 verabschiedete Programmdekret hat die sozialen Maßnahmen ein Stück weit modifiziert – einschließlich bestimmter durch die Dekrete vorgenommener Abänderungen, welche die 2014 und 2015 verabschiedeten Strom- und Gasdekrete modifizieren². Die wichtigste Änderung bei den sozialen VöD betrifft die Abschaffung der Ausweitung der Kategorien von geschützten Kunden auf Personen, die Nutznießer des fakturierbaren Höchstbetrags (MAF) sind.

Ein EWR, der die EWR-VöD Strom und Gas sowie den EWR über die lokale Kommission für Energie modifiziert, wurde ebenfalls am 19. Juli 2018 verabschiedet³ (nachfolgend „EWR vom 19. Juli 2018“ genannt). Dieser EWR präzisiert die Anpassungen der sozialen Maßnahmen, die in den Strom- und Gasdekreten vorgesehen sind, und ergänzt sie um zusätzliche soziale Maßnahmen in Übereinstimmung mit den neu vorgenommenen politischen Kursänderungen.

Der EWR vom 19. Juli 2018 enthält insbesondere folgende Abänderungen:

- Hinsichtlich des Verfahrens bei Nichtzahlung und zum Einbau des Budgetzählers äußert sich der EWR zur Festlegung der Fälligkeit von Rechnungen, die nicht kürzer als 15 Tage sein darf. Er führt ebenfalls die Begrenzung der Mahngebühren und die Definition eines Mindest-Schuldenbetrags für die Beantragung des Einbaus eines Budgetzählers ein. Er schlägt zudem vor, die Situationen für den kostenlosen Einbau des Budgetzählers auszuweiten, insbesondere damit Kunden, die dies wünschen, oder die ÖSHZ den Einbau eines Budgetzählers beantragen können, noch bevor eine Schuldensituation entsteht.
- Er enthält Präzisierungen bezüglich eines vernünftigen Zahlungsplans und führt genauer aus, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien – des Kunden und des Versorgers – berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden vollumfänglich zu begleichen.
- Er beschränkt die Anwendung bestimmter VöD ausschließlich auf den Wohnsitz des Kunden, vor allem um ein Einsetzen sozialer Maßnahmen bei Zweitwohnsitzen zu vermeiden.
- Hinsichtlich der lokalen Kommissionen für Energie integriert der EWR vom 19. Juli 2018 in die Artikel zur garantierten Mindestversorgung die in den Leitlinien vorgeschlagenen Präzisierungen, die von der CWaPE in Bezug auf die Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit bei geschützten Kunden festgelegt wurden, welche Anspruch auf die garantierte Mindestliefermenge („FMG“) haben. Ferner präzisiert er, dass die FMG nur auf Antrag des ÖSHZ aktiviert werden kann. Und schließlich fügt er die Möglichkeit hinzu, die CLE in Form einer Konferenzschaltung durchzuführen, sofern die Parteien damit einverstanden sind.
- Um die Anzahl der Abschaltungen infolge einer Aberkennung des Status des geschützten Kunden zu minimieren, schließt der EWR die Nachverfolgung solcher Situationen mit ein und schlägt vor, sich an das Regularisierungsverfahren im Rahmen eines MOZA anzugleichen.

² Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarkts und Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

³ Erlass der Wallonischen Regierung vom 19. Juli 2018 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 bezüglich der VöD auf dem Gasmarkt, des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 bezüglich der VöD auf dem Strommarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Gutachtenkommission über Abschaltung.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Mehrzahl der durch den EWR vom 19. Juli 2018 vorgesehenen Änderungen am 1. April 2019 in Kraft getreten ist. Ihre Auswirkungen werden somit nicht in den von den Marktteilnehmern für das Jahr 2018 mitgeteilten Daten feststellbar sein.

1.2. METHODIK ZUR ANALYSE DER DATEN MIT SOZIALEM CHARAKTER

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 2018 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 CWaPE betont, dass sie in den Fällen, in denen die von einem Versorger oder Verteilnetzbetreiber mitgeteilten Daten inkohärent waren, stets mit entsprechenden Rückfragen an den betreffenden Akteur herangetreten ist. Wenn keine schlüssige Begründung oder Berichtigung dieser Daten erfolgte, nahm die CWaPE die betreffenden Daten nicht in ihren Bericht auf. Im Hinblick auf diese Mängel wird die CWaPE auch künftig darauf achten, dass die Versorger bzw. Netzbetreiber die Maßnahmen umsetzen, mit deren Hilfe sie – für die nächsten Jahre – vollständige und kohärente Informationen mitteilen können, die den Anforderungen der Regulierungsbehörde entsprechen.

Hinsichtlich der Formulare für die Mitteilung von Daten hat die CWaPE 2017 umfangreiche Arbeiten zur Rationalisierung der gesammelten Informationen begonnen und 2018 abgeschlossen, um die Kohärenz zu optimieren, aber auch um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und damit den Marktteilnehmern die Arbeit zu erleichtern. Es kann daher sein, dass bestimmte Abweichungen zu den Berichten der Vorjahre festzustellen sind, die insbesondere auf die bei der Definition der von den Marktteilnehmern angeforderten Daten zurückzuführen sind. Die CWaPE stellt jedoch sicher, dass diese wenigen Abweichungen in diesem Bericht erläutert werden.

1.3. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2018 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER HATTEN

Neben den Entwicklungen des gesetzlichen Rahmens der sozialen VöD 2018, die unter dem Punkt 1.1.2 oben angesprochen wurden, war das Jahr 2018 von mehreren Elementen geprägt, denen bei der Lektüre dieses Berichts besonderes Augenmerk geschenkt werden sollte.

1.3.1. Die VNB

Die von RESA für das Jahr 2017 mitgeteilten Daten waren durch die Übernahme der operativen Verwaltung des Stromnetzes der Stadt LÜTTICH im Juni 2017 (ehemals „IMO1“), das zuvor von ORES Assets gemanagt worden war, durch diesen VNB beeinflusst. RESA war daher nicht in der Lage gewesen, eine Datenreihe bezüglich dieses Netzes für das erste Quartal 2017 mitzuteilen. Diese Situation wurde bei den Daten für das Jahr 2018 behoben.

Vier wallonische Gemeinden (Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville), die bis Ende 2017 von PBE als VNB versorgt worden waren, wurden an ORES Assets übertragen. Diese Übertragung begann am 1. Januar 2018 und wurde im September 2018 abgeschlossen. Die Daten bezüglich dieser vier Gemeinden für das Jahr 2018 wurden daher in die Daten von ORES Assets einbezogen.

Im jährlichen Sonderbericht für das Jahr 2017 waren die Daten in Bezug auf ORES Assets so dargestellt worden, dass die Informationen für die einzelnen ORES-Sektoren voneinander getrennt waren. Um die Lektüre dieses Berichts zu vereinfachen, hat sich die CWaPE entschieden, die ORES-Daten neu zu gruppieren. Diese Maßnahme verschleiert jedoch bestimmte regionale Disparitäten.

1.3.2. Die Versorger

Das Jahr 2018 war von mehreren größeren Ereignissen geprägt, bei denen eine spezielle Nachverfolgung durch die CWaPE notwendig wurde, und zwar:

- Die Liquidation der Gesellschaft Belpower SA, die Inhaberin einer Stromversorgungslicenz war und knapp 6.000 wallonische Kunden belieferte. Im Juni 2018 waren dieser Liquidation der Entzug ihrer Versorgungslicenz durch die CWaPE sowie die Kündigung ihrer Zugangsvereinbarung durch alle wallonischen VNB vorausgegangen.

Da die CWaPE diese Situation vorhergesehen hatte, und um jegliche Abschaltung der Stromversorgung eines Kunden infolge der Insolvenz seines Versorgers zu vermeiden, hatte sie im Februar 2018 Leitlinien zu den praktischen Modalitäten für die Umsetzung der wallonischen Gesetzgebung hinsichtlich der Ersatzversorgung im Falle der Insolvenz des Versorgers herausgegeben (CD-18b14-CWaPE-0011). Diese Leitlinien sehen insbesondere vor, sämtliche Kunden des insolventen Versorgers, die eventuell nicht rechtzeitig einen neuen Vertrag bei einem anderen Versorger abgeschlossen haben, an einen Ersatzversorger zu übertragen.⁴

- Die Entscheidung dreier Versorger im Laufe des Jahres 2018, sich aus Gründen der strategischen Neuausrichtung schrittweise aus dem wallonischen Markt der Strom- und Gasversorgung von Haushaltskunden zurückzuziehen (im Fall von Join Enovos, Zéno und Comfort Energy). Diese drei Versorger haben eine Handelsvereinbarung mit dem Versorger MEGA geschlossen, um ihre Kunden an Letzteren zu übertragen.

Angemerkt sei, dass die Versorger Zéno und Join Enovos keine Daten für das Jahr 2018 mitgeteilt haben, sodass die Informationen dieser Versorger nicht in den vorliegenden Bericht einbezogen werden konnten.⁵

Im Fall der Versorger, welche die Verträge ihrer Kunden aus Gründen der strategischen Neuausrichtung gekündigt haben, sind die beiden folgenden Situationen zu unterscheiden.

Die erste Situation bezieht sich auf einen Versorger, der entscheidet, seine Versorgungsaktivitäten in der Wallonischen Region ganz einzustellen (im Fall von Comfort Energy). Diese Situation wird von den Bestimmungen des Dekrets und von Artikel 21 der Erlasse der Wallonischen Regierung zu den Gas- und Stromversorgungslicenzen erfasst⁶, der – insbesondere zur Vermeidung von Abschaltungen – vorsieht, dass die Kündigung der Lizenz der Bedingung unterliegt, dass die Kundschaft an einen oder mehrere andere

⁴ In ihrer Leitlinie weist die CWaPE die Rolle des Ersatzversorgers dem vom VNB im Zuge der Liberalisierung der Energiemärkte benannten Versorger zu. Je nach VNB sind die Ersatzversorger EDF LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL und ESSENT.

⁵ Lesen Sie hierzu auch das Kapitel zu den Abschaltungen infolge eines Vertragsendes.

⁶ Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Aspekt zudem die Aufnahme eines Abänderungsvorschlags der Lizenz-EWR in der Stellungnahme CD-19a17-CWaPE-1839 der CWaPE begründete.

Stromversorger, die Inhaber einer Versorgungslizenz in der Wallonischen Region sind, übertragen wird, und dass jeder dieser Kunden zuvor über die Identität und die Anschrift des neuen Versorgers benachrichtigt wird. Infolge der Einstellung der Aktivitäten durch Comfort Energy wurden die Kunden, die keine Schritte zum Wechsel des Versorgers unternommen hatten, am 1. Mai 2019 an den Versorger MEGA übertragen.

Die zweite Situation bezieht sich auf einen Versorger, der sich entschließt, seine Versorgungsaktivitäten in der Wallonischen Region teilweise einzustellen (im Fall von Zéno und Join ENOVOS, die sich entschieden haben, keine Haushaltskunden mehr zu versorgen, aber weiterhin Geschäftskunden beliefern). Die vollständige oder teilweise Aufgabe der Aktivitäten unter Beibehaltung der Versorgungslizenz wird ihrerseits nicht durch die wallonische Gesetzgebung im Bereich Energie erfasst. Es muss jedoch betont werden, dass das Verhältnis, das die Kunden an den betreffenden Versorger bindet, vertraglicher Art ist. Diese beiden Versorger hatten in ihren Vertragsbedingungen die Möglichkeit vorgesehen, ihre Kunden (nach vorheriger Information) an einen anderen Versorger zu übertragen. So haben die Versorger Zéno und JOIN ENOVOS Handelsvereinbarungen mit MEGA geschlossen, um ihre Haushaltskunden an ihn zu übertragen. JOIN ENOVOS hat seine sämtlichen Haushaltskunden am 31. Juli 2018 an MEGA übertragen. Bei Zéno hat die Übertragung seiner Haushaltskunden am 1. Mai 2019 stattgefunden.

Es sei betont, dass die Kunden in den drei oben aufgeführten Situationen gleichwohl die Möglichkeit hatten, sich für einen anderen Energieversorger zu entscheiden.

- Die Fusion von ENI und ENECO Anfang Juni 2018 (Übernahme der Eni Gas & Power SA und der Eneco België BV durch die Eneco Belgium SA). Infolgedessen wurden die Daten in Bezug auf den Versorger ENI für das Jahr 2018 in die Daten von ENECO einbezogen.
- Die Entscheidung von Direct Energie Belgium Ende des Jahres 2018, seine Energieversorgungsaktivitäten (Poweo) an die Lampiris SA abzutreten. Die Haushalts- und Geschäftskunden von Poweo wurden im Laufe des Monats April 2019 über diese Übertragung informiert und schrittweise an den Versorger LAMPIRIS übergeben.

Die Daten in Bezug auf den Versorger POWEO für das Jahr 2018 sind in diesem Bericht noch separat verzeichnet. Sie werden dann bei den Daten für das Jahr 2019 in die des Versorgers LAMPIRIS einbezogen.

Die Leserinnen und Leser sollten diese verschiedenen Entwicklungen daher bei der Analyse und Interpretation der in diesem Bericht vorgestellten Daten beachten.

In sämtlichen der oben erwähnten Situationen hat die CWaPE in ihrer Rolle als Regulierungsbehörde des Energiemarkts darauf geachtet, dass alle gesetzlichen Verpflichtungen und besonders die sozialen VöD durch diese Versorger erfüllt werden, und hat gleichzeitig den für die Versorger entstandenen Schwierigkeiten Rechnung getragen. In Zusammenarbeit mit den diversen Beteiligten hat sich die CWaPE zudem sicher gestellt, dass die betreffenden Kunden korrekt über ihre Situation informiert wurden.

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

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

Ende 2018 gab es in der Wallonie insgesamt 1.621.958 Haushaltskunden für Strom und 633.743 Haushaltskunden für Gas.

Die Strom- und Gasversorgung der Haushaltskunden in der Wallonie verteilt sich auf die kommerziellen Versorger und die Verteilnetzbetreiber (VNB).

Ende 2018 versorgten 17 kommerzielle Versorger in der Wallonischen Region Haushaltskunden **mit Strom**: ANTARGAZ, BEE, COCITER, COMFORT ENERGY, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT, LAMPIRIS, OCTA+, POWER ONLINE unter der Markenbezeichnung MEGA, DIRECT ENERGIE unter der Markenbezeichnung POWEO, ELEXYS, ELEGANT, KLINKENBERG ENERGY unter der Markenbezeichnung ZENO, WATZ.⁷

Ende 2018 versorgten 16 kommerzielle Versorger wallonische Haushaltskunden **mit Gas**: ANTARGAZ, COMFORT ENERGY, CORETEC, EDF LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL, ELEGANT, ELEXYS, ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT, KLINKENBERG ENERGY unter der Markenbezeichnung ZENO, LAMPIRIS, OCTA+, POWEO, POWER ONLINE unter der Markenbezeichnung MEGA und WATZ.⁸

Wie oben angesprochen, ereigneten sich im Jahr 2018 relevante Entwicklungen bei den kommerziellen Versorgern, die wallonische Haushaltskunden belieferten. Für ausführlichere Informationen verweisen wir die Leserinnen und Leser auf Kapitel 1.3.2.

Die wallonischen Verteilnetze werden von 6 VNB verwaltet. Diese können zudem in zwei Kategorien eingeteilt werden, je nachdem, ob sie Gas- oder Stromversorgungsnetze oder nur Stromversorgungsnetze betreiben:

- die nur im Elektrizitätsbereich aktiven VNB: AIEG, AIESH und REW
- die sowohl auf dem Strommarkt 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, sicherzustellen⁹.

Ende des Jahres 2018 belieferten die VNB 44.749 Kunden mit Strom (was 2,76 % sämtlicher Haushaltskunden entspricht) und 25.357 Kunden mit Gas (was 4 % sämtlicher Haushaltskunden entspricht).

Von den Kunden, die Ende 2018 von ihrem VNB **mit Strom** versorgt wurden,

- 80,6 % werden vom VNB als sozialem Versorger und 19,4 % werden vom VNB als X-Versorger versorgt.
- 66,7% werden von ORES, 30,6% werden von RESA und 2,7% werden von den anderen VNB versorgt.

⁷ Die Versorger BEE, ELEGANT und ANTARGAZ versorgten weniger als 100 Haushaltskunden mit Strom und werden daher in der Folge in diesem Bericht nicht weiter erwähnt.

⁸ Die Versorger CORETEC, ELEGANT, ELEXYS und ENERGIE 2030 versorgten weniger als 100 Haushaltskunden mit Gas und werden daher in der Folge in diesem Bericht nicht weiter erwähnt.

⁹ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapitel über geschützte Kunden und über die zeitweilige Versorgung durch den VNB.

Von den Kunden, die Ende 2018 von ihrem VNB **mit Gas** versorgt wurden,

- 79 % werden vom VNB als sozialem Versorger und 21 % werden vom VNB als X-Versorger versorgt.
- 54,3 % werden von ORES, 44,7 % von RESA und 1 % von GASELWEST versorgt.

Die zwei nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Marktanteile der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Strom und Gas zum 31. Dezember 2018.

Folgende Versorger sind in den Diagrammen unter „Sonstige“ zusammengefasst:

- im Stromsegment: WATZ, ELEXYS und COMFORT ENERGY;
- Im Gassegment: WATZ, ANTARGAZ und COMFORT ENERGY.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALSKUNDEN IM STROMSEGMENT

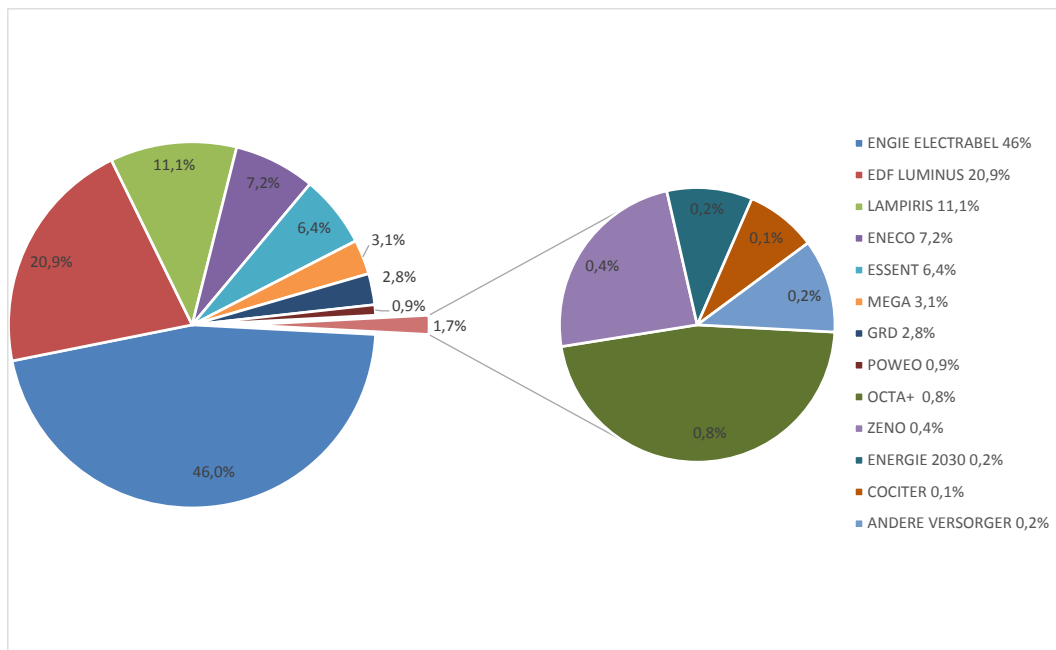
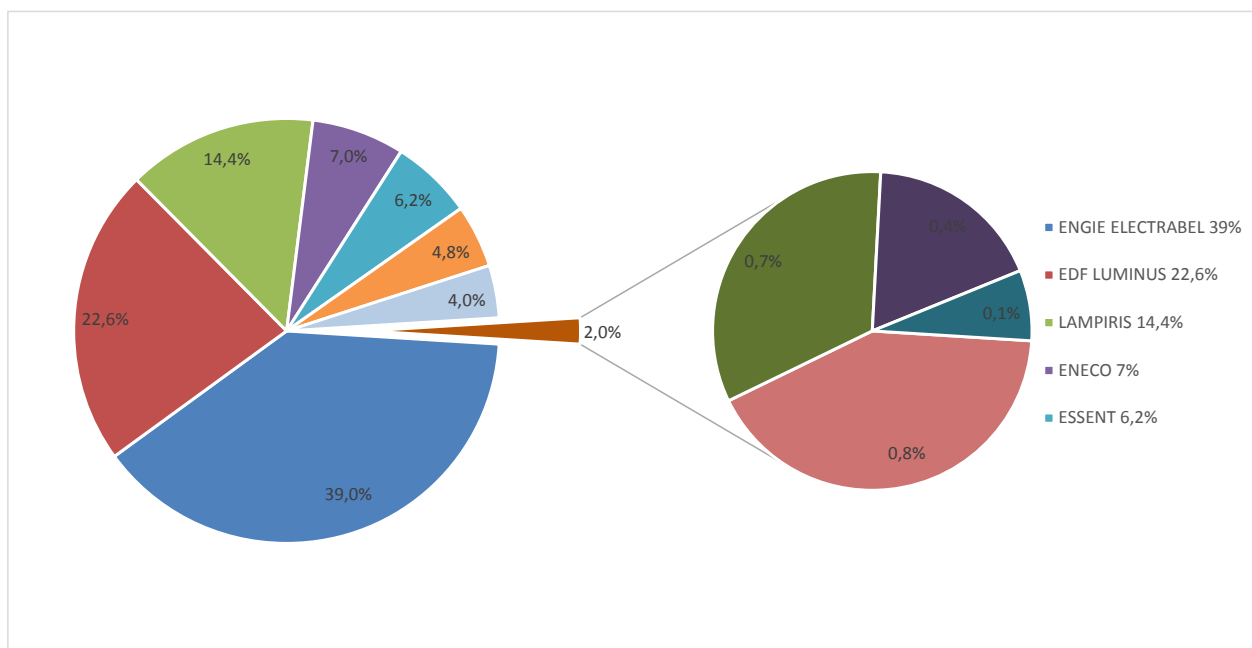


DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALSKUNDEN IM GASSEGMENT



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 Strommarkt 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:
 - o das garantierte Einkommen für Betagte oder das garantierte Mindesteinkommen für Betagte,
 - o eine Beihilfe für Personen mit Behinderung.

Die zweite Kategorie betrifft die Haushalte, in denen mindestens eine Person, die an derselben Adresse ihren Wohnsitz hat, eine der folgenden Unterstützungsmaßnahmen des Föderalen Öffentlichen Dienstes Soziale Sicherheit erhält:

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

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

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

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

Die fünfte Kategorie (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,

Es sei daran erinnert, dass die Bestimmung, welche die Ausweitung der Kategorien von geschützten Kunden ausschließlich auf regionaler Ebene auf Nutznießer des fakturierbaren Höchstbetrags laut Strom- und Gasdekreten vorsah, durch das am 17. Juli 2018 vom Wallonischen Parlament verabschiedete Programmdekret abgeschafft wurde¹⁰. Dieser Beschluss wurde im Zuge einer Suche nach strukturelleren Lösungen gefasst, die zur Verbesserung der energetischen Qualität des Wohngebäudes dienen sollen.

1.5.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2018 galten in der Wallonischen Region 177.758 Stromkunden (das heißt 11 % der in der Wallonie mit Strom versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Davon gehörten 90,8 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 9,2 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Im Gassegment galten 89.369 Kunden (das heißt 13,5 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Von diesen gehörten 89,6 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 10,4 % zu einer ausschließlich regionalen Kategorie.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Stromsegment ist 2018 im Vergleich zur Gesamtzahl der geschützten Kunden Ende 2017 um 1,1 % angestiegen. Im Gassegment liegt die Zunahme bei 1,2 %.

¹⁰ Diese Bestimmung wurde nie umgesetzt, da sie unter der Bedingung der Verabschiedung von Gewährungsverfahren und -modalitäten durch die Regierung stand, die nie definiert wurden.

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

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG PRO VERSORGER TYP (KOMMERZIELLER VERSORGER ODER VNB)

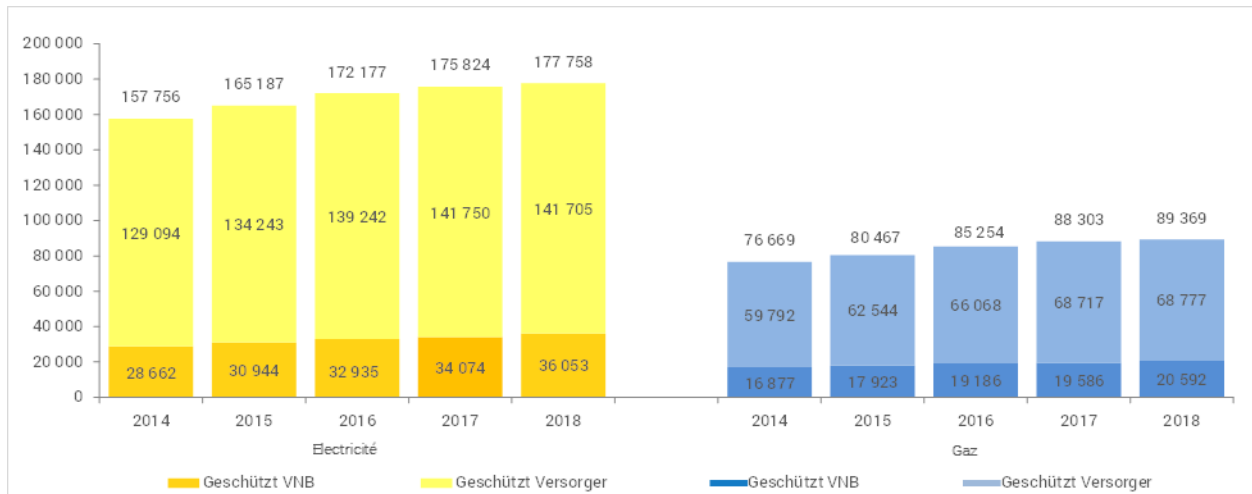
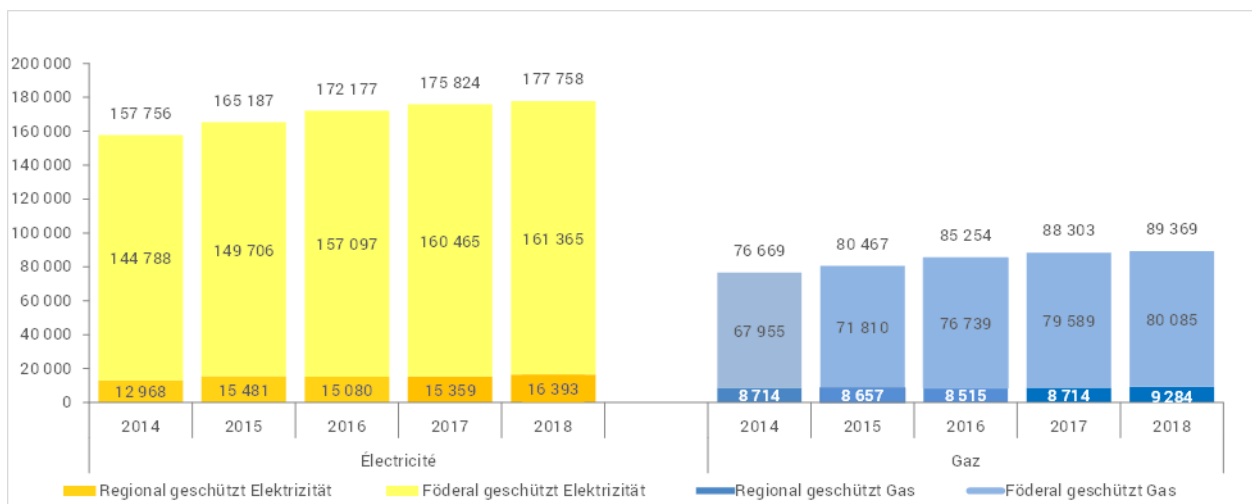


DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF FÖDERALE UND AUSSCHLIESSLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN



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 Haushaltskundschaft deutlich¹¹. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Feststellung.

DIAGRAMM 5 ABSCHALTUNG NACH BEENDIGUNG DES VERTRAGES IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)

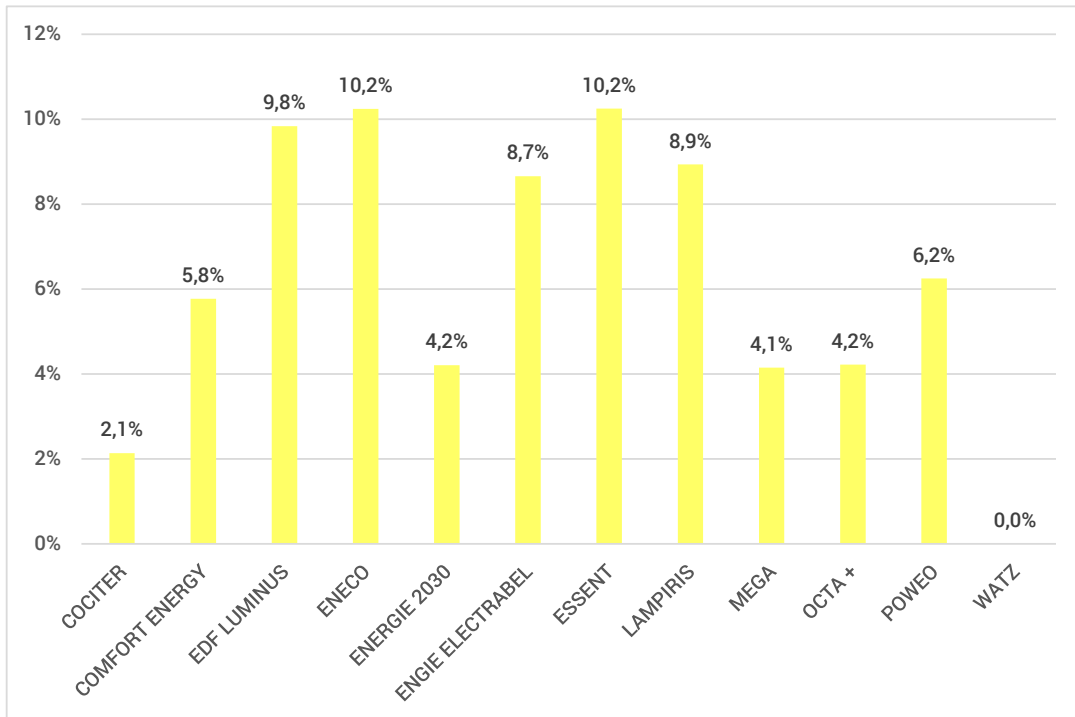
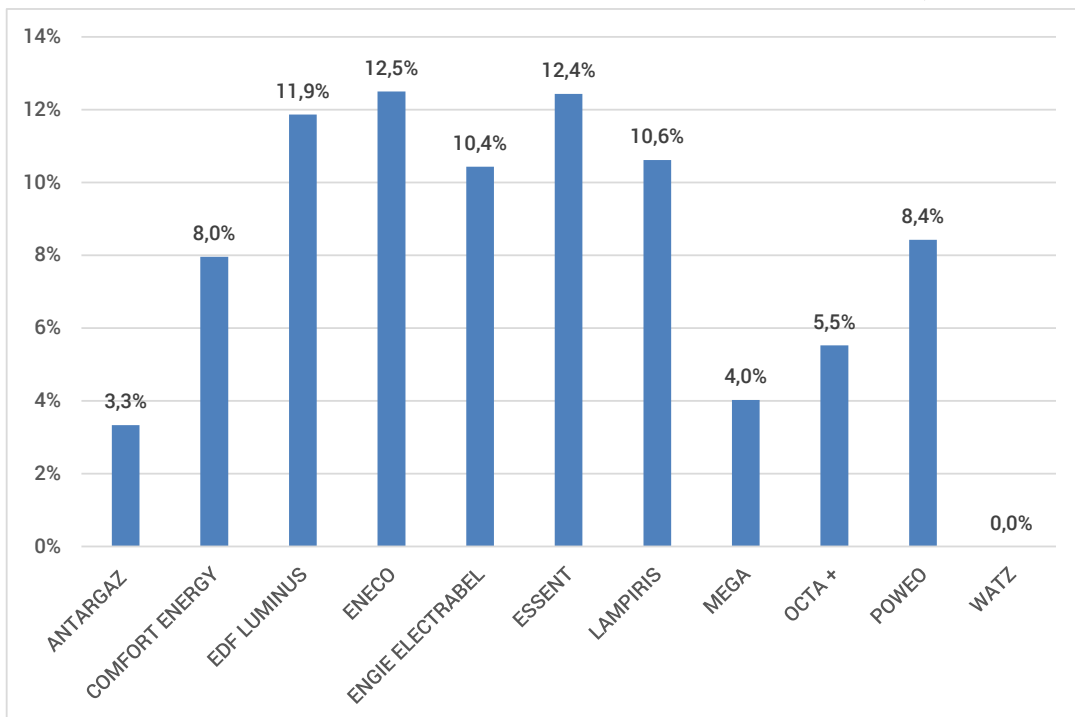


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTSKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)



¹¹ Daten am 31. Dezember 2018

1.5.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

Ende 2018 zählte die CWaPE 16.393 ausschließlich regional geschützte Kunden im Stromsegment und 9.284 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment.

Die Gesamtzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden steigt im Jahr 2017 sowohl im Stromsegment (+6,7 %) als auch im Gassegment (+6,5 %) signifikant an.

Ende 2018 wurden nur noch 152 ausschließlich regional geschützte Kunden von einem kommerziellen Versorger mit Strom und 78 mit Gas beliefert. Zwei Drittel von ihnen wurden vom Versorger ENECO beliefert. Diese geringe Zahl ist die Folge der durch das Dekret vom 11. April 2014¹² und das Dekret vom 21. Mai 2015¹³ eingeführten Verpflichtung für die kommerziellen Versorger, geschützte Kunden, die zu einer der ausschließlich regionalen Kategorien gehören, an den VNB als sozialen Versorger zu übertragen, um es diesen Kunden zu ermöglichen, Anspruch auf den spezifischen Sozialtarif zu erheben – den sie nicht erhalten, wenn sie weiterhin von einem kommerziellen Versorger beliefert werden. Die ausschließlich regional geschützten Kunden, die Ende 2018 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.

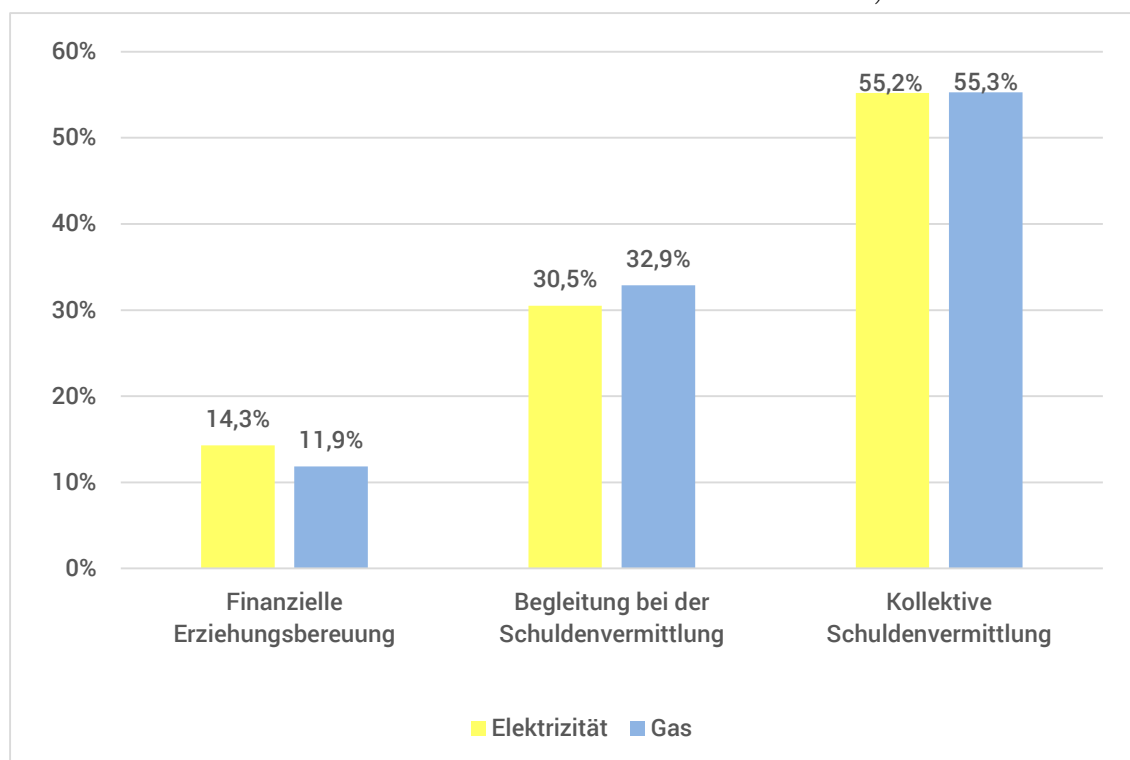
Angemerkt sei, dass der EWR vom 19. Juli 2018 das Verfahren der Übernahme von regional geschützten Kunden durch die VNB formalisiert, um die unterschiedlichen Praktiken der kommerziellen Versorger zu harmonisieren. Es sieht insbesondere vor, dass dann, wenn ein Kunde seinen kommerziellen Versorger über seinen Status als regional geschützter Kunde informiert, Letzterer unverzüglich seinen VNB darüber informieren muss. Daraufhin hat der VNB 30 Tage Zeit, den Kunden als sozialer Versorger zu übernehmen. Kontaktiert ein Kunde einen kommerziellen Versorger, um einen Vertrag zu schließen, und informiert er ihn über seinen Status als regional geschützter Kunde, so hat der kommerzielle Versorger den Kunden aufzufordern, seinen VNB zu kontaktieren, oder wenn der Antrag schriftlich eingereicht wird, den Kunden darüber zu informieren, dass er seinen Antrag an seinen VNB weitergeleitet hat. Diese Bestimmung ist am 1. April 2019 in Kraft getreten und dürfte sich daher in Kürze auszuwirken beginnen.

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betreffenden Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht. Die CWaPE stellt – wie für die Vorjahre – fest, dass die Kunden mit kollektiver Schuldenregelung im Jahr 2018 sowohl im Strom- als auch im Gassegment bei Weitem am häufigsten vertreten sind.

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

¹³ Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

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 Hauptvorteil, der dem geschützten Kunden in der Wallonischen Region gewährt wird, ist die Möglichkeit, bei Strom und/oder Gas den Sozialtarif in Rechnung gestellt zu bekommen.

Der Sozialtarif für Erdgas oder Strom ist ein Vorzugstarif, der dem niedrigsten Tarif am Markt entspricht. Er ist – unabhängig vom Energieversorger oder Netzbetreiber, der den Kunden beliefert – in ganz Belgien gleich. Er existiert seit 2004 und ermöglicht es geschützten Kunden in der Wallonischen Region, reduzierte Tarife für die Versorgung mit diesen Energieformen in Anspruch zu nehmen. Die Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission (CREG) ist damit betraut, diesen Sozialtarif alle sechs Monate auf Basis der niedrigsten kommerziellen Tarife auf dem belgischen Markt der Strom- und Gasversorger festzusetzen.

Ende 2018 belief sich die Preisverringering auf einer durchschnittlichen Jahresrechnung für einen typischen Haushaltskunden, der den Sozialtarif in Anspruch nimmt, im Vergleich zu einem identischen Profil eines Kunden, der keinen Sozialtarif in Anspruch nehmen könnte, in der Wallonischen Region auf 41,8 % im Strom- und 54,1 % im Gassegment. Es sei betont, dass der große Unterschied zwischen dem Betrag des Sozialtarifs und des durchschnittlichen kommerziellen Tarifs Ende 2018 größtenteils auf den deutlichen Anstieg der Strompreise an den Großmärkten im Laufe des letzten Quartals des Jahres 2018 zurückzuführen ist, der von den Versorgern in den Tarifen an die Haushaltskunden weitergegeben wurde. Anfang des Jahres 2019 haben sich die Preise merklich entspannt, sodass die halbjährliche Anwendung der Methode zur Berechnung des Sozialtarifs darin resultierte, dass bestimmte kommerzielle Tarife günstiger als dieser waren. Gleichfalls wurde, um einen deutlichen Anstieg des Sozialtarifs als Folge des Anstiegs der Großhandelspreise von Strom im letzten Quartal 2018 zu vermeiden, im März 2019 ein ministerieller Erlass verabschiedet¹⁴, der die Höhe des Sozialtarifs bis zum 31. Juli 2019 einfror.

¹⁴ Ministerieller Erlass vom 29. März 2019 zur Abänderung des ministeriellen Erlasses vom 30. März 2007 zur Festlegung der sozialen Höchsttarife für die Erdgasversorgung geschützter Haushaltskunden mit niedrigem Einkommen oder in prekärer Lebenssituation und zur Festlegung der sozialen Höchsttarife für die Stromversorgung geschützter Haushaltskunden mit niedrigem Einkommen oder in prekärer Lebenssituation

Im Stromsegment 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.

Der Sozialtarif wird 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 sie von einem kommerziellen Versorger oder einem VNB beliefert werden. Der Kunde braucht dann keinerlei Verfahren mehr zu beachten und braucht seinem Energieversorger auch keine gedruckte Bescheinigung zukommen zu lassen.

Der FÖD Wirtschaft ist mit dem Automatisierungsprozess beauftragt. Er teilt den Versorgern und VNB alle drei Monate anhand einer Datei namens „SOCTAR-Datei“ die Liste der Kunden mit, bei denen sie den Sozialtarif anwenden müssen. In bestimmten Fällen steht der Kunde jedoch nicht in der „SOCTAR-Datei“ und muss in diesem Fall bei der zuständigen Stelle (ÖSHZ, FÖD Soziale Sicherheit, LPA) eine Bescheinigung beantragen und diese an seinen Energieversorger 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 beim Strom und seit 2015 beim 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 2018 wurden 99,1 % der exklusiv regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt¹⁵.
- Sie müssen dem VNB, der sie beliefert, alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung übermitteln.

Durch den Status des geschützten Kunden haben sie 2018 ebenfalls Anspruch auf weitere „Schutzmechanismen“ auf dem liberalisierten Strom- und Gasmarkt, und zwar insbesondere auf die folgenden:

- Geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden.
- Der Einbau eines Budgetzählers ist für geschützte Kunden im Zahlungsverzug kostenlos. Angemerkt sei auch, dass der EWR vom 19. Juli 2018 den kostenlosen Einbau eines Budgetzählers auf jeden Antrag ausgeweitet hat, den ein geschützter Kunde stellt. Der geschützte Kunde muss also keine Schulden mehr haben, um Anspruch auf den kostenlosen Einbau des Budgetzählers erheben zu können. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.
- Falls der geschützte Kunde einen Strom-Budgetzähler verwendet, kann er eine (auf 10 Ampere begrenzte) garantierte Mindestversorgung erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen. Zu diesem Zweck sieht der EWR vom 19. Juli 2018 vor, dass die Aktivierung der garantierten Mindestversorgung für einen geschützten Kunden mit Budgetzähler künftig unter der Vorbedingung eines von seinem ÖSHZ bei seinem VNB eingereichten Antrags erfolgt. Diese Maßnahme ist am 1. April 2019 in Kraft getreten¹⁶.

¹⁵ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie unter dem Punkt über die regional geschützten Kunden.

¹⁶ Ausführlichere Informationen zur garantierten Mindestversorgung sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

- 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, aufrechtzuerhalten¹⁷.

1.6. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

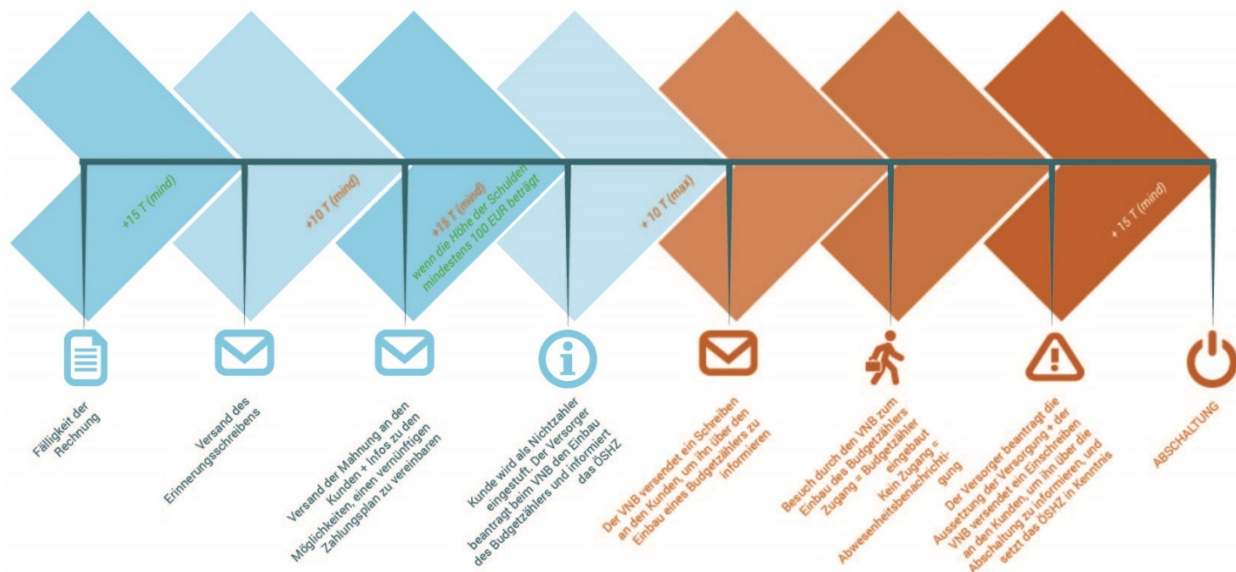
Wenn einer seiner Haushaltskunden mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- und/oder Gasrechnungen konfrontiert ist, müssen seine Versorger bzw. seine VNB (wenn diese als Versorger des Kunden fungieren) bestimmte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes erfüllen. In Artikel 29 und 30 des EWR-VöD Strom sowie Artikel 32 und 33 des EWR-VöD Gas sind die von den Versorgern und VNB bei einem Haushaltskunden im Fall der Nichtzahlung zu beachtenden Verfahren und festgelegten *Mindestfristen* aufgeführt.

In vereinfachter Form umfasst das von der wallonischen Gesetzgebung 2018 vorgesehene Verfahren die folgenden Etappen:

- 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 Mindestfrist von zehn Tagen weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat noch den Einbau eines Budgetzählers beantragt hat oder einen Zahlungsplan mit seinem Versorger geschlossen hat, sendet Letzterer 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.

Das nachstehende Schema stellt die einzelnen, von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Etappen für Haushaltskunden bei Nichtzahlung dar. Die neuen, am 1. April 2019 in Kraft getretenen Bestimmungen sind in Grün dargestellt.

¹⁷ Ausführlichere Informationen zur Winterhilfe sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.



Es sei darauf hingewiesen, dass die Versorger die Möglichkeit haben, zusätzliche Etappen einzuführen, die häufig die Form eines telefonischen Kontakts mit dem Kunden, des Versands eines zusätzlichen Erinnerungsschreibens oder eine Verlängerung der Zahlungsfrist unter Berücksichtigung der Situation des Kunden annehmen.

Von den Änderungen der Bestimmungen für das Verfahren bei Nichtzahlung, die am 1. April 2019 in Kraft getreten sind, und von denen einige im vorstehenden Schema in Grün dargestellt sind, seien insbesondere die folgenden Bestimmungen erwähnt:

- Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht eine Frist für die Fälligkeit der Rechnung von mindestens 15 Tagen vor.
- Beim Versand der Mahnung, der nicht mehr zwingend per Einschreiben erfolgen muss, hat der Versorger ebenfalls die Pflicht, seinen Kunden aufzufordern, ihn zu kontaktieren, um einen vernünftigen Zahlungsplan zu erstellen, und ihm die Möglichkeit zu geben, sein ÖSHZ zu kontaktieren, damit dieses ihn bei der Vereinbarung des Plans unterstützt. Der EWR vom 19. Juli 2018 definiert einen vernünftigen Zahlungsplan als einen Plan, der die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigt und es dem Kunden konkret ermöglicht, seine Schulden zu begleichen. Und schließlich kann ein ÖSHZ oder ein Schuldenvermittler im Zuge der Vereinbarung eines Zahlungsplans mit einem Versorger beantragen, dass das Antragsverfahren für den Einbau eines Budgetzählers für die Dauer der Durchführung einer sozialen Finanzmittelanalyse ausgesetzt wird. Diese Aussetzung darf jedoch 30 Tage nicht überschreiten.
- Der EWR vom 19. Juli 2018 deckelt auch die Gebühren, welche die Versorger im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung erheben dürfen, auf 7 EUR für ein Erinnerungsschreiben und auf 15 EUR für die Mahnschreiben. Die Gebühren, die insgesamt für den Versand von Erinnerungsschreiben, Mahnschreiben oder Schreiben zum Zahlungsverzug erhoben werden können, dürfen pro Jahr und Energieform 55 EUR nicht übersteigen. Da der Wortlaut dieser Bestimmung auf unterschiedliche Weise ausgelegt werden kann, hat die CWaPE im Laufe des ersten Quartals 2019 eine Leitlinie (CD-19b20-CWaPE-0022) zur jährlichen Begrenzung der Eintreibungsgebühren verfasst. Diese gilt ebenfalls ab dem 1. April 2019.
- Und schließlich stellt der EWR vom 19. Juli 2018, um den zu raschen oder bisweilen unangebrachten Einbau des Budgetzählers zu vermeiden, die Möglichkeit für den Versorger, den Einbau des Budgetzählers zu beantragen, unter die Bedingung eines Mindest-Schuldenbetrags des Kunden von 100 EUR (bzw. 200 EUR bei einer kombinierten Strom- und Gasrechnung).

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 mitgeteilten Prozentsätze und die Diagramme wurden auf Basis der Daten für das Jahr 2018 und der Anzahl der zum 31. Dezember 2018 belieferten Kunden erstellt.

1.6.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

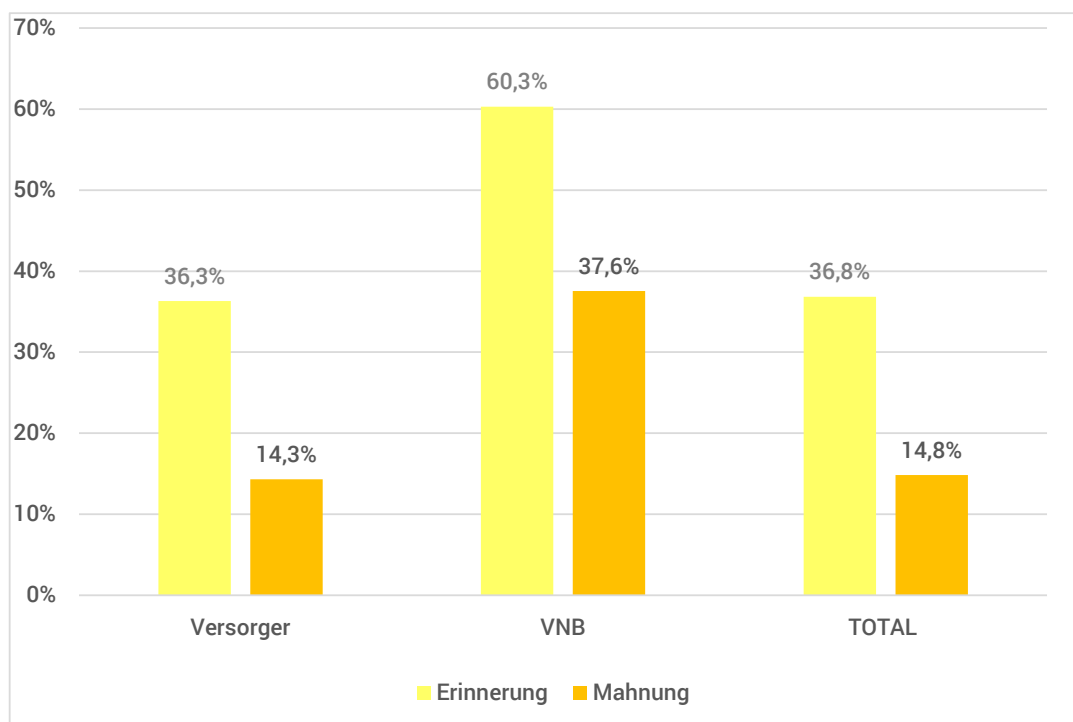
1.6.1.1. Im Stromsegment

Im Laufe des Jahres 2018 haben 36,8 % aller Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum hatten 14,8 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze entsprechen quasi jenen für 2017 festgestellten, wo jeweils 36,9 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 14,9 % der Kunden ein Mahnschreiben erhielten.

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 ein Mahnschreiben erhalten haben, wie in den beiden Vorjahren 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:

DIAGRAMM 9 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)¹⁸

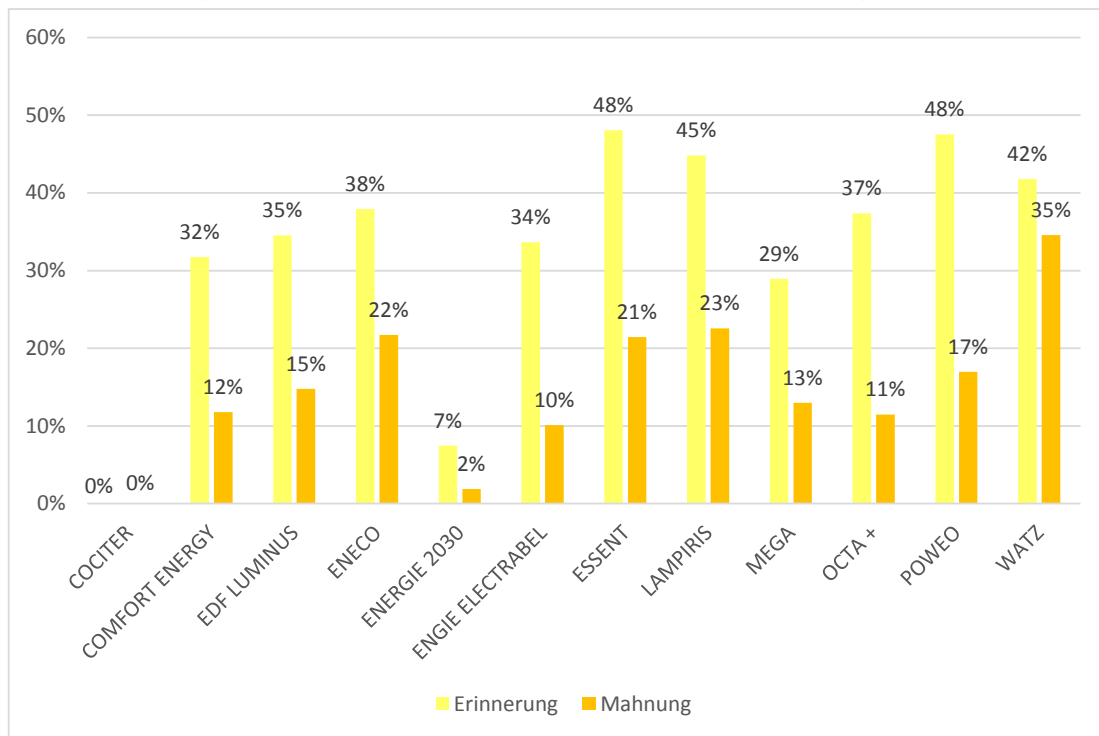
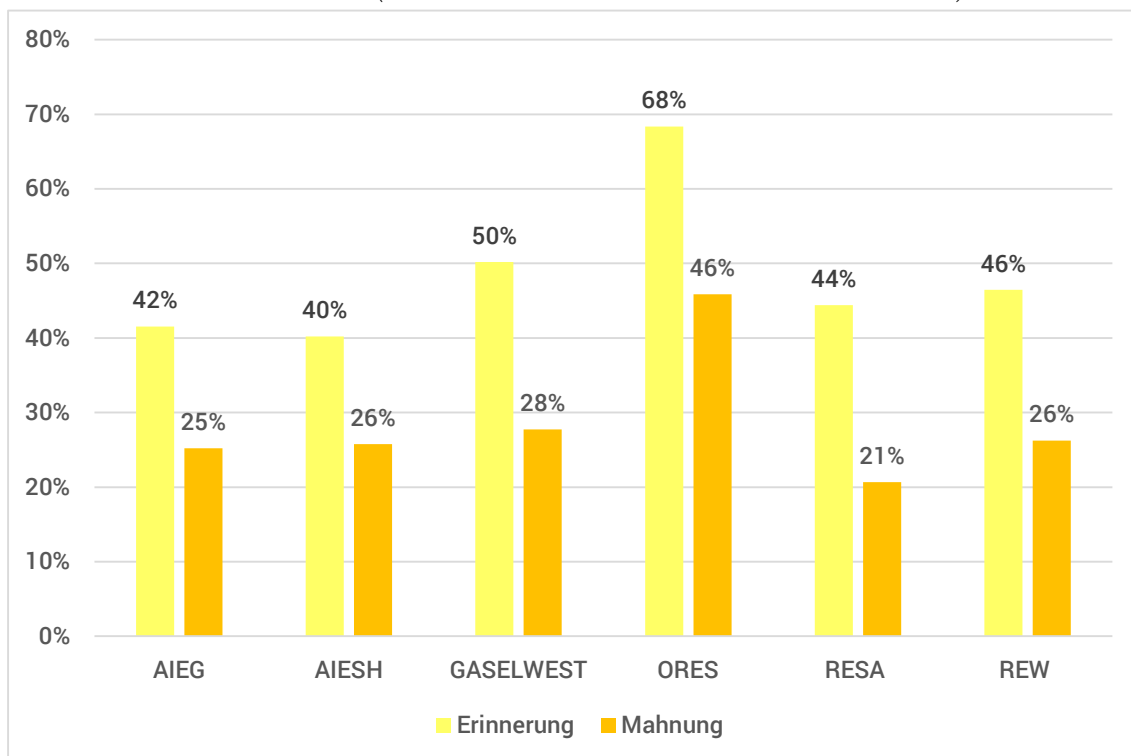


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁸ Aufgrund diverser Schwierigkeiten und der durchgeführten EDV-Änderungen im Laufe des Jahres 2018 hat der Versorger COCITER die CWaPE darüber informiert, dass es ihm zwischen März und Dezember 2018 nicht möglich gewesen sei, Zahlungserinnerungen zu versenden. Der Versorger POWEO hat die CWaPE seinerseits darüber informiert, dass er im Laufe des Jahres 2018 stark in die Verbesserung und die Nachverfolgung von Situationen mit Kunden in Zahlungsverzug sowie in die Qualität des Reportings investiert habe. Diese beiden Ursachen begründen einen deutlich höheren Prozentsatz der Kunden, die im Laufe des Jahres 2018 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder Mahnschreiben erhalten haben, gegenüber dem Jahr 2017.

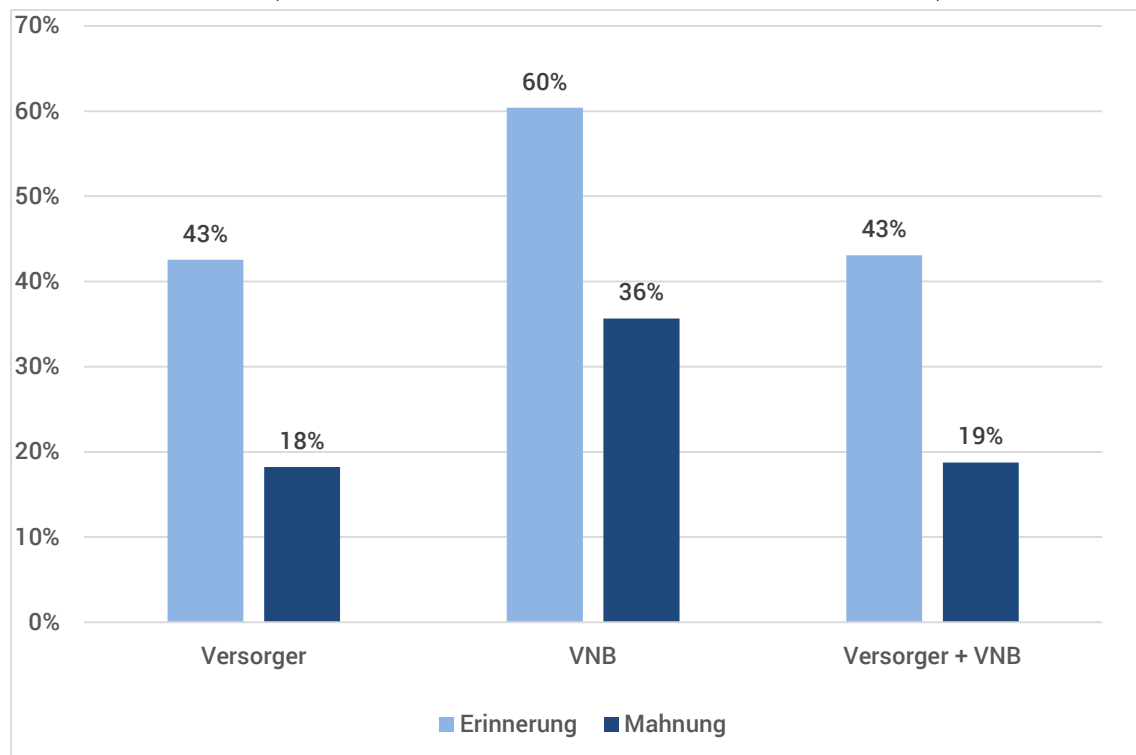
1.6.1.2. Im Gassegment

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 2018 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Stromsegment. So haben 43,1 % der gesamten Haushaltskundenschaft 2018 mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig über dem, der für das Jahr 2017 ermittelt wurde (nämlich 42,7 %).

Im selben Zeitraum haben nahezu 18,8 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz ist ebenfalls geringfügig höher im Vergleich zu jenem, der für das Vorjahr ermittelt wurde (18,5 %).

Man beachte, dass – wie auch im Stromsegment – die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Gas versorgt werden, und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens ein Mahnschreiben erhalten haben, deutlich über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert wurden. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.¹⁹

DIAGRAMM 11 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



¹⁹ Bei der Analyse der Zahlen des Versorgers POWEO sollte die Anmerkung zu diesem Versorger im entsprechenden Kapitel über den Strom beachtet werden.

In den nachstehenden Diagrammen wird - nach Versorger und VNB getrennt - der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2018 mindestens ein Erinnerungs- oder ein Mahnschreiben für Gas erhalten haben. Sie ermöglichen es, die manchmal erheblichen 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 VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

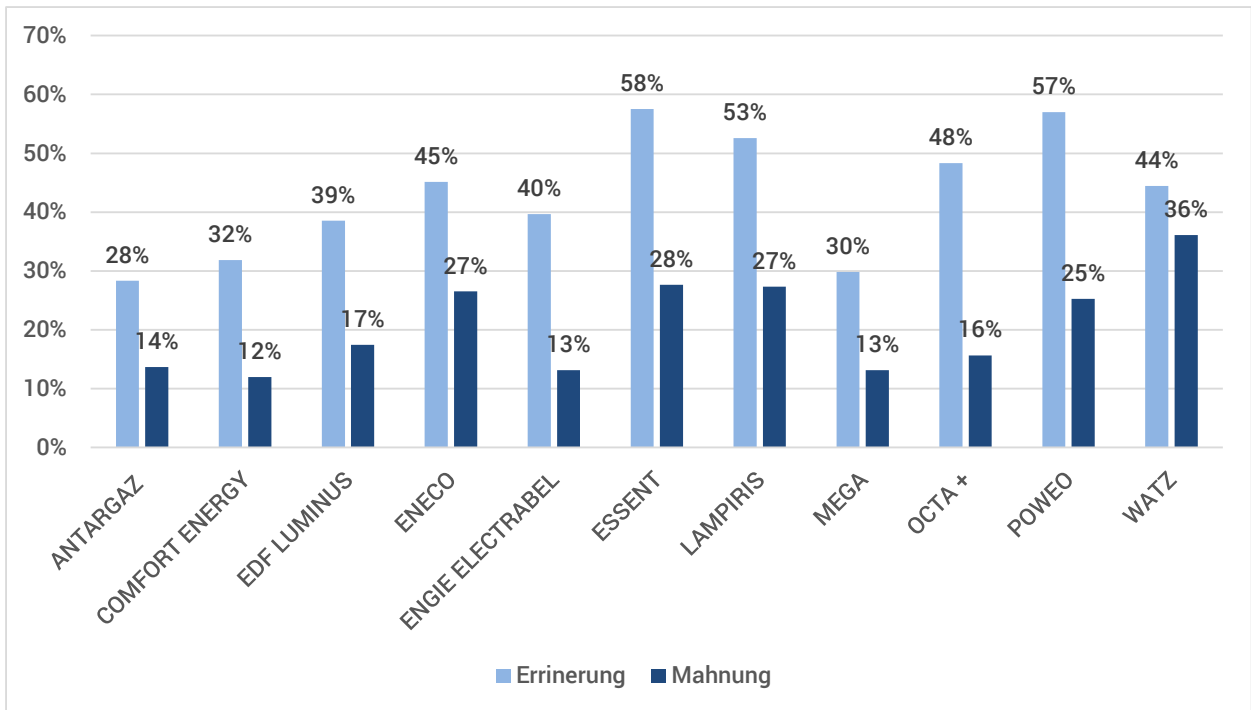
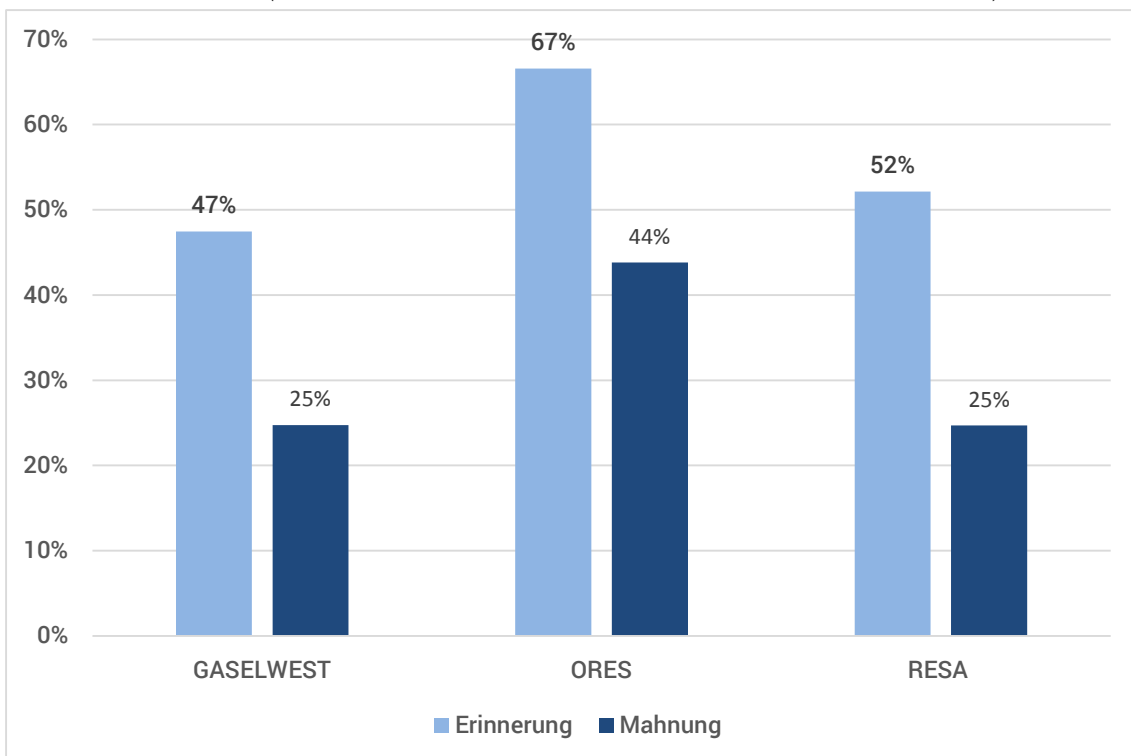


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS-/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER GESCHÜTZTE HAUSHALTSKUNDEN)



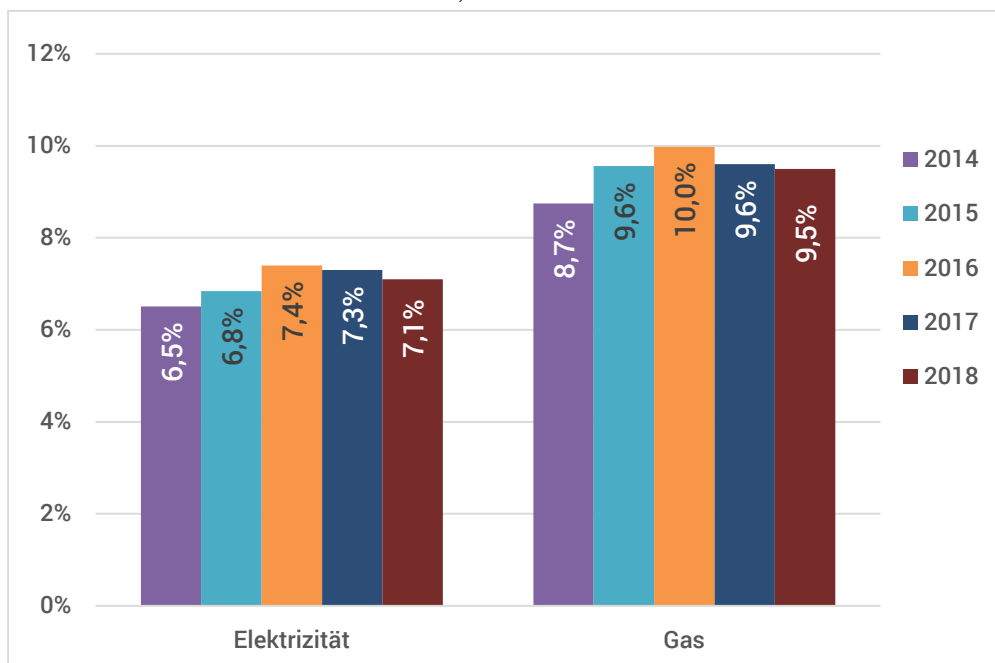
1.6.2. Die Erklärung der Nichtzahlung

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.

2018 wurden 7,1 % der Haushaltskunden im Stromsegment und 9,5 % der Kunden im Gassegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft.

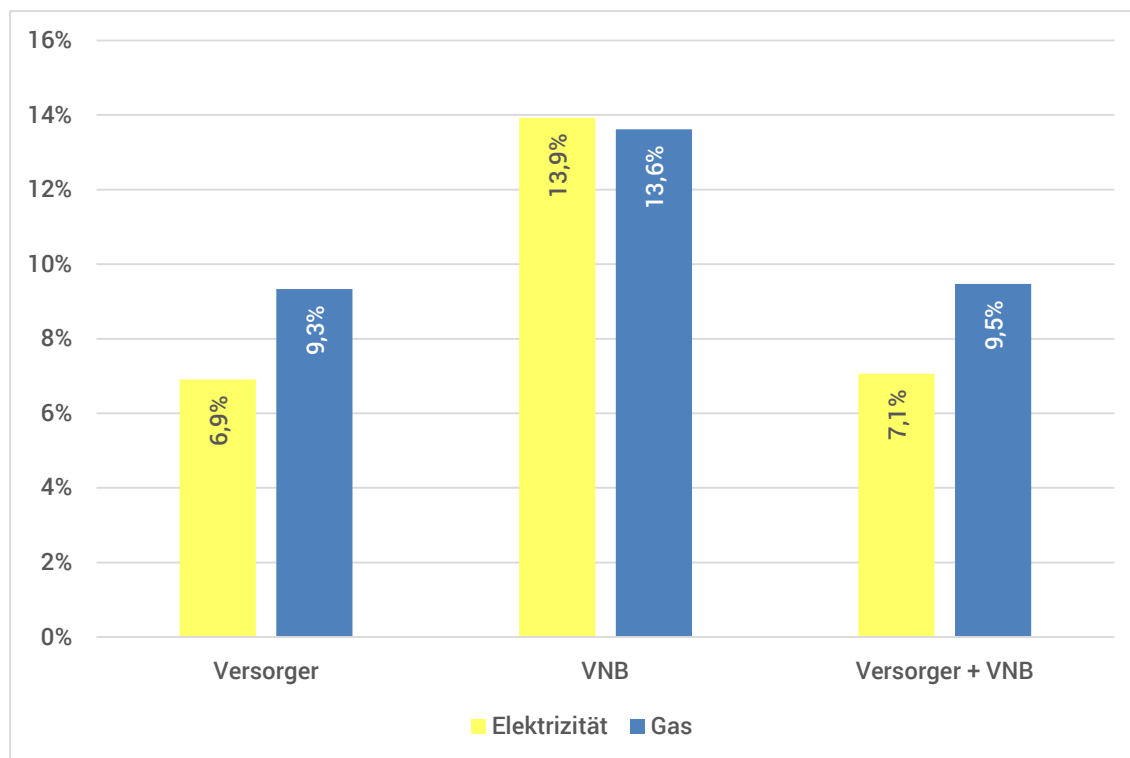
Wie im nachstehenden Diagramm veranschaulicht, sinkt der Prozentsatz der als Nichtzahler eingestuft Kunden 2018 sowohl im Strom- als auch im Gassegment seit den beiden letzten Jahren leicht.

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



In Bezug auf den Prozentsatz der Haushaltskunden, die als Nichtzahler eingestuft werden, sind Differenzen nicht nur von einem Jahr zum anderen, sondern auch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern festzustellen. Die Prozentsätze der geschützten Kunden, die 2018 von den VNB im Strom- und im Gassegment als Nichtzahler eingestuft wurden, sind zudem weitaus höher als jene bei den kommerziellen Versorgern. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Unterschiede.

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



Die vier nachstehenden Diagramme stellen – nach Marktteilnehmer, der den Kunden beliefert, und nach Energiesorte – den Prozentsatz der Haushaltskundenschaft dar, der mindestens einmal im Laufe des Jahres 2018 als Nichtzahler eingestuft wurde.²⁰

Der Durchschnitt des Prozentsatzes der Kunden, die im Jahr 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft waren, wurde mit dem Durchschnitt des Jahres 2017 verglichen und in die Diagramme einbezogen. Der Vergleich dieser Informationen lässt den Schluss zu, dass der Durchschnitt der Kunden, die 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, verglichen mit dem Durchschnitt des Jahres 2017 bei den Versorgern geringfügig zurückgegangen und bei den VNB eher gestiegen ist, und das unabhängig vom Energieträger.

²⁰ Da die vom Versorger POWEO mitgeteilten Daten fehlerhaft waren, wurden sie nicht in die beiden nachstehenden Diagramme zu den kommerziellen Versorgern einbezogen.

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

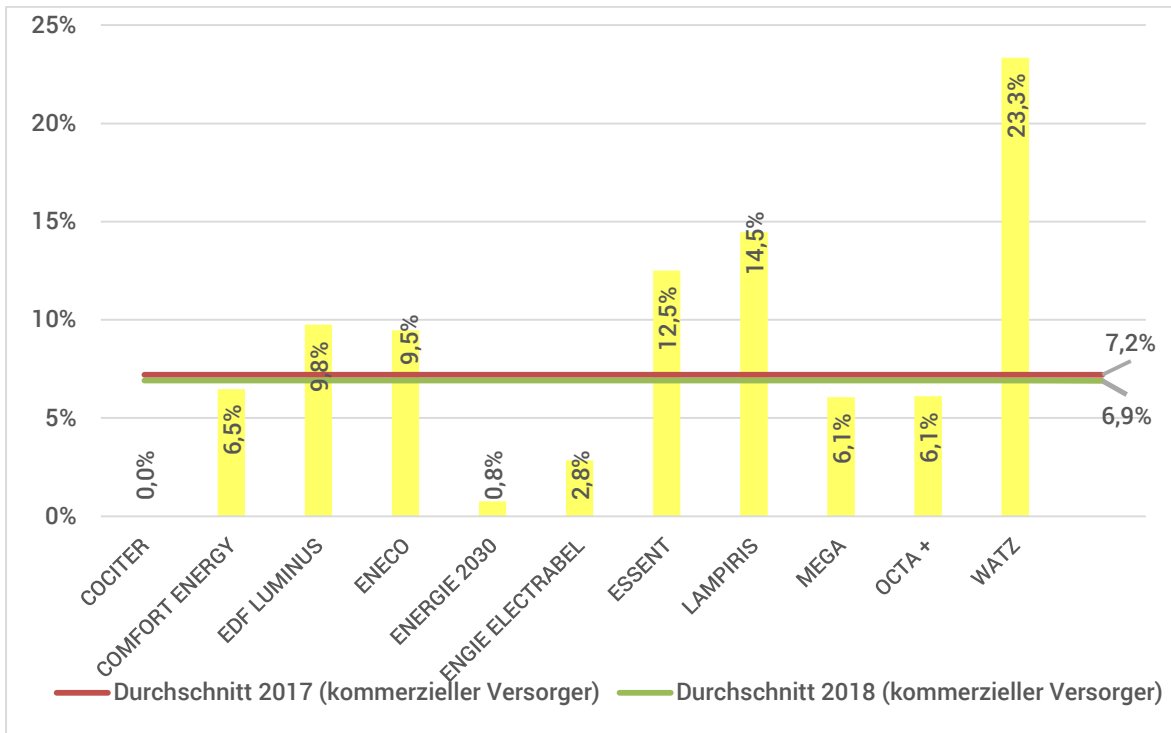


DIAGRAMM 17 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM STROMSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ IHRER GESCHÜTZTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT)

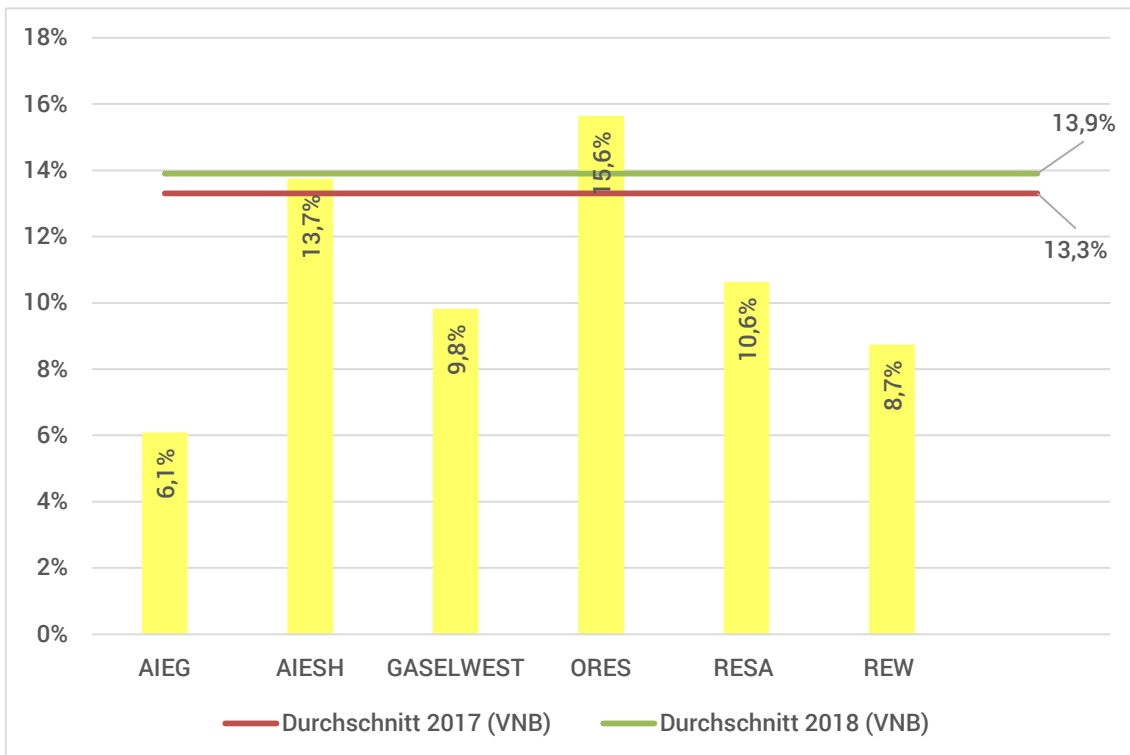


DIAGRAMM 18 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ IHRER HAUSHALTSKUNDSCHAFT)

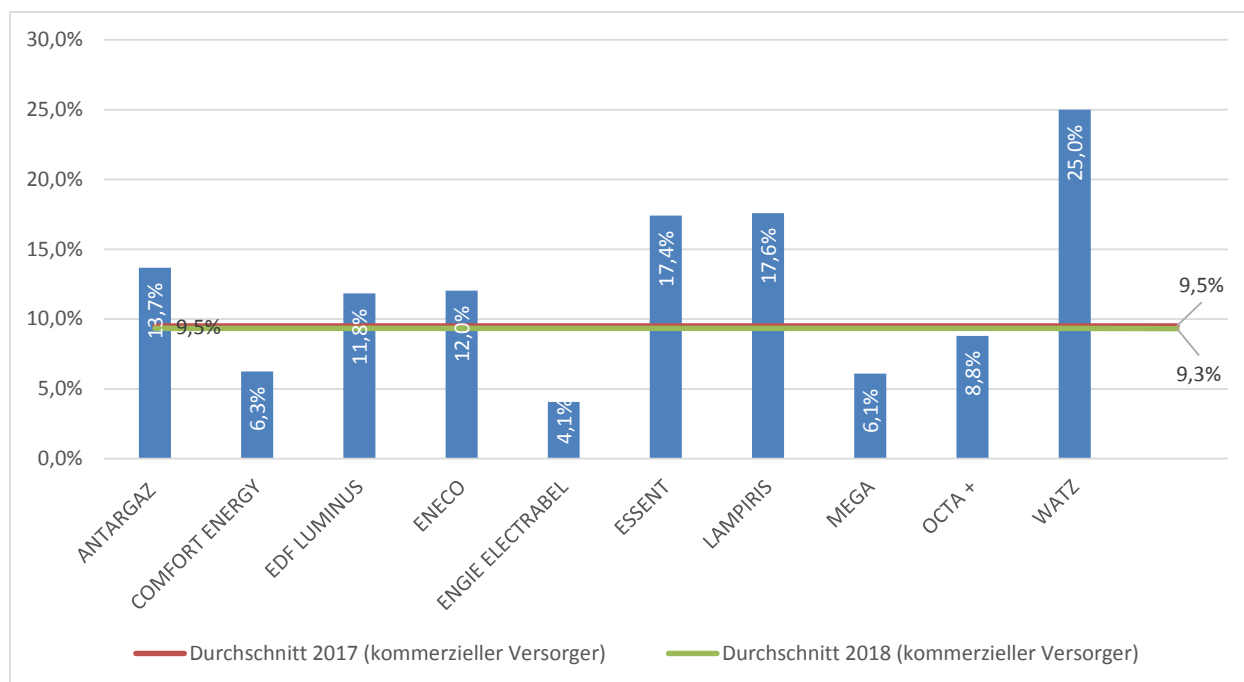
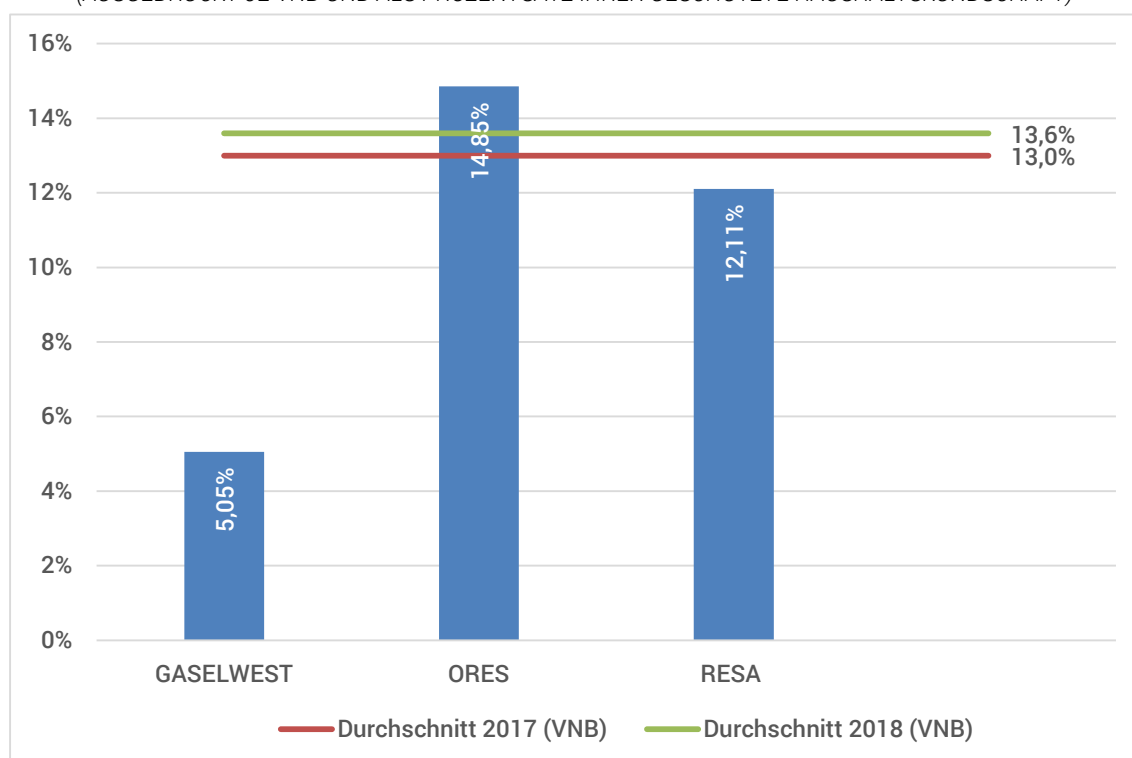


DIAGRAMM 19 ANZAHL HAUSHALTSKUNDEN, DIE IM GASSEGMENT ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ IHRER GESCHÜTZTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT)



1.6.2.1. Geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden

Wie die untenstehende Tabelle veranschaulicht, beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden an der gesamten Kundschaft, die im Laufe des Jahres 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurde, auf 19 % im Stromsegment und 20 % im Gassegment. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zum Jahr 2017 gestiegen, liegt aber immer noch unter dem für die Jahre 2014 bis 2016 berechneten Prozentsatz. Diese Feststellung trifft auf das Strom- und auch das Gassegment zu.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN

Elektrizität	2014	2015	2016	2017	2018
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	20 %	22 %	22 %	16 %	19 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	13 %	14 %	15 %	11 %	12 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	14 %	15 %	14 %	13 %	15 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	24 %	28 %	35 %	13 %	14 %
Gas	2014	2015	2016	2017	2018
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	21 %	24 %	23 %	17 %	20 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	15 %	18 %	17 %	12 %	14 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	16 %	15 %	15 %	14 %	16 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	21 %	29 %	28 %	13 %	13 %

Des Weiteren beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden, die 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, im Stromsegment auf 12 % und im Gassegment auf 14 % an der gesamten geschützten Kundschaft.

Bei den Sozialversorgern wurden 14 % der geschützten Kunden, die sie beliefern, im Stromsegment 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft. Im Gassegment liegt dieser Prozentsatz bei 13 %.²¹

Bei den kommerziellen Versorgern ist der durchschnittliche Prozentsatz der geschützten Kunden, die 2018 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, im Vergleich zu 2017 angestiegen und beläuft sich auf 15 % im Stromsegment und auf 16 % im Gassegment.

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 abgeschaltet (Situation, die als „automatische Abschaltung“ bezeichnet wird), sodass der Kunde seine Karte wieder aufladen muss, 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 auch darauf hingewiesen, dass es für geschützte Kunden mit Budgetzähler zusätzliche Schutzmaßnahmen gibt, insbesondere die Möglichkeit, die garantierte Mindestliefermenge an Strom zu beziehen und für Gas eine Winterhilfe beantragen zu können²².

²¹ Es sei daran erinnert, dass sich die erhebliche Verringerung des Prozentsatzes der Nichtzahler unter den geschützten Kunden bei jenen Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden, 2017 und 2018 vor allem durch die vorgenommenen Änderungen in der Definition der bei den Marktteilnehmern angeforderten Daten erklärt. Für die Jahre 2014 bis 2016 beziehen sich die Daten bei ORES auf sämtliche geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden – sowohl auf aktive wie passive Kunden. Ab 2017 wurden nur die aktiven geschützten Kunden (bzw. die im Laufe des untersuchten Jahres aktiv waren) und als Nichtzahler eingestuft wurden, einberechnet.

²² Ausführlichere Informationen zu diesem Thema sind in den Kapiteln zu den Lokalen Kommissionen für Energie zu finden

Die Artikel 31 bis 37*bis* der EWR-VöD Strom und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme²³ eines Budgetzählers im Fall von Nichtzahlung. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

Vereinfacht gesagt, können die 2018 von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Mindestetappen für den Einbau oder die Wiederinbetriebnahme eines Budgetzählers im Fall der Nichtzahlung 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 Kunden, eines zweiten Besuchs zum Einbau des Budgetzählers etc. annehmen.

Zudem verfügt der VNB ab dem Datum des Erstantrags durch den Versorger über 40 Tage, um das Verfahren des Einbaus des Budgetzählers abzuschließen. Anderenfalls wird der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger ausgesetzt und der VNB übernimmt vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Belieferung des Kunden. Diese vorübergehende Übernahme durch den VNB zählt zu den Fällen vorübergehender Belieferung eines Kunden durch seinen VNB als X-Versorger²⁴. Diese vorübergehende Belieferung durch den VNB wird dem Kunden zum Höchstpreis in Rechnung gestellt, der in den föderalen ministeriellen Erlassen vom 1. Juni 2004 für Strom und 15. Februar 2005 für Gas festgesetzt ist.

Beim Verfahren des Einbaus des Budgetzählers muss eine Unterscheidung danach vorgenommen werden, ob der Kunde, der als Nichtzahler eingestuft wurde, 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. Ist der Nichtzahler jedoch ein geschützter Kunde, so wird er an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), der nach dieser Übertragung und nach dem Einbau des Budgetzählers (eventuell mit Leistungsbegrenzer für Strom) dessen Energieversorgung zum Sozialtarif übernimmt.

Das vom Wallonischen Parlament am 17. Juli 2018 verabschiedete Programmdekret streicht bzw. ändert einige der Bestimmungen für das Verfahren bei Nichtzahlung und zum Einbau des Budgetzählers, die durch das Dekret vom 11. April 2014 zur Änderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarkts und

²³ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorauszahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein „klassischer“ Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzählers im Haus des Kunden gesprochen, sondern von der Wiederinbetriebnahme desjenigen, der bereits vor Ort ist.

²⁴ Weitere ausführlichere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über den X-Versorger.

des Dekrets vom 21. Mai 2005 zur Änderung des Dekrets von 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts eingeführt worden waren. Es sei daran erinnert, dass die in den oben genannten Dekreten vom 11. April 2014 und 21. Mai 2015 aufgeführten Bestimmungen nicht angewendet werden konnten, da keine Modalitäten oder Verfahren für die Anwendung in Ausführungserlassen definiert worden waren.

Von den durch das Programmdekret vorgenommenen Änderungen seien folgende hervorgehoben:

- Streichung der Verweise auf die Unmöglichkeit, aus „technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen“ einen Budgetzähler einzubauen und auf die Zusammensetzung der Lokalen Kommissionen für Energie in diesen Situationen.
- Streichung der Bestimmung, die vorsieht, dass die Lokale Kommission für Energie zur Erörterung des vernünftigen Zahlungsplans zusammentreten kann.
- Änderung der Behörde, bei der ein Widerspruch gegen den Einbau eines Budgetzählers eingereicht werden kann, und Vorschrift, dass die Analyse eines solchen Widerspruchs durch den Regionalen Mediationsdienst für Energie (SRME) anstatt beim VNB erfolgt. Er schließt die Möglichkeit für den SRME ein, das Verfahren in diesem Fall auszusetzen.

Weitere Bestimmungen bezüglich des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers, die in den oben erwähnten Dekreten vom 11. April 2014 und 21. Mai 2015 vorgesehen sind, wurden hingegen im EWR vom 19. Juli 2018 abgeändert. Dies sind insbesondere:

- Die Übertragung geschützter Kunden als Nichtzahler an ihren Verteilnetzbetreiber (oder „Drop“ des geschützten Kunden an seinen VNB). Der EWR vom 19. Juli 2018 präzisiert dieses Verfahren und sieht vor, dass ein ministerieller Erlass das Verfahren der Übertragung des geschützten Kunden, der als Nichtzahler eingestuft wurde, an seinen VNB und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen festlegt. Diese Bestimmung ist am 1. April 2019 in Kraft getreten. Allerdings hat die CWaPE in Erwartung des ministeriellen Erlasses, der das im EWR vom 19. Juli 2018 vorgesehene Verfahren präzisieren soll, und um die Nachverfolgung dieser Situation einzubeziehen und die Rollen der einzelnen Marktteilnehmer in diesem Rahmen zu klären, im Februar 2019 eine Leitlinie (CD-19b20-CWaPE-0021) herausgegeben, welche die Nachverfolgung des geschützten Kunden behandelt, der infolge der Einstufung als Nichtzahler durch einen kommerziellen Versorger von seinem Verteilnetzbetreiber beliefert wird.
- Die Aufgabe der X-Versorgung, das heißt der Versorgung durch den Netzbetreiber, falls ein Budgetzähler verspätet angebracht wird. Überschreitet der Verteilnetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau von 40 Tagen, schuldet er dem Versorger, der den Einbauantrag gestellt hat, sodann einen Pauschalzuschuss. Es ist vorgesehen, dass diese Bestimmung im Zuge der Inbetriebsetzung des MIG 6 in Kraft tritt. Die CWaPE hat im Laufe des Jahres 2018 in Rücksprache mit den VNB und den Versorgern an einer Methode zur Berechnung der Höhe dieses Pauschalzuschusses gearbeitet, den die VNB den Versorgern bei der Überschreitung der Frist zum Einbau eines Budgetzählers aus Gründen schulden würden, die Ersteren anzulasten sind. Die Stellungnahme der CWaPE zu den praktischen Modalitäten der Einführung dieses Pauschalzuschusses (Stellungnahme CD-19b20-CWaPE-1843) wurde der Ministerin im Laufe des Monats Februar 2019 übermittelt.

Der EWR vom 19. Juli 2018 führt auch die Definition eines Mindest-Schuldenbetrags ein, um den Budgetzähler einbauen zu können, und weitet den kostenlosen Einbau des Budgetzählers auf folgende Situationen aus:

- wenn der Antrag von einem geschützten Kunden gestellt wird;
- wenn der Antrag vom einem ÖSHZ gestellt wird;
- für alle Kunden, die sich in Zahlungsverzug befinden;
- bei Umzug, falls der Kunde an seiner vorigen Adresse einen Budgetzähler besaß.

Und schließlich begrenzt der EWR vom 19. Juli 2018 die Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge für geschützte Kunden mit Strom-Budgetzähler auf einen Antrag, der von einem ÖSHZ gestellt wird.²⁵

Im vorliegenden Abschnitt sollen die statistischen Daten zu den einzelnen Etappen des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers analysiert werden. Es sei daran erinnert, dass die Mehrzahl der Maßnahmen bzw. Änderungen der oben erwähnten Gesetzgebung erst am 1. April 2019 in Kraft getreten sind und sich daher in den Zahlen für das Jahr 2018, die von den Versorgern und VNB übermittelt wurden, nicht niederschlagen.

Die in den folgenden Punkten dieses Kapitels dargestellten Statistiken basieren auf den von den kommerziellen Versorgern sowie den VNB mitgeteilten Daten, die für die geschützten Kunden, welche sie beliefern, als Sozialversorger fungieren. Die Begriffe „Einbau“ und „Wiederinbetriebnahme“ von Budgetzählern sind unter dem Oberbegriff „Einbau eines Budgetzählers“ zusammengefasst.

1.7.1. Im Stromsegment

1.7.1.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Strom-Budgetzähler

Die Gesamtzahl der **Einbauanträge** für Budgetzähler oder die Zahl der **Anträge auf Übertragung des geschützten Kunden in Zahlungsverzug an seinen VNB (nachfolgend „Drop-Antrag“)**, die von den Versorgern und den VNB als **Sozialversorgern eingereicht wurden, beläuft sich 2018²⁶ auf 95.148**, was nahezu der Zahl für das Jahr 2017 entspricht, in dem sie sich auf 95.160 belief.²⁷

Die Gesamtzahl der **tatsächlichen Einbauten** von Budgetzählern im Stromsegment während des Jahres 2018 beläuft sich auf 17.870, was einem Rückgang um 1,6 % gegenüber 2017 entspricht.

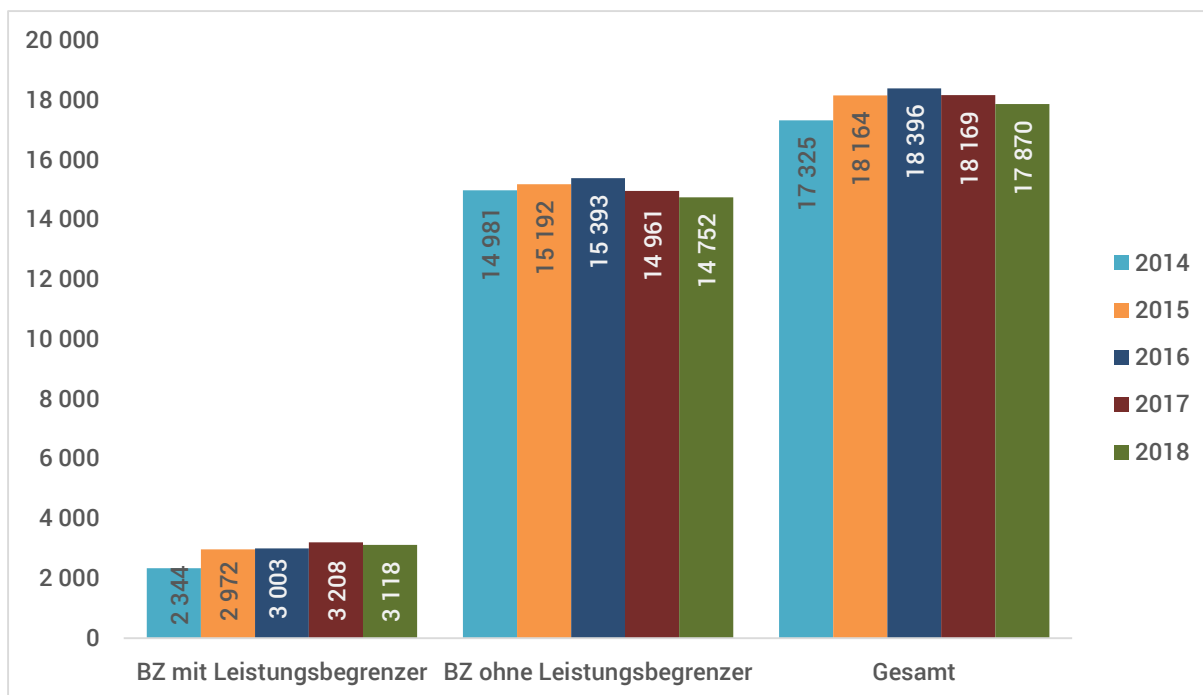
Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Strom-Budgetzähler in den vergangenen fünf Jahren und unterscheidet dabei, ob diese bei geschützten Kunden (mit Leistungsbegrenzer ausgestattet) oder nicht geschützten Kunden eingebaut wurden. Die Analyse des vorgestellten Diagramms ergibt einen Rückgang der Gesamtanzahl der eingebauten Budgetzähler 2018 – bei geschützten Kunden wie bei nicht geschützten Kunden.

²⁵ Für ausführlichere Informationen zum Thema der garantierten Mindestliefermenge sehen Sie bitte das Kapitel 1.16.1 ein

²⁶ Es sei darauf hingewiesen, dass ein Einbauantrag bzw. ein Drop-Antrag für ein und denselben Kunden mehrmals eingeleitet werden kann. Daher kann dieser in der Gesamtzahl der Einbau-/Drop-Anträge mehrmals eingerechnet sein.

²⁷ Angemerkt sei, dass die Versorger COCITER und Energie 2030 im Laufe des Jahres 2018 keinen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers oder Drop-Antrag eingereicht haben.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMBUDGETZÄHLER



Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Einbau des Budgetzählers bzw. der Drop-Anträge, die im Laufe des Jahres bearbeitet wurden, und der Anzahl der tatsächlichen Einbauten im Jahr lassen sich durch mehrere Elemente erklären:

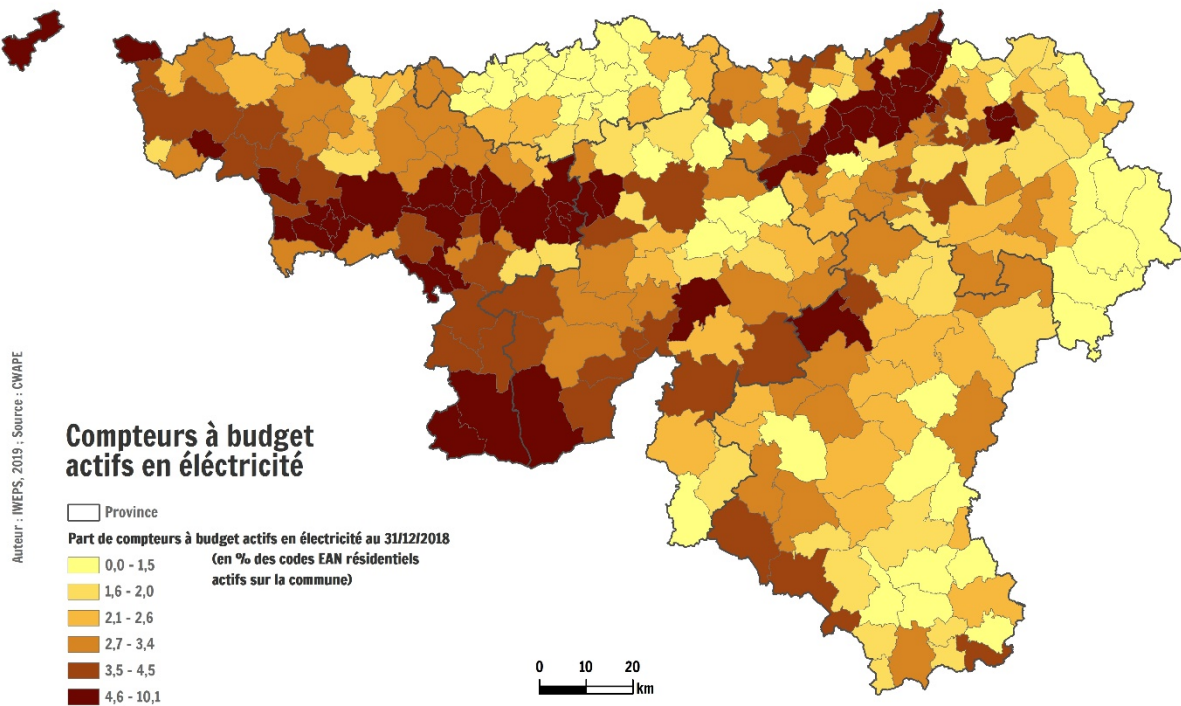
- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annullierung** des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers beantragen. So wurden fast **59 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers 2018 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell des Abschlusses eines Zahlungsplans annulliert;
- In **19 %** der Fälle führten die Anträge zu **einem tatsächlichen Einbau** von Budgetzählern
- In **17 %** 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 Abschaltung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben 2018 rund 5 % aller Anträge auf Einbau eines Budgetzählers in einer Abschaltung der Versorgung des Kunden resultiert.**²⁸

Ende 2018 belief sich somit die Anzahl der Strom-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 174.282. Von ihnen waren 70.368 bzw. 40,4 % aktiv. Angemerkt sei, dass die inaktiven Budgetzähler dann wie normale Zähler funktionieren, für welche die „Vorauszahlungsfunktion“ deaktiviert wurde.

²⁸ Ausführlichere Informationen über die Abschaltung der Versorgung des Kunden werden im Kapitel über Abschaltungen angegeben.

Nur 4,3 % der gesamten wallonischen Haushaltskundenschaft verfügen über einen aktiven Strom-Budgetzähler. Dieser Prozentsatz entspricht dem für das Jahr 2017 ermittelten. Der Prozentsatz **der geschützten Kunden** mit aktivem Budgetzähler mit Leistungsbegrenzer beläuft sich Ende 2018 auf 7,4 %, was einem Anstieg gegenüber dem Jahr 2017 entspricht, als er bei 6,8 % lag.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und nach Gemeinde – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Budgetzähler und der Anzahl aktiver EANs im Stromsegment für die Haushaltskunden dar.



Compteurs à budget actifs en électricité	Aktive Budgetzähler im Stromsegment
Province	Provinz
Part de compteurs à budget actifs en électricité au 31/12/2018 (en % des codes EAN résidentiels actifs sur la commune)	Anteil aktiver Budgetzähler im Stromsegment zum 31.12.2018 (in % der aktiven Haushalts-EANs nach Gemeinde)
Auteur : IWEPS, 2019 ; Source : CWaPE	Verfasser: IWEPS, 2019; Quelle: CWaPE

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

In den VöD-EWR²⁹ 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.

²⁹ Artikel 35 des EWR VöD Strom, Artikel 37 des EWR VöD Gas

Um die Entwicklung der Schulden vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau eines Budgetzählers bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Budgetzählers zu evaluieren, hat die CWaPE die Marktakteure aufgefordert, ihr für das Jahr 2018 den durchschnittlichen Schuldenbetrag ihrer Kunden zu diesen beiden Zeitpunkten mitzuteilen. Der durchschnittliche Schuldenbetrag im Stromsegment zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau des Budgetzählers** für sämtliche Haushaltskunden lag 2018 bei 350,40 EUR. Dieser Betrag beläuft sich auf 356,00 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 203,00 EUR bei den VNB.

Der für sämtliche Haushaltskunden³⁰ 2018 durchschnittliche Schuldenbetrag im Stromsegment zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers (nämlich 464,20 EUR) ist im Vergleich zu 2017 um 4,4 % gesunken. Dieser durchschnittliche Betrag ist mit 468,40 EUR bei Kunden höher, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, als bei geschützten Kunden, die von den Verteilnetzbetreibern beliefert werden, wo er 346,30 EUR beträgt.

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Budgetzählers bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Budgetzählers steigt der durchschnittliche Schuldenbetrag für sämtliche Haushaltskunden um 32,5 %.

Die nachstehenden Diagramme ermöglichen es auch, erhebliche Schwankungen zu zeigen, die zwischen den Marktteilnehmern bestehen. Es ist festzuhalten, dass bei den kleineren VNB (nämlich AIEG, AIESH, 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 2018 unter zehn lag. Der durchschnittliche Schuldenbetrag kann somit stark von dieser sehr geringen Zahl der Fälle abhängig sein.

³⁰ Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestuft Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 21 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VERSORGER - STROM³¹

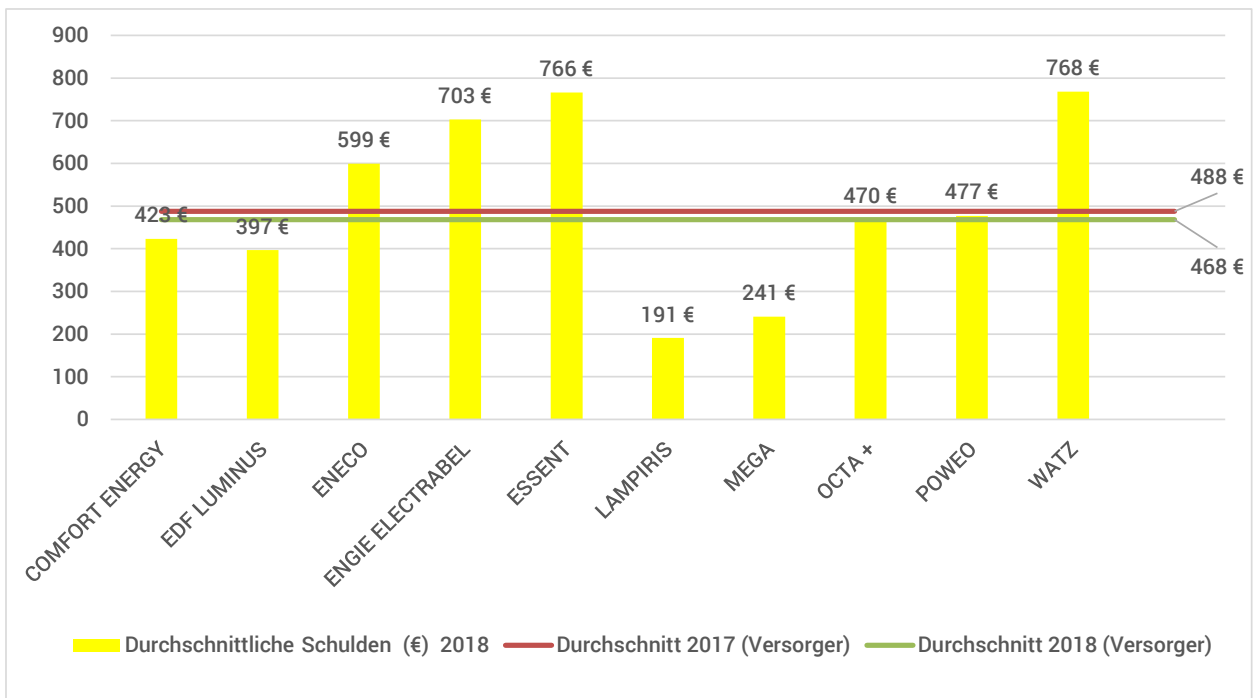
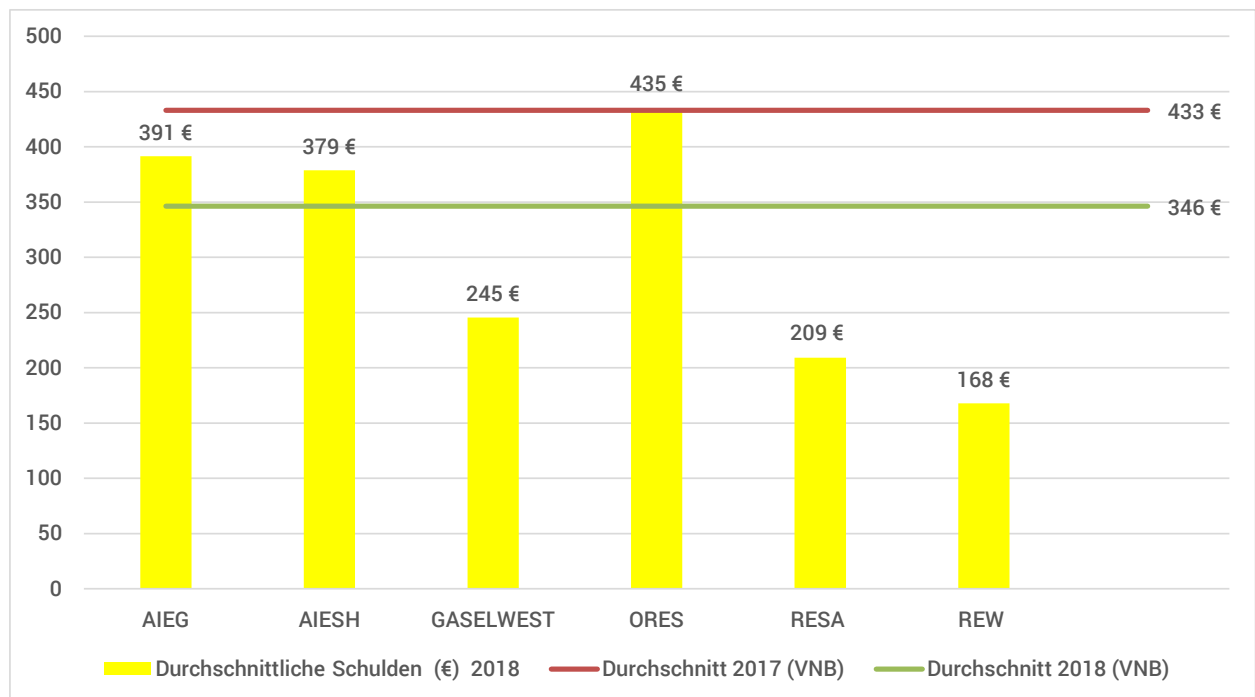


DIAGRAMM 22 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VNB - STROM

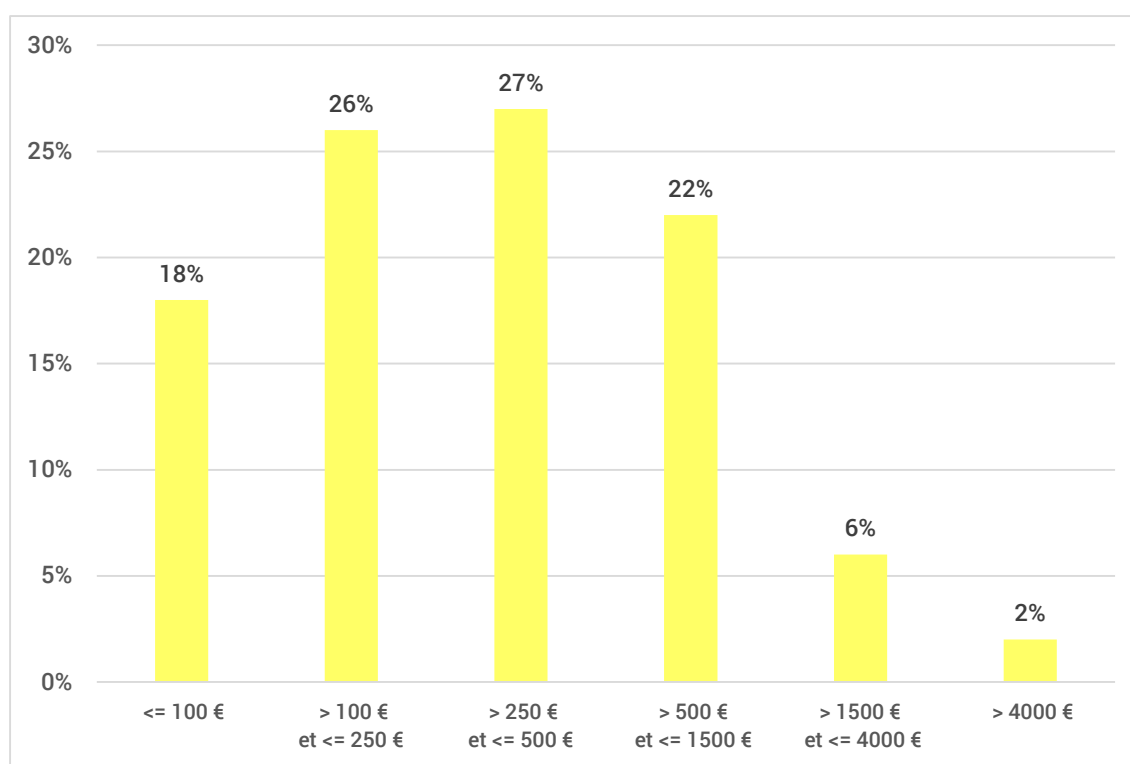


³¹ Die Versorger COCITER und ENERGIE 2030 haben im Jahr 2018 kein Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers eingeleitet. Aus diesem Grund erscheinen sie nicht in den Diagrammen.
Der Versorger ESSENT hat die CWaPE darüber informiert, dass er wegen des Wechsels seiner Software und den aufgetretenen Schwierigkeiten Qualitätsprüfungen zum Schutz der Kunden vor einem Antrag auf Einbau des Budgetzählers habe durchführen müssen. Diese Zusatzprüfungen hätten das Verfahren verlängert und somit den Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus erhöht.

Der Rückgang des durchschnittlichen Schuldenbetrags im Stromsegment zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers bei den VNB vom Jahr 2017 auf das Jahr 2018 ist hauptsächlich auf den deutlichen Rückgang der durchschnittlichen Schulden beim VNB RESA zurückzuführen, bei dem sie von 421 EUR im Jahr 2017 auf 209 EUR im Jahr 2018 zurückgehen. Der durchschnittliche Schuldenbetrag bei ORES bleibt hingegen von 2017 auf 2018 nahezu konstant.

Die Segmentierung der Kunden nach dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt **des Einbaus des Budgetzählers** wird im folgenden Diagramm veranschaulicht³²:

DIAGRAMM 23 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – STROM (IN % SÄMTLICHER KUNDEN, BEI DENEN IM LAUFE DES JAHRES 2018 EIN BUDGETZÄHLER EINGEBAUT WURDE)



1.7.1.3. Die Frist für den Einbau des Strom-Budgetzählers

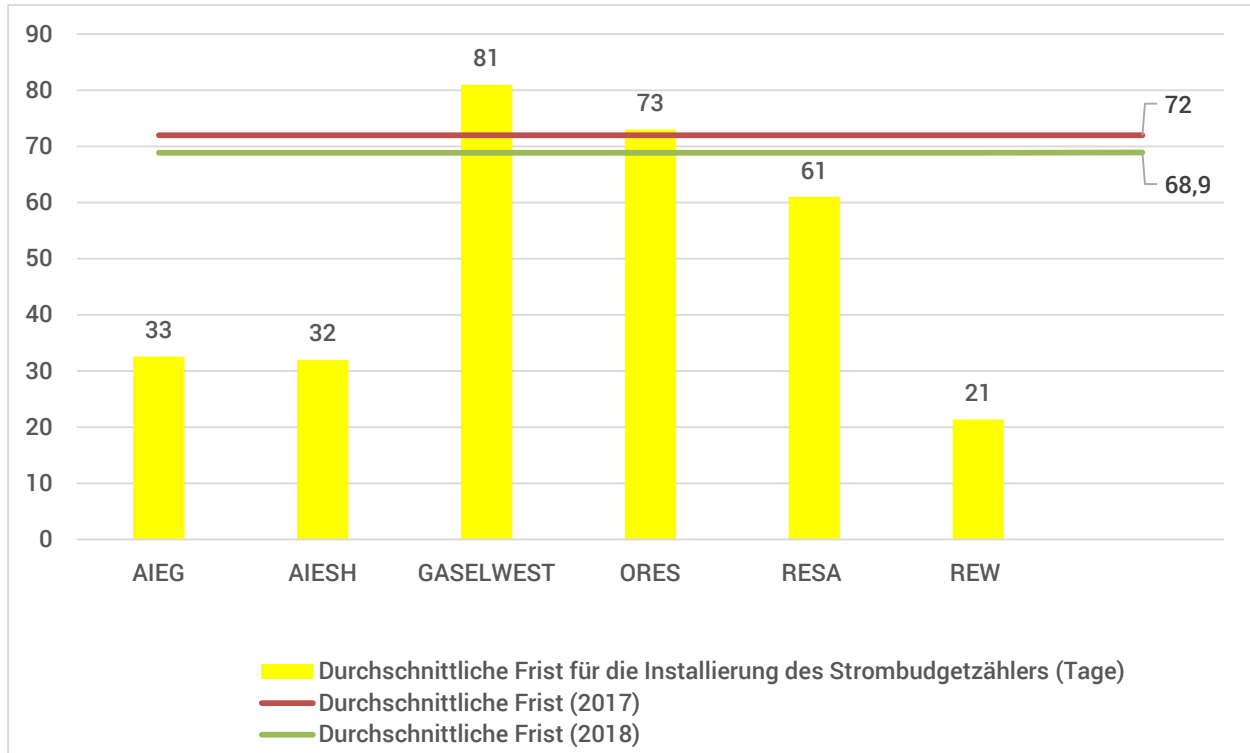
Die Analyse der Fristen für den Einbau der Budgetzähler ergibt eine Verkürzung der durchschnittlichen Einbaufrist 2018 im Stromsegment, da sie 2017 72 Tage gegenüber 69 Tagen 2018 betrug.

Von den im Jahr 2018 eingebauten 17.870 Strom-Budgetzählern wurden 24,1 % innerhalb der vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist etwas höher als die 23,3 %, die 2017 ermittelt wurden.

³² Da der Versorger POWEO nicht in der Lage war, diese Informationen mitzuteilen, wurden die nachstehenden Daten auf Basis der von den anderen Marktteilnehmern erhaltenen Informationen berechnet.

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 Einbaufrist eines Strom-Budgetzählers bei den kleinen VNB (AIEG, AIESH, Réseau d'énergie de Wavre) kürzer als 40 Tage ist.

DIAGRAMM 24 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DEN EINBAU DES STROMBUDGETZÄHLERS (TAGE)



Die CWaPE stellt schließlich fest, dass von den Strom-Budgetzähler, die 2018 eingebaut wurden, nur 65 % der Zähler beim ersten Besuch des VNB eingebaut wurden, 35 % beim zweiten Besuch.

1.7.2. Im Gassegment

1.7.2.1. Der Einbauantrag und der Einbau der Gas-Budgetzähler

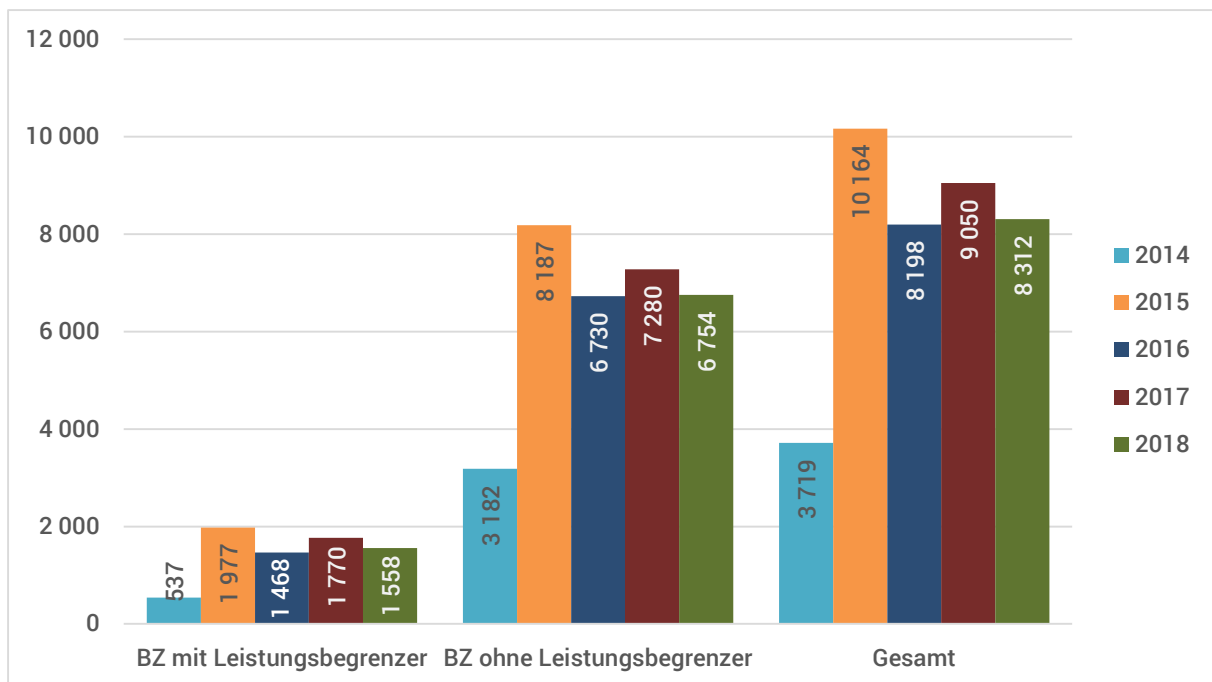
Die Zahl der Anträge auf Einbau³³ von Gas-Budgetzählern und die Gesamtzahl der Drop-Anträge, die von den Versorgern und VNB eingereicht wurden, nimmt mit insgesamt 46.426 im Jahr 2018 leicht ab. Dies entspricht einer Abnahme um 5 % gegenüber 2017.

Die Zahl der Gas-Budgetzähler, die im Laufe des Jahres 2018 tatsächlich eingebaut wurden, nimmt um 8,2 % im Vergleich zum Vorjahr auf insgesamt 8.312 eingebaute Gas-Budgetzähler ab. Davon wurden 6.754 bei nicht geschützten Kunden und 1.558 bei geschützten Kunden eingebaut. Die Abnahme der Anzahl im Jahr 2018 eingebauter Gas-Budgetzähler ist bei den geschützten Kunden (-12 %) größer als bei nicht geschützten Kunden (-7,2 %).

³³ Es sei angemerkt, dass ein Einbau-Antrag mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Gas-Budgetzähler in den vergangenen fünf Jahren. 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 der Erfordernis des Aufholens der Verzögerung dieser Jahre im Jahr 2015 war.

DIAGRAMM 25 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GASBUDGETZÄHLER



Wie im Stromsegment 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:

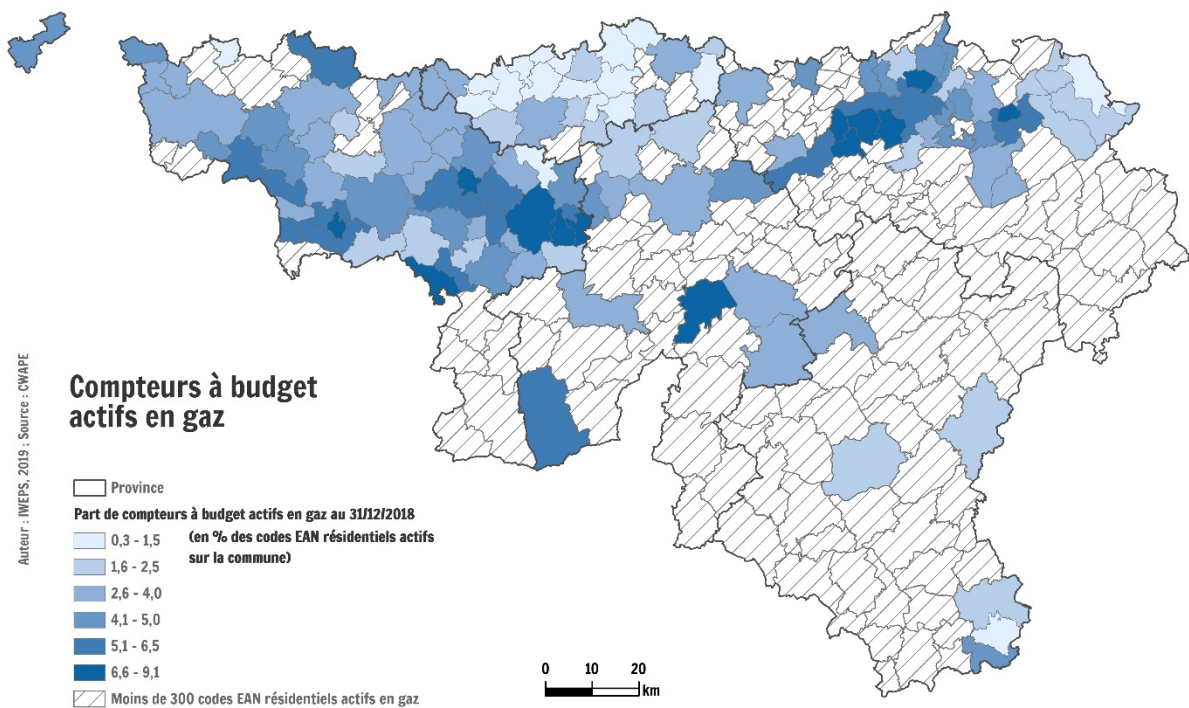
- So wurden **54,2 %** der Anträge auf Einbau eines Budgetzählers 2018 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell des Abschlusses eines Zahlungsplans **annulliert**;
- In **17,6 %** der Fälle führten die Anträge **zu einem tatsächlichen Einbau** von Budgetzählern
- In **22,2 %** der Fälle sind es Situationen mit einem Umzug oder einem Wechsel des Versorgers, die dazu führen, dass der Antrag auf Einbau eines Budgetzählers **storniert** wird.
- 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 Abschaltung des Anschlusspunkts fortgesetzt. **Schließlich haben 2018 rund 6 % aller Anträge auf Einbau eines Budgetzählers in einer Abschaltung der Versorgung des Kunden resultiert.**³⁴

³⁴ Ausführlichere Informationen über die Abschaltungen der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

Ende 2018 belief sich somit die Anzahl der Gas-Budgetzähler, die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf 63.994. Von ihnen waren 49,9 % aktiv.

Nur 4,8 % der gesamten wallonischen Haushaltskunden verfügen über einen aktiven Gas-Budgetzähler. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die über einen aktiven Budgetzähler verfügen, liegt bei 7,7 %. Diese Zahlen entsprechen jenen für das Jahr 2017 ermittelten weitestgehend.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und nach Gemeinde – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Budgetzähler und der Anzahl aktiver EANs im Gassegment für Haushaltskunden dar.



Compteurs à budget actifs en gaz	Aktive Budgetzähler im Gassegment
Province	Provinz
Part de compteurs à budget actifs en gaz au 31/12/2018 (en % des codes EAN résidentiels actifs sur la commune)	Anteil aktiver Budgetzähler im Gassegment zum 31.12.2018 (in % der aktiven Haushalts-EANs nach Gemeinde)
Moins de 300 codes EAN résidentiels actifs en gaz	Weniger als 300 aktive EAN-Codes von Haushaltskunden im Gassegment
Auteur : IWEPS, 2019 ; Source : CWaPE	Verfasser : IWEPS, 2019; Quelle: CWaPE

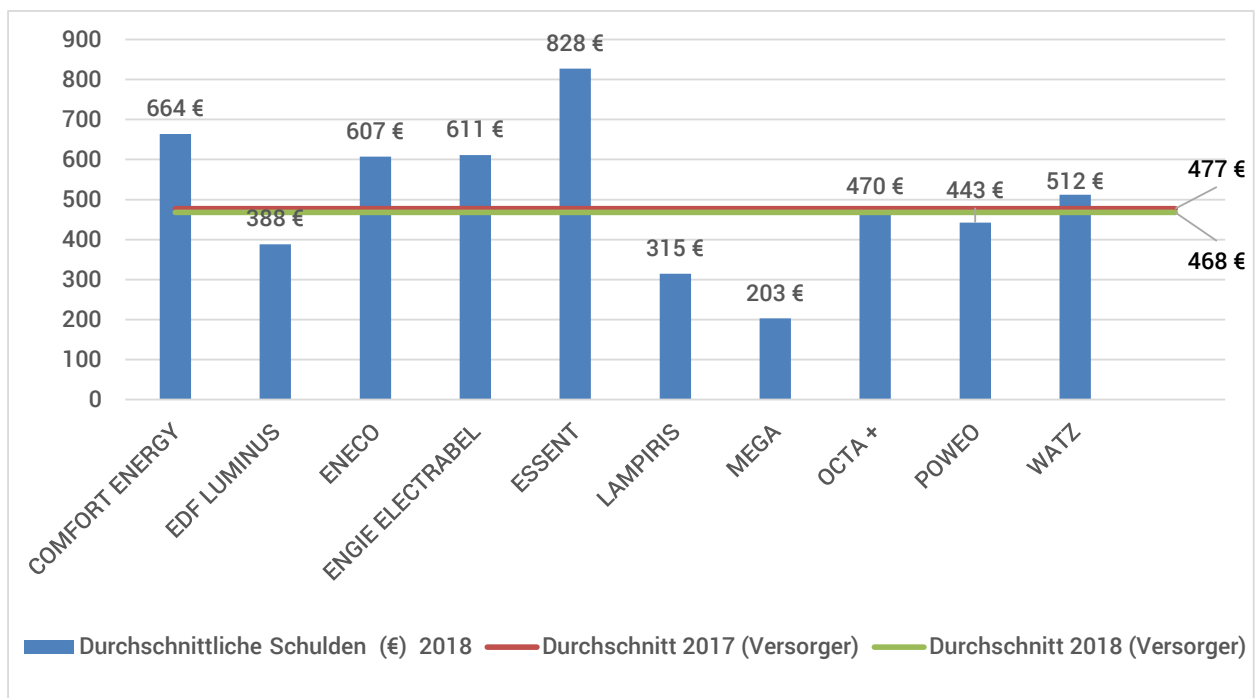
1.7.2.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers

Der durchschnittliche Schuldenbetrag im Gassegment zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau eines Gas-Budgetzählers** für sämtliche Haushaltskunden lag 2018 bei 343 EUR. Dieser Betrag beläuft sich auf 356 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 174 EUR bei den VNB.

Zwischen dem Antrag auf Einbau eines Budgetzählers und dem tatsächlichen Einbau des Gas-Budgetzählers ist der durchschnittliche Schuldenbetrag des Kunden um 34,3 % angestiegen und erreicht zum Zeitpunkt des **tatsächlichen Einbaus des Budgetzählers** einen Betrag von 460,80 EUR. Wie im Stromsegment war dieser Betrag bei den kommerziellen Versorgern (468 EUR) deutlich höher als bei den VNB (287 EUR).

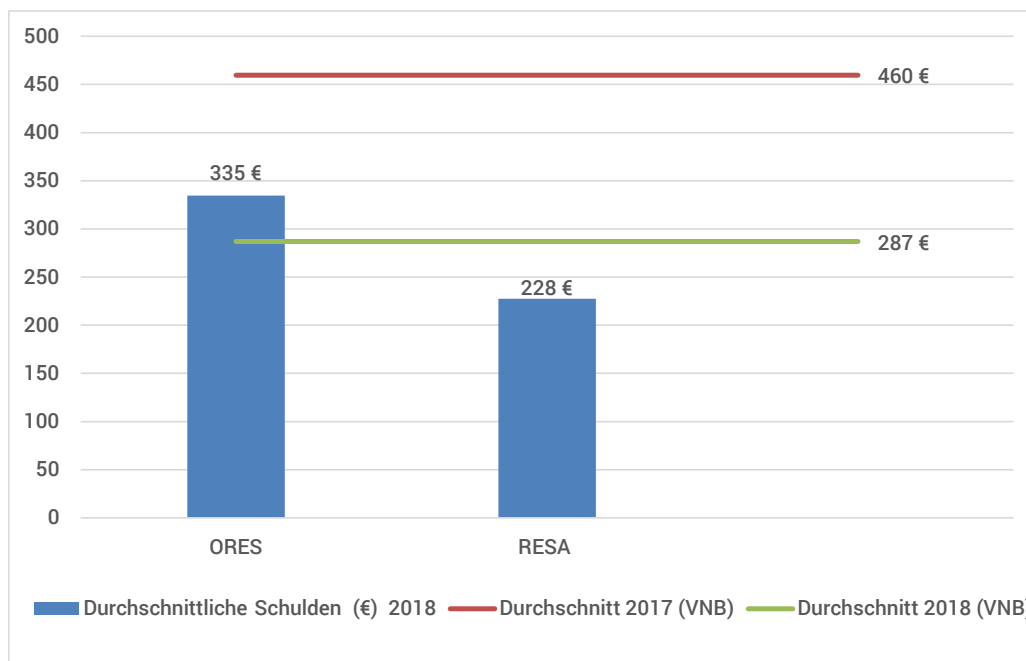
Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Informationen und heben die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern hervor. Bei den kleineren Versorgern und VNB mit sehr geringer Zahl von Kunden, bei denen im Laufe des Jahres 2018 ein Budgetzähler eingebaut wurde, kann der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gas-Budgetzählers stark von dieser sehr geringen Zahl von Fällen abhängig sein.

DIAGRAMM 26 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VERSORGER - GAS.³⁵



³⁵ Da der Versorger ANTARGAZ keine Informationen mitgeteilt hat, ist er im Diagramm nicht aufgeführt. Da der Versorger COCITER keinen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers gestellt hat, ist er im Diagramm ebenfalls nicht aufgeführt. Der Versorger ESSENT hat die CWaPE darüber informiert, dass er wegen des Wechsels seiner Software und den aufgetretenen Schwierigkeiten Qualitätsprüfungen zum Schutz der Kunden vor einem Antrag auf Einbau des Budgetzählers habe durchführen müssen. Diese Zusatzprüfungen hätten das Verfahren verlängert und somit den Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus erhöht.

DIAGRAMM 27 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS BEIM VNB - GAS.³⁶

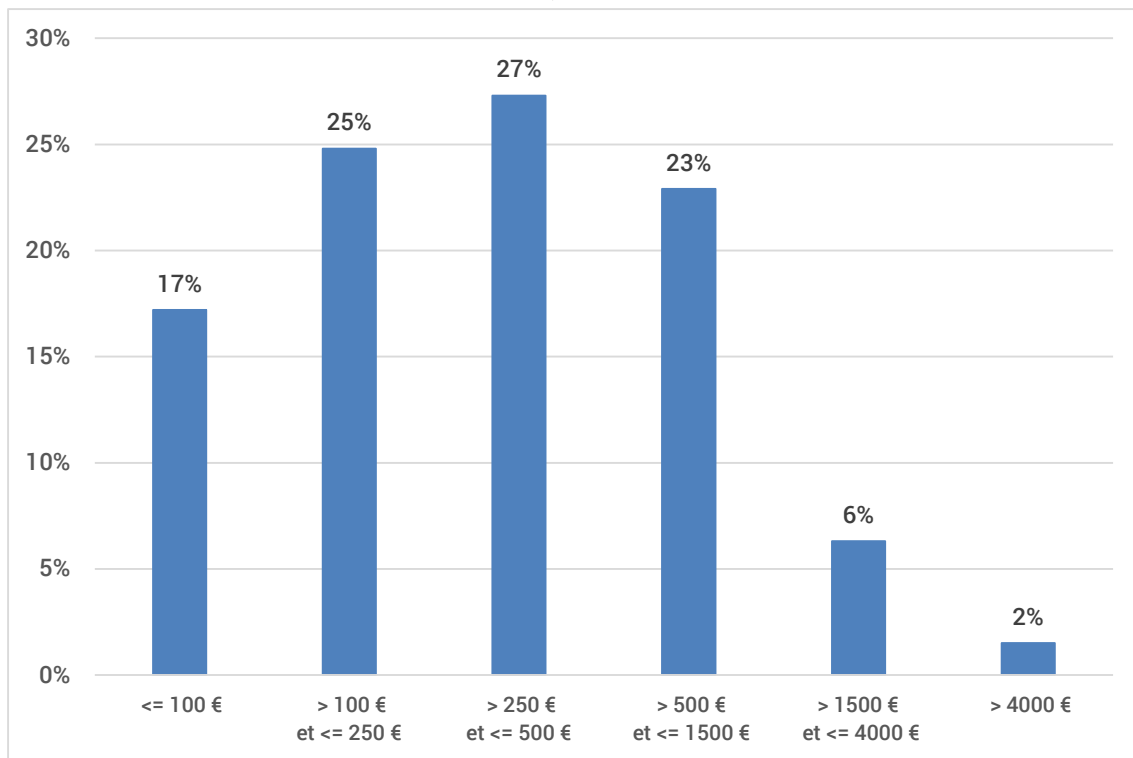


Die Abnahme des durchschnittlichen Schuldenbetrags im Gassegment zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers bei den VNB vom Jahr 2017 auf das Jahr 2018 ist hauptsächlich auf die deutliche Abnahme dieser durchschnittlichen Schulden beim VNB RESA zurückzuführen, bei dem sie von 548 EUR im Jahr 2017 auf 228 EUR im Jahr 2018 zurückgingen. Auch der durchschnittliche Schuldenbetrag bei ORES nimmt zwischen 2017 und 2018 ab, wenn auch in geringerem Maße.

Die Segmentierung der Kunden nach der Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Budgetzählers entspricht weitestgehend jener, die für das Stromsegment berechnet wurde, und wird im nachstehenden Diagramm dargestellt:

³⁶ Da der VNB Gaselwest keinen Gas-Budgetzähler bei einem von ihm in seiner Funktion als Sozialversorger belieferten Kunden eingebaut hat, ist er im Diagramm nicht aufgeführt.

DIAGRAMM 28 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS – GAS (IN % SÄMTLICHER KUNDEN, BEI DENEN IM LAUFE DES JAHRES 2018 EIN BUDGETZÄHLER EINGEBAUT WURDE)



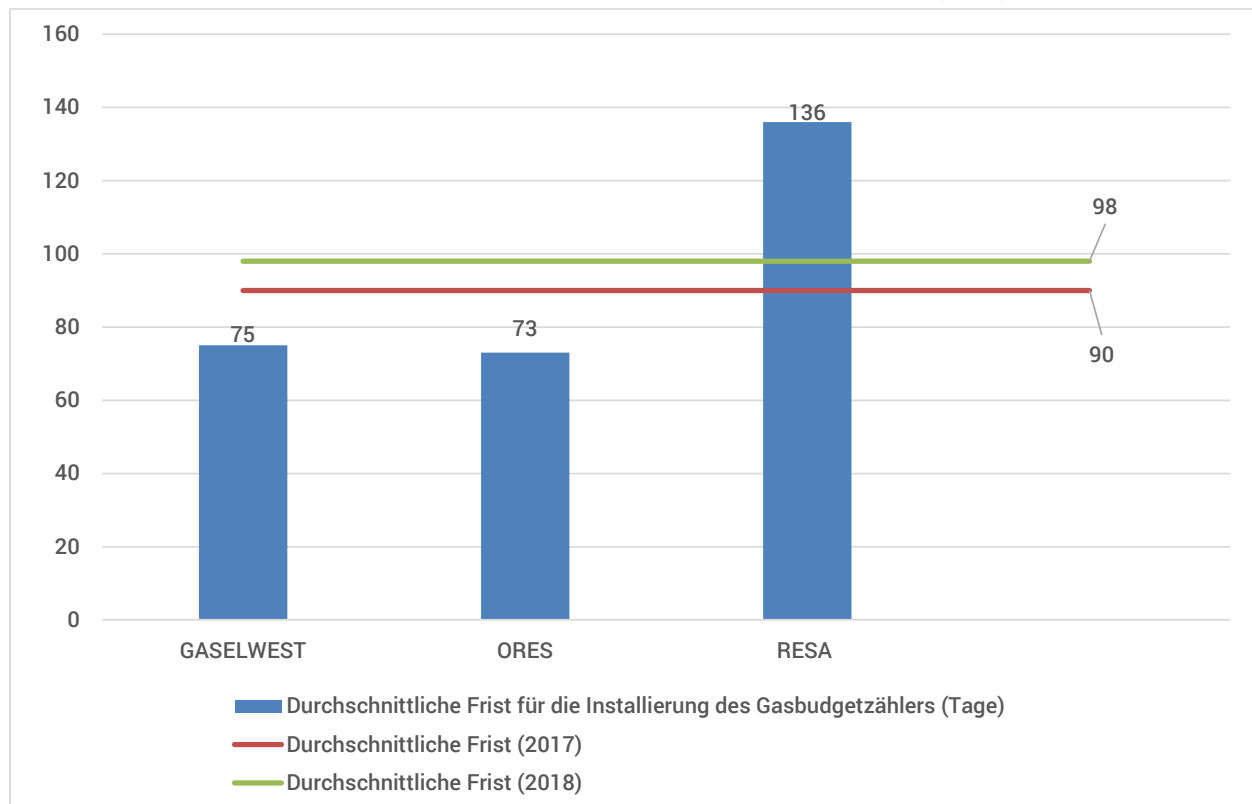
1.7.2.3. Die Frist für den Einbau der Gas-Budgetzähler

2018 wurden von den 8.312 eingebauten Gas-Budgetzählern nur 17,5 % innerhalb einer Frist von vierzig Tagen eingebaut, gegenüber 19,3 % im Jahr 2017.

Entgegen der Abnahme der im Stromsegment festgestellten durchschnittlichen Einbaufrist eines Budgetzählers verlängert sich die durchschnittliche Einbaufrist der Gas-Budgetzähler 2018 leicht und erreicht im Jahr 2018 98 Tage gegenüber 90 Tagen im Jahr 2017. Vornehmlich bei RESA ist die Verlängerung der Einbaufrist von 2017 (108 Tage) auf 2018 (136 Tage) zu beobachten. Es sei jedoch betont, dass die 2018 ermittelte durchschnittliche Einbaufrist weiterhin erheblich kürzer als die des Jahres 2016 ist, in dem sie sich auf 124 Tage belief.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gas-Budgetzählern je VNB im Jahr 2018.

DIAGRAMM 29 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DEN EINBAU DES GASBUDGETZÄHLERS (TAGE)



Von den 2018 eingebauten Gas-Budgetzählern wurden 56,8 % beim ersten Besuch und 43,2 % beim zweiten Besuch des VNB eingebaut.

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 Budgetzähler ist ein völlig kostenloser Service.

Zum Aufladen der Karte für seinen Zähler verfügte der Kunde 2018 über mehrere Möglichkeiten:

- die Auskunftsstelle seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den kleineren Geschäften;
- die eventuell von den VNB eingerichteten externen Aufladestationen (nur auf dem Gebiet von ORES und Gaselwest verfügbar).

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.

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

DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)

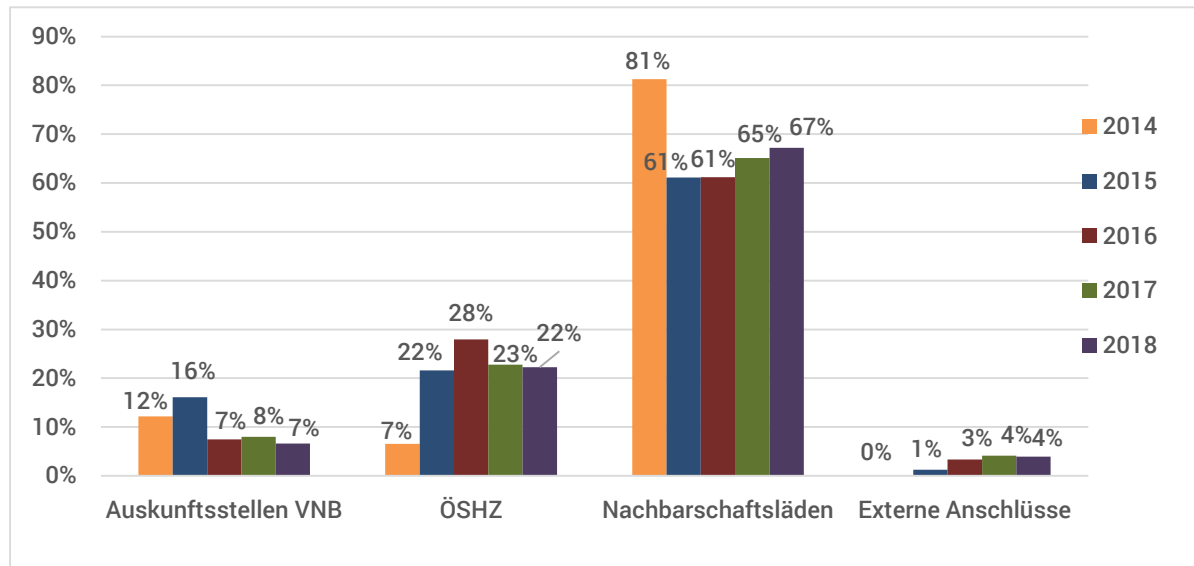
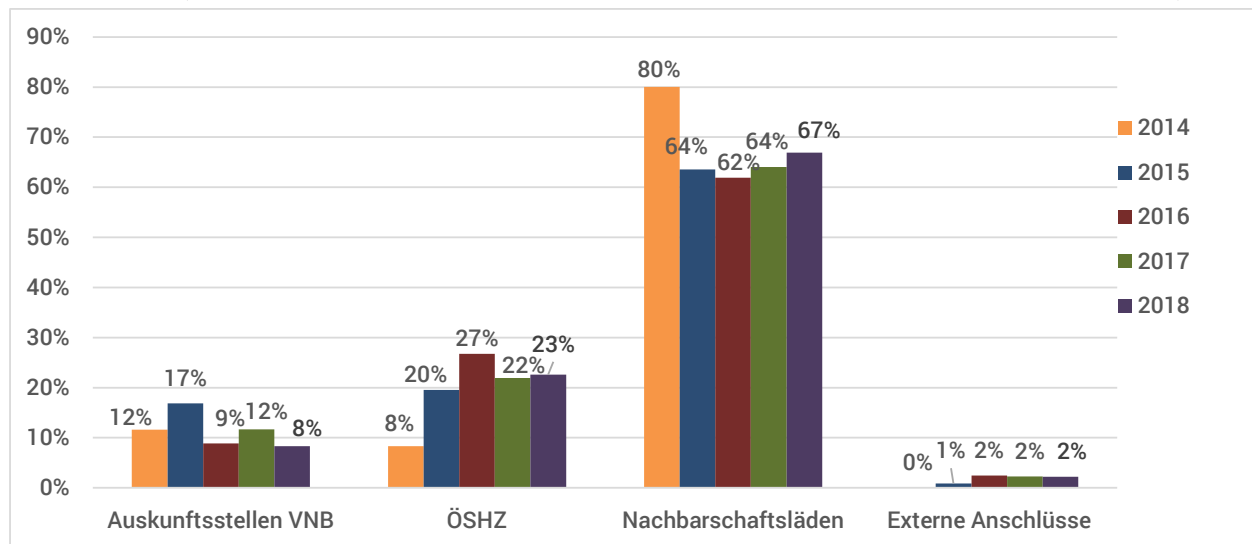


DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GAS-BUDGETZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHGEFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



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 Maße angestiegen, dass die ÖSHZ seit 2015 zum zweitwichtigsten Aufladeort für die Karten der Budgetzähler geworden sind. 2018 belief sich dieser Prozentsatz jeweils auf 22,3 % für Strom und 22,6 % für Gas.

Aufgrund der geringen Zahl der externen Stationen ist die Anzahl der an diesen Stationen durchgeführten Aufladungen weiterhin sehr gering.

1.8.2. Die durchschnittlichen auf der Karte des Budgetzählers aufgeladenen Beträge

Im **Stromsegment** beläuft sich die durchschnittliche Aufladung 2018 für sämtliche Haushaltskunden mit im Jahr 2018 aktivem Budgetzähler auf **39,90 EUR**. Im **Gassegment** liegt dieser durchschnittliche Aufladebetrag leicht über dem im Stromsegment festgestellten und beläuft sich auf **43,30 EUR**.

1.8.3. Die Aufladearten

Seit dem 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 ABSCHALTUNGEN

Eine automatische Abschaltung 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 des Zählers 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 Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung konfrontiert, wenn er die Karte des Budgetzählers nicht wieder aufgeladen hat.

Das zurzeit eingerichtete System verhindert, dass eine Abschaltung 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 Abschaltungsverfahren 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 Abschaltungen 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 Abschaltung dauert;
- es können keine monatlichen Daten für alle Kunden bereitgestellt werden, da eine Aufladung je Kunde nötig ist, damit die auf der Karte gespeicherten Informationen – einschließlich des Eintretens automatischer Abschaltungen – den VNB zugehen.

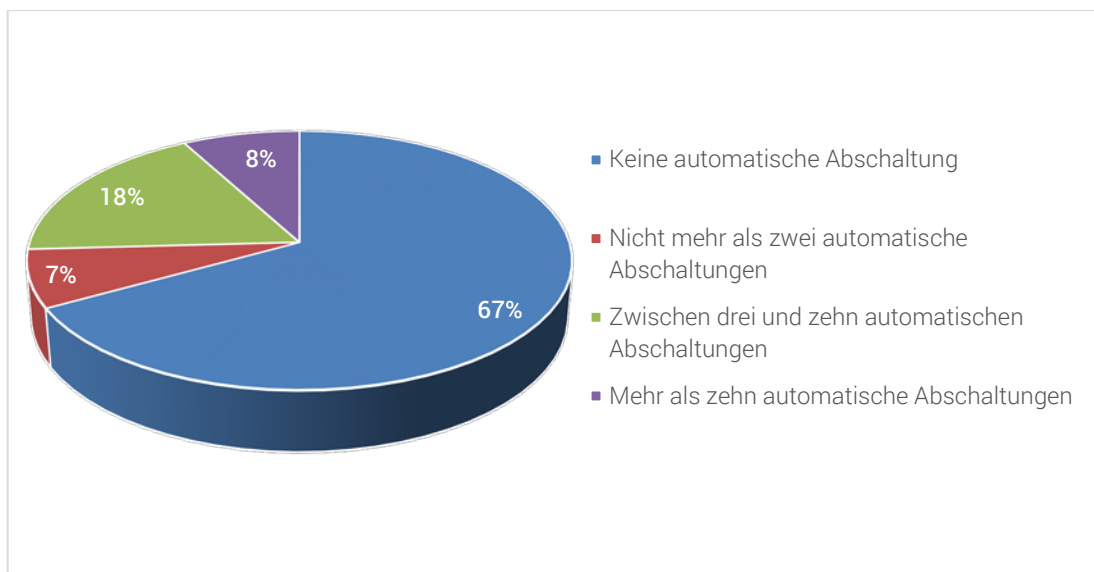
Die das Jahr 2018 betreffende Analyse bezog sich auf **die Strom-Budgetzähler**, die in den von sämtlichen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- bei fast 67 % der Kunden mit aktivem Budgetzähler wurde im Laufe des Jahres 2018 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem des Jahres 2017, der 69 % betrug,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet,
- für 18 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen von drei bis zehn;
- für 8 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 32 PROZENTSATZ AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN DER STROM DER KUNDEN MIT STROMBUDGETZÄHLER



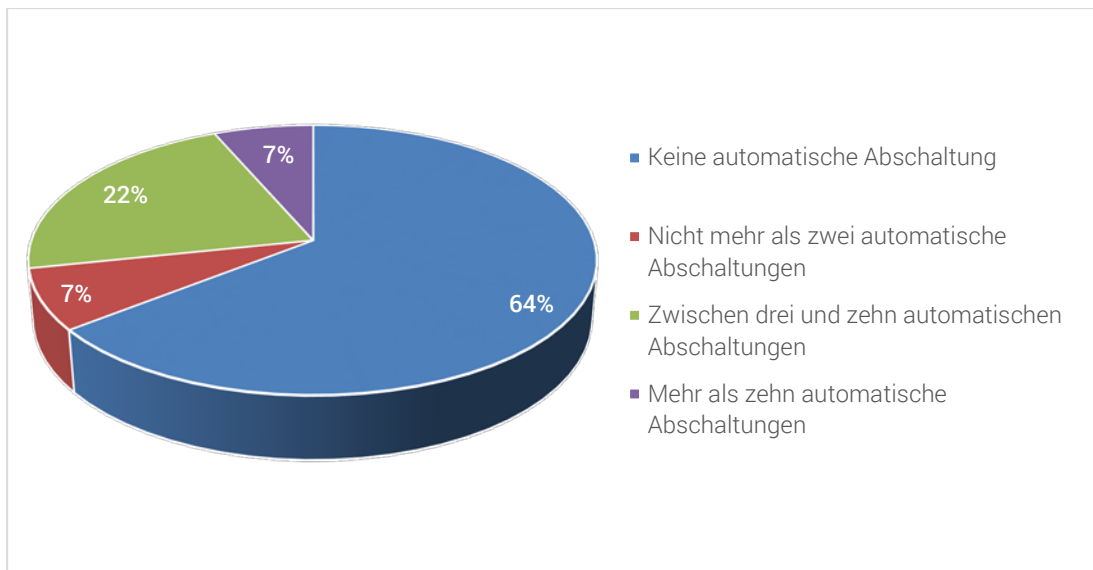
Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die **Gas-Budgetzähler durchgeführt**.

Im Gassegment verbucht der interne Zähler des Budgetzählers die Anzahl der Schließ- und Öffnungsvorgänge des Ventils. Nach der Analyse der Daten konnten folgende Resultate zusammengestellt werden:

- bei 64 % der Kunden mit aktivem Budgetzähler wurde im Laufe des Jahres 2018 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem des Jahres 2017, wo er bei 65 % lag,
- bei einem Teil der anderen Kunden (7 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet,
- für 22 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler variiert die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen von drei bis zehn,
- für 7 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 33 PROZENTSATZ AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN DER GAS DER KUNDEN MIT GASBUDGETZÄHLER



Es sei zudem daran erinnert, dass die geschützten Kunden mit Budgetzähler die Möglichkeit haben, eine Winterhilfe für Gas sowie die garantierte Mindestlieferung für Strom zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden. Erinnern wir uns daran, dass die Aktivierung der garantierten Mindestlieferung seit dem 1. April 2019 unter der Bedingung eines von einem ÖSHZ eingereichten Antrags steht³⁷.

Es ist anzumerken, dass es durch die kommende Einführung der kommunizierenden Zähler möglich wird, eine bessere Verständlichkeit der automatischen Abschaltungen 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 Strom 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 Stromsegment

Im Laufe des Jahres 2018 haben die VNB die Deaktivierung von knapp 16.700 Budgetzählern vorgenommen. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2017 angestiegen (+ 2,8 %). Offenbar erfolgte der größte Teil der Deaktivierungen (86,5 %) aufgrund eines Wechsels des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss:

Die im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zuvor für eine durchschnittliche Dauer von 731 Tagen aktiv gewesen, was zwei Jahren entspricht. Diese Zahl ist kürzer als jene des Jahres 2017, in dem die Budgetzähler für eine durchschnittliche Dauer von 867 Tagen aktiv gewesen waren.

³⁷ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie in den Kapiteln über die garantierte Mindestlieferung CLE FMG und die CLE Winterhilfe

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2018 folgendes Bild:

- 15,4 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren weniger als 1 Monat aktiv;
- 20,6 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 14,4 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 15,3 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 34,3 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Strom-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

Diese Verteilung ähnelt jener, die im Jahr 2017 ermittelt wurde.

1.10.2. Im Gassegment

Im Laufe des Jahres 2018 haben die VNB 7.219 Gas-Budgetzähler deaktiviert. Wie im Stromsegment lässt sich sagen, dass der weitaus größte Teil der Deaktivierungen (85,9 %) nach einem Wechsel des Versorgers und/oder des Kunden an einem Versorgungsanschluss eingereicht wurde.

Die im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren im Schnitt während eines Zeitraums von 569 Tagen aktiv.

Splittet man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2018 folgendes Bild:

- 14,6 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren weniger als 1 Monat aktiv;
- 24,2 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Monat und 6 Monaten aktiv;
- 16 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 6 Monaten und 1 Jahr aktiv;
- 16,4 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren zwischen 1 Jahr und 2 Jahren aktiv;
- 28,8 % der im Laufe des Jahres 2018 deaktivierten Gas-Budgetzähler waren länger als 2 Jahre aktiv.

1.11. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten aufzuzeigen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Jeder Kunde, der am Montag, 31. Dezember 2018 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, wird berücksichtigt, und zwar unabhängig vom Stadium des Nichtzahlungsverfahrens, in dem er sich an diesem Datum befand.

Die CWaPE analysiert die Situation „aktiver Kunden“, also jener, die zum 31. Dezember 2018 noch vom Versorger oder VNB beliefert wurden, bei dem sie einen Zahlungsverzug haben, separat von der Situation „inaktiver Kunden“, also jener, die nicht mehr von diesem Versorger oder VNB beliefert werden, aber noch einen Zahlungsverzug haben.

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.

1.11.1. Aktive Kunden

Ende 2018 wiesen 156.864 aktive Stromkunden bzw. 10 % sämtlicher Haushaltskunden im Stromsegment und 73.940 aktive Gaskunden bzw. 11 % sämtlicher Haushaltskunden im Gassegment einen Zahlungsverzug bei ihren Rechnung(en) auf. Der Gesamtbetrag der Außenstände beläuft sich auf 32.939.000 EUR im Stromsegment und auf 16.254.000 EUR im Gassegment.

Im Vergleich zu 2017 ist der Anteil der Kunden mit Zahlungsverzug sowohl im Strom- als auch im Gassegment insgesamt stabil. Wie in der nachstehenden Tabelle veranschaulicht, sind dennoch erhebliche Unterschiede zwischen den von einem kommerziellen Versorger belieferten Kunden festzustellen, bei denen sich im Durchschnitt und für sämtliche Versorger 9 % bis 10 % der Kunden in Zahlungsverzug befinden, und den von einem VNB als Sozialversorger belieferten Kunden, bei denen sich 41 % bis 42 % der Kunden in Zahlungsverzug befinden. Hingegen ist der durchschnittliche Schuldenbetrag gegenüber den VNB deutlich niedriger.

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZUG DER AKTIVEN KUNDEN

AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung	% Kunden
Versorger	2016	224 €	9%	220 €	10%
	2017	240 €	8%	227 €	10%
	2018	219 €	9%	233 €	10%
VNB	2016	134 €	41%	170 €	41%
	2017	132 €	43%	139 €	42%
	2018	128 €	42%	117 €	41%
Gesamt	2016	216 €	9%	214 €	11%
	2017	229 €	9%	217 €	11%
	2018	210 €	10%	220 €	11%

Die Segmentierung der aktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2018 stellt sich wie folgt dar:

- 55,4 % (Elek.), 50,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 26,2 % (Elek.), 29 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 9,7 % (Elek.), 10,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 6,6 % (Elek.), 7,5 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 1,7 % (Elek.), 1,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1500 und 4.000 EUR;
- 0,4 % (Elek.), 0,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR;

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.

Im Jahr 2018 steigt der Gesamtbetrag der Schulden der inaktiven Kunden im Stromsegment um 2,4 % gegenüber dem Jahr 2017 und erreicht einen Betrag von 79.425.092 EUR (70.536.014 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 8.889.078 EUR bei den VNB). Im Gassegment sinkt der Gesamtbetrag der Schulden geringfügig (-0,1 %) und beläuft sich 2018 auf 44.726.165 EUR (37.617.290 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 7.108.874 EUR bei den VNB).

Zudem ist es wahrscheinlich, dass zahlreiche Haushaltskunden sowohl bei den aktiven als auch 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.

Die nachstehende Tabelle stellt den Zahlungsverzug der inaktiven Haushaltskunden in den letzten drei Jahren dar und unterteilt die Informationen dabei nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden beliefert (kommerzieller Versorger oder VNB).

TABELLE 3 ZÄHLUNGSVERZUG DER INAKTIVEN KUNDEN

NICHT AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung	% Kunden
Versorger	2016	505 €	141.574	515 €	78.622
	2017	503 €	138.704	490 €	77.543
	2018	473 €	149.070	452 €	83.290
VNB	2016	300 €	23.490	458 €	14.691
	2017	292 €	26.625	405 €	16.839
	2018	246 €	36.058	338 €	21.039
Gesamt	2016	476 €	165.064	506 €	93.313
	2017	469 €	165.330	475 €	94.382
	2018	429 €	185.128	429 €	104.329

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.

Die Segmentierung der inaktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2018 stellt sich wie folgt dar:

- 40,8 % (Elek.), 38,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 19,5 % (Elek.), 19,2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 16,5 % (Elek.), 17 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 17,2 % (Elek.), 19,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 5 % (Elek.), 5 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1.500 und 4.000 EUR;
- 1 % (Elek.), 0,8 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR

1.12. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2018 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 2018 verbucht wurden.

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 2018 wird festgestellt, dass sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt bei den kommerziellen Versorgern auf durchschnittlich 14 EUR belaufen. Diese allgemein beobachteten durchschnittlichen Kosten weichen je nach Versorger ab. Bei den VNB hingegen, die als Versorger fungieren, belaufen sich die verlorenen Kosten je Anschlusspunkt im Schnitt auf 88 EUR, während RESA 2018 keine Ausfälle bei der Geltendmachung von Handelsschulden festgestellt hat.

2018		
GAS + STROM	Wertminderung bei der Realisierung von kommerziellen Forderung (Konto 642)	pro EAN
VNB	6 149 191€	87,7€
Versorger	31 411 326€	14,4€
GESAMTSUMME	37 560 517€	16,7€

1.13. ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

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

Es handelt sich insbesondere um die folgenden Fälle:

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

Diese verschiedenen Abschaltungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

1.13.1. Die Abschaltungen 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 Abschaltung 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 Abschaltung des Anschlusses akzeptieren.

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

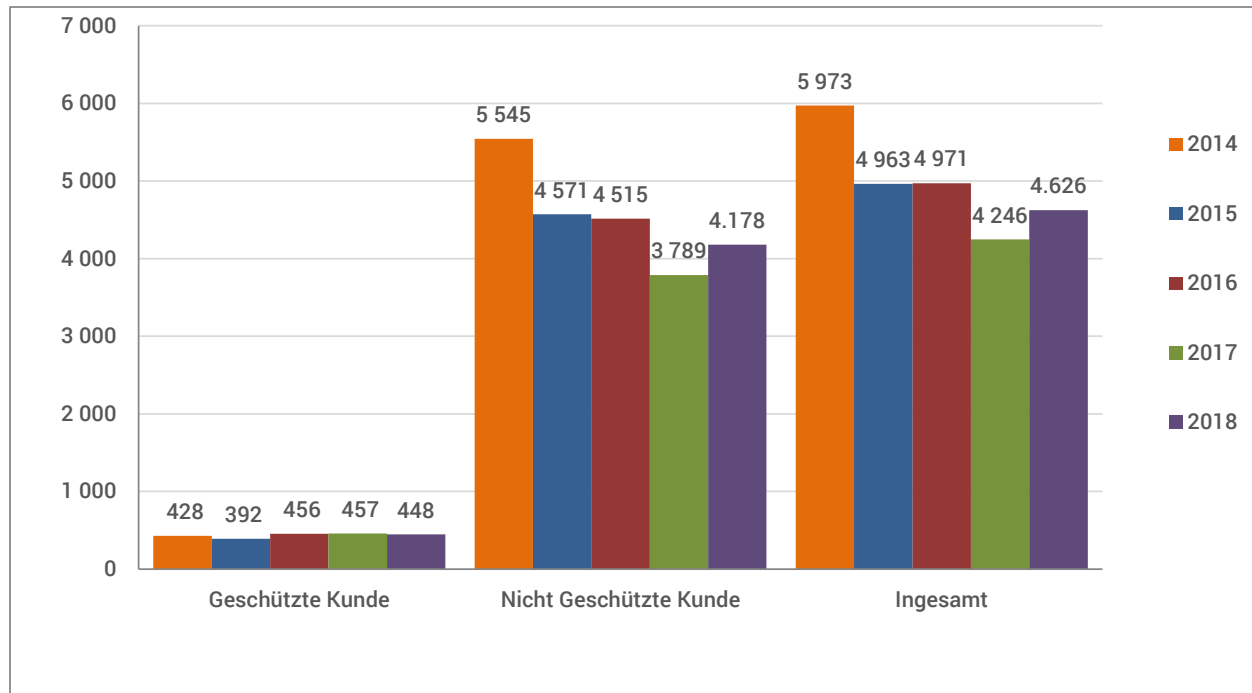
Die in Bezug auf die Abschaltungen wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers erfassten Daten umfassen in diesem Kapitel sowohl die Abschaltungen wegen einer ausdrücklichen Verweigerung als auch die wegen der Abwesenheit des Kunden.

1.13.1.1. Im Stromsegment

2018 haben die VNB insgesamt 4.626 Abschaltungen der Stromversorgung von Kunden wegen der Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers vorgenommen, was einer Steigerung (+8,9 %) gegenüber 2017 entspricht. Der Anstieg der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang ist bei den nicht geschützten Kunden festzustellen (+10,3 %), während die Zahl der Abschaltungen bei geschützten Kunden leicht zurückgeht (-2 %). Von diesen Aussetzungen fanden 57,2 % außerhalb der Winterperiode und 42,3 % während der Winterperiode statt.

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

DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER ELEKTRIZITÄTSVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS ODER ABWESENHEIT DES KUNDEN



Es ist ebenfalls festzuhalten, dass von den aufgrund einer Verweigerung des Einbaus abgeschalteten Versorgungspunkten mehr als 55 % innerhalb eines Monats wieder entsperrt wurden. Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 45,1 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 10,3 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

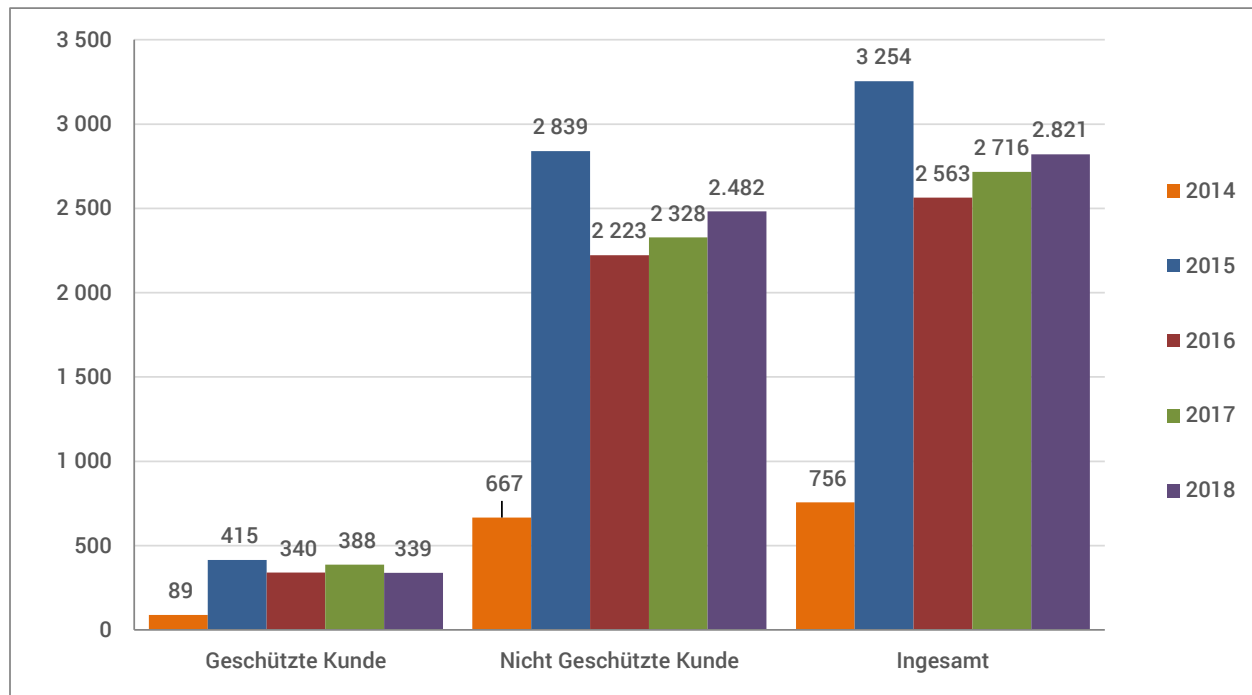
Es ist anzunehmen, dass ein Großteil der gesperrten Versorgungspunkte, die nicht wieder entsperrt wurden, auf leere oder kaum bewohnte Wohnungen zurückgeht.

1.13.1.2. Im Gassegment

2018 erfolgten rund 2.821 Gas-Abschaltungen aufgrund von Abwesenheit oder Verweigerung des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Budgetzählers. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2017 leicht angestiegen (+3,9 %). Wie im Stromsegment ist der Anstieg der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang hauptsächlich bei den nicht geschützten Kunden festzustellen (+6,6 %), während die Zahl der Abschaltungen bei geschützten Kunden deutlich zurückgeht (-12,6 %). Von diesen Aussetzungen fanden 61 % außerhalb der Wintermonate und 39 % während der Wintermonate statt.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl der Gasabschaltungen 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 Abschaltungen ist die Folge der Verschiebung des Einbaus von Gas-Budgetzählern während dieser beiden Jahre. Im Jahr 2015 haben die VNB beträchtliche Ressourcen darauf verwendet, den Rückstand beim Einbau der Gas-Budgetzähler wieder aufzuholen. Die Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen wurde also ebenfalls beeinflusst.

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER ANZAHL ABSCHALTUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS ODER ABWESENHEIT DES KUNDEN



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

Im Laufe des Jahres 2018 wurden 43,6 % der Kunden, deren Anschluss in diesem Zusammenhang abgeschaltet worden war, vom VNB innerhalb eines Monats wieder entsperrt.

Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 33,9 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen,
- in 9,7 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

1.13.2. Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung³⁸ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird³⁹.

³⁸ Artikel 3a der EWR VöD

³⁹ 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.

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 ministeriellen Erlass vom 3. März 2008 sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine in diesem Zusammenhang aufgetretene Situation zu bereinigen. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet⁴⁰.

Vereinfacht gesagt, kann dieses Verfahren wie folgt erklärt werden:

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

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

1.13.2.1. Im Stromsegment

Im Laufe des Jahres 2018 haben die Versorger insgesamt 47.220 MOZA-Anträge eingereicht (gegenüber 49.703 Anträgen im Jahr 2017). Diese Anträge haben in 3,9 % der Fälle zu einer Abschaltung der Stromversorgung des Kunden infolge des Scheiterns des Verfahrens geführt. Die Gesamtzahl der in diesem Zusammenhang im Laufe des Jahres 2018 vorgenommenen Abschaltungen (nämlich 1.829) entspricht einem Rückgang um 24,9 % im Vergleich zu 2017. Betont sei, dass das Jahr 2017 von einem merklichen Anstieg der Zahl an Abschaltungen in diesem Zusammenhang geprägt war. Die Zahlen des Jahres 2018 nähern sich jenen für das Jahr 2016 an.

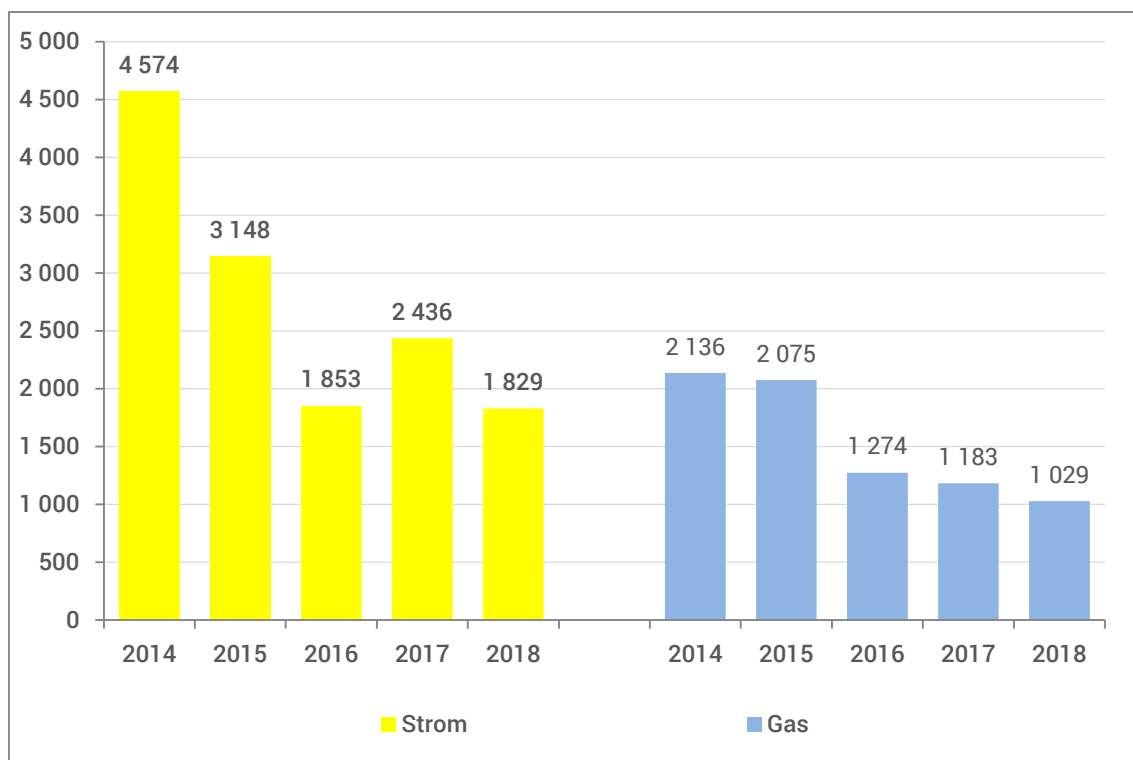
⁴⁰ MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

1.13.2.2. Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2018 insgesamt fast 22.081 MOZA-Anträge eingereicht (2017: 24.027), die zur Aussetzung der Gasversorgung von 1.029 Anschlusspunkten geführt haben. Die CWaPE stellt fest, dass sich bei der Zahl der Abschaltungen infolge des Scheiterns des MOZA-Verfahrens im Gassegment 2018 der seit 2013 begonnene Rückgang fortsetzt.

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

DIAGRAMM 35 ANZAHL DER ABSCHALTUNGEN DER VERSORGUNG INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS



1.13.3. Abschaltung nach Beendigung des Vertrages

Ein Kund oder ein Versorger kann den Energieversorgungsvertrag beenden.

Die Beendigungen von Verträgen auf Initiative des Kunden können auf einer bestimmten Dynamik des Marktes beruhen, da sie in den allermeisten Fällen die Folge eines freiwilligen Vorgehens des Kunden in Hinblick auf den Wechsel des Versorgers sind. 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-VöD⁴¹ vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen Haushaltskunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung abgeschaltet wird.

⁴¹ Artikel 10bis der EWR VöD Strom und Gas

Um zu vermeiden, dass Haushaltskunden in dieser Situation im Winter nicht mit Energie beliefert werden, hat der Gesetzgeber ein besonderes Verfahren eingerichtet, in dem vorgesehen ist, dass der Verteilnetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt⁴². 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 Zahl der Abschaltungen infolge einer Vertragsbeendigung ist in der Wallonischen Region im Verhältnis zur Gesamtzahl der innerhalb des Jahres unabhängiger vom Grund durchgeführten Abschaltungen weiterhin sehr gering, steigt aber im Vergleich zum Jahr 2017 signifikant an. So wurden 2018 in diesem Zusammenhang im Stromsegment 255 Abschaltungen gegenüber 186 im Jahr 2017 und im Gassegment 133 gegenüber 56 im Jahr 2017 vorgenommen.

Es sei auch betont, dass das Jahr 2018 von der Situation geprägt war, dass mehrere Versorger die Verträge ihrer Kunden aufgrund von Liquidation (wie im Fall von Belpower) oder strategischer Neuausrichtung (wie im Fall von Join Enovos, Zéno und Comfort Energy) gekündigt haben. Diese Situationen wurden von der CWaPE geregelt und nachverfolgt, um insbesondere eine Abschaltung der Versorgung von Kunden zu verhindern⁴³. Die CWaPE hat ebenfalls darauf geachtet, dass sämtliche gesetzlichen Verpflichtungen erfüllt werden, insbesondere die sozialen VöD. Sie hat zudem mit den betreffenden Marktakteuren zusammengearbeitet, um darauf zu achten, dass die Kunden korrekt über ihre Situation informiert werden.

1.13.4. Abschaltung infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD⁴⁴ ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuführenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Abschaltung. So wurden im Laufe des Jahres 2018 im Stromsegment 114 und im Gassegment 52 Abschaltungen infolge eines Betrugs durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass ORES – wie in den Vorjahren – keine Abschaltung aufgrund nachgewiesenen Betrugs verbucht.

1.13.5. Abschaltungen 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-VöD⁴⁵ 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 einzustellen⁴⁶. 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.

⁴² Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

⁴³ Sehen Sie für ausführlichere Informationen zu diesem Thema Kapitel 1.3.2 zu den Ereignissen ein, die das Jahr 2018 geprägt haben.

⁴⁴ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Strom.

⁴⁵ Artikel 27 des EWR VöD ELEK und Artikel 31 des EWR VöD GAS.

⁴⁶ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

2018 haben die VNB in diesem Zusammenhang die Abschaltung von 262 Versorgungspunkten im Stromsegment und 164 im Gassegment durchgeführt. Diese Zahlen im Stromsegment sind nahezu gleich geblieben, im Gassegment aber verglichen mit jenen für das Jahr 2017 gestiegen, in dem die Zahl der Abschaltungen in diesem Zusammenhang bei jeweils 265 im Stromsegment und 122 im Gassegment lag.

1.13.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2018

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2018 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Stromsegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN 2018

Statistik der Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden 2018				
	ELEKTRIZITÄT	% GESAMT ELEK.	GAS	% GESAMT GAS
Kein Vertrag geschlossen	255	3,6%	133	3,2%
Nachgewiesener Betrug	114	1,6%	52	1,2%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	262	3,7%	164	3,9%
Scheitern des MOZA - Verfahrens	1 829	25,8%	1.029	24,5%
Abwesenheit des Kunden oder Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	4.626	65,3%	2.821	67,2%
GESAMT	7 086		4 199	

Die Gesamtzahl aller Abschaltungen unabhängig vom Grund ging 2018 im Stromsegment im Vergleich zu 2017 um 2,1 % zurück und nahm im Gassegment um 1,4 % zu. Die Abschaltungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Budgetzählers oder infolge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen von MOZA machen sowohl im Strom- als auch im Gassegment mehr als 90 % der Fälle im Jahr 2018 aus.

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 gehalten ist, die vorübergehende Versorgung eines Haushaltskunden als X-Versorger sicherzustellen. Bei diesen Situationen handelt es sich hauptsächlich um die vier nachstehend dargestellten.

In den unten vorgestellten Daten sind – vor allem im Stromsegment – signifikante Entwicklungen bei der Zahl der im X-System versorgten Kunden vom Jahr 2017 auf das Jahr 2018 festzustellen. Sie sind in erster Linie die Folge des Anstiegs der Zahl der beim VNB ORES im X-System versorgten Kunden. ORES hat die Regulierungsbehörde darüber informiert, dass dieser Anstieg auf die Tatsache zurückzuführen sei, dass Hunderte Personalressourcen und besonders jene, die normalerweise mit der Verwaltung der MOZA betraut seien, während eines Teils des Jahres 2018 vorrangige Dossiers bearbeitet hätten. Dies erklärt namentlich den Rückstand, zu dem es bei den Dossiers und dem häufigeren Besuch von Kunden beim X-Versorger gekommen ist.

1.14.1.1. 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 Abschaltung der Versorgung⁴⁷.

Diese Situation betraf am Montag, 31. Dezember 2018:

- 6.285 Kunden im Stromsegment, d. h. 72,3 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 22 % im Vergleich zu 2017,
- 3.537 Kunden im Gassegment, d. h. 64,7 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Abnahme um 0,6 % im Vergleich zu 2016,

Die Versorgung eines Kunden durch den VNB als X-Versorger in diesem Zusammenhang ist sowohl für den VNB als auch den Kunden nicht ohne Bedeutung. Zum Großteil befinden sich die Kunden in einer finanziell heiklen Lage. Obwohl sie Schreiben erhalten, in denen ihnen die Übernahme der Versorgung durch den VNB erklärt wird, verstehen manche Kunden dieses Verfahren nicht und weigern sich daher, die mit diesem „neuen Versorger“ verbundenen Rechnungen zu begleichen, den sie sich nicht selbst ausgesucht haben, und 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.

Es sei daran erinnert, dass das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets und das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets zu den Bestimmungen, deren Ziel die Verbesserung des Verfahrens bei Nichtzahlung und des Einbaus des Budgetzählers ist, diverse Maßnahmen einführen, darunter insbesondere die Stornierung der X-Versorgung im Falle des verzögerten Einbaus eines Budgetzählers. In diesem Fall würde der Kunde weiterhin von seinem Versorger beliefert, und wenn der Verteilnetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau überschreitet, würde er dem Versorger, der den Einbauantrag gestellt hat, einen Pauschalzuschuss schulden. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht vor, dass diese Maßnahme zum Datum der Inbetriebsetzung des MIG 6 in Kraft tritt. Zum Zeitpunkt der Abfassung dieses Berichts stand dieses Datum noch nicht genau fest.

Die CWaPE hat im Laufe des Jahres 2018 in Rücksprache mit den VNB und den Versorgern an einer Methode zur Berechnung der Höhe des Pauschalzuschusses gearbeitet, den die VNB den Versorgern bei Überschreitung der Frist zum Einbau eines Budgetzählers aus Gründen schulden würden, die Ersteren anzulasten sind. Die Stellungnahme der CWaPE zu den praktischen Modalitäten der Einführung dieses Pauschalzuschusses (Stellungnahme CD-19b20-CWaPE-1843) wurde der Ministerin im Laufe des Monats Februar 2019 übermittelt.

⁴⁷ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Budgetzählers.

1.14.1.2. 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 regeln.

Der VNB übernimmt die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens, das heißt bis zur Regelung der Situation oder bis zur Abschaltung der Versorgung⁴⁸.

Diese Situation betraf am Montag, 31. Dezember 2018:

- 2.070 Kunden im Stromsegment, d. h. 23,8 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 64,8 % im Vergleich zu 2017,
- 1.685 Kunden im Gassegment, d. h. 30,8 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 41,7 % im Vergleich zu 2017,

Wie zuvor erwähnt⁴⁹, haben bestimmte VNB zusätzliche Etappen in das MOZA-Verfahren eingeführt, um es effizienter zu machen und damit die Anzahl der Abschaltungen zu verringern. Das Hinzufügen dieser Etappen führt zu einer Verlängerung des MOZA-Verfahrens und infolgedessen zu einem Anstieg der Kunden, die in diesem Zusammenhang vom X-Versorger beliefert werden. Es ermöglicht jedoch, die Zahl der mit dem MOZA verbundenen Abschaltungen zu verringern.

1.14.1.3. Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁵⁰ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am Montag, 31. Dezember 2018:

- 157 Kunden im Stromsegment, d. h. 1,8 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 72,5 % im Vergleich zu 2017,
- 118 Kunden im Gassegment, d. h. 2,2 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 71 % im Vergleich zu 2017.

Betont sei, dass in diesem Fall einzig RESA Kunden als X-Versorger beliefert. ORES setzt die Versorgung des Kunden als Sozialversorger in Erwartung der Entscheidung der CLE fort.

1.14.1.4. 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 Montag, 31. Dezember 2018:

- 172 Kunden im Stromsegment, d. h. 2 % der Kunden des X-Versorgers im Stromsegment, eine Zunahme um 8,9 % im Vergleich zu 2017,
- 97 Kunden im Gassegment, d. h. 1,8 % der Kunden des X-Versorgers im Gassegment, eine Zunahme um 18,3 % im Vergleich zu 2017,

⁴⁸ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Abschaltungen nach einem problematischen Umzug.

⁴⁹ Idem

⁵⁰ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

1.14.1.5. 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 Abschaltung der Versorgung erhalten hat („wiedergefundene Zähler“, Siegelbrüche, aktive Zähler ohne ordnungsgemäßen Vertrag, falsche Einzüge/Annullierung 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:

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

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 liefern keinen Fall einer X-Versorgung. AIEG 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 Stromsegment

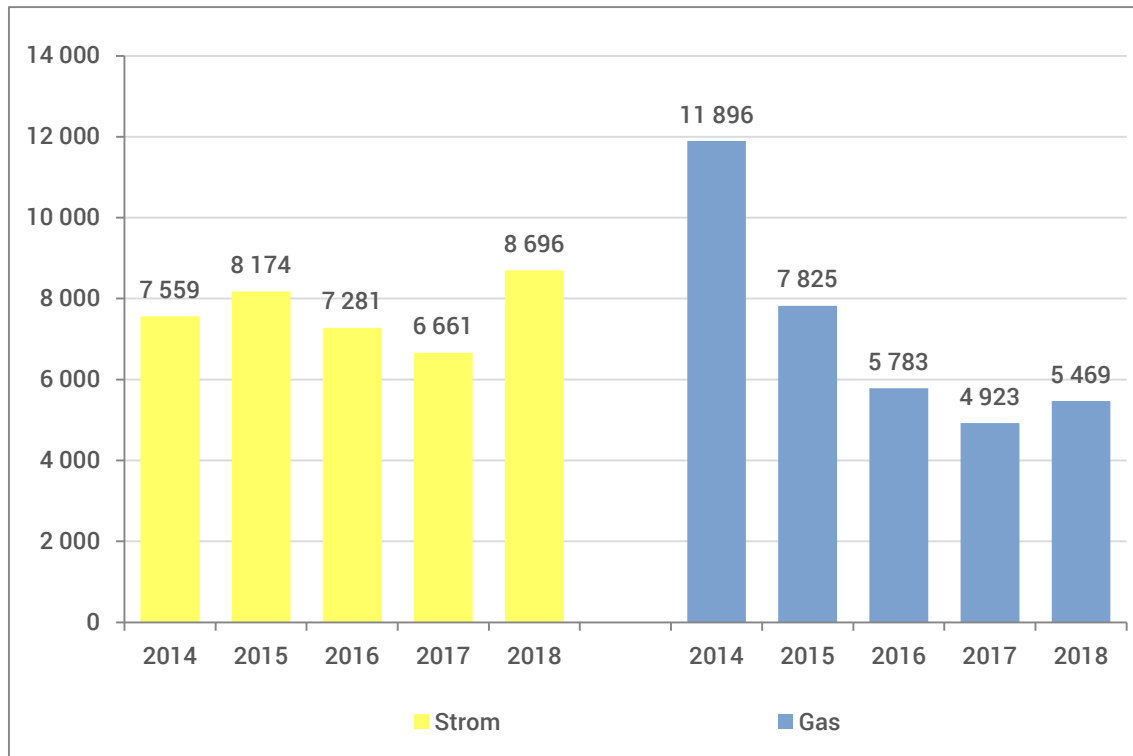
Ende 2018 wurden 8.696 Kunden, d. h. 0,5 % aller Haushaltskunden im Stromsegment, vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 96,1 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau eines Budgetzählers oder auf die Regularisierung eines MOZA-Verfahrens warteten. Im Vergleich zu 2017 nahm die Zahl aller Kunden, die unabhängig vom Grund durch den X-Versorger beliefert wurden, um 30,6 % zu. Wie in der Analyse der mitgeteilten Zahlen im vorigen Kapitel festgestellt, geht die Entwicklung der Zahl der vom X-Versorger belieferten Kunden zwischen 2017 und 2018 hauptsächlich auf den Anstieg der Zahl der Kunden zurück, die im Rahmen des MOZA-Verfahrens beim VNB ORES versorgt werden, und in geringerem Maße jener Kunden, die auf einen Einbau eines Budgetzählers warten.

1.14.2.2. Im Gassegment

Ende 2018 waren 5.469 Kunden, d. h. 0,9 % aller Haushaltskunden im Gassegment vom VNB als X-Lieferant versorgt. In 95,5 % der Fälle betraf die Versorgung durch den X-Versorger Situationen, in denen Kunden auf den Einbau der Budgetzähler oder auf die Regelung eines MOZA-Verfahrens warteten. Entgegen den Vorjahren, in denen die Zahl der vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden zurückging, steigt diese Zahl 2018 um 11,1 % an. Dieser Anstieg ist jedoch weniger stark als im Stromsegment.

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

DIAGRAMM 36 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



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 CWaPE stellt jedoch 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.

1.14.3.1. Im Stromsegment

2018 betrug der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde unabhängig vom Grund durch den X-Versorger beliefert wurde, im Stromsegment 89 Tage.

Dieser durchschnittliche Zeitraum betrug bei den Kunden, die im Rahmen des Einbaus eines Budgetzählers vom X-Versorger beliefert wurden, 71 Tage und im Rahmen eines MOZA 158 Tage. Es sei angemerkt, dass der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde durch den X-Versorger im Rahmen eines MOZA beliefert wurde, bei ORES nur halb so lang (122 Tage) war wie bei den anderen VNB (263 Tage bei RESA und 220 Tage bei Gaselwest).⁵¹

⁵¹ Es sei weiters angemerkt, dass RESA im Laufe des Jahres 2018 einen Mangel an qualifiziertem Personal hatte, um den Einbau von Budgetzählern durchzuführen, und zwar hauptsächlich im Strombereich. Dieser Mangel an qualifiziertem Personal hatte einen Anstieg der Zahl an Kunden, die im X-System versorgt wurden, zur Folge, da die Zahl der im zweiten, aber noch mehr im dritten Quartal eingebauten Zähler deutlich zurückging. RESA hat die CWaPE ebenfalls darüber informiert, dass die Situation seit Ende des Jahres 2018 und im ersten Quartal 2019 behoben werde.

Die Verteilung der Ende 2018 vom X-Versorger belieferten Kunden entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

- 7,7% der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 25,6% der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 3% der Kunden wurden zwischen 1 bis 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 14,4 % der Kunden wurden zwischen 3 bis 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 8,7% der Kunden wurden zwischen 6 Monate bis 1 Jahr vom X-Versorger beliefert,
- 10,6% wurden seit über 1 Jahr beliefert.

1.14.3.2. Im Gassegment

Im Gassegment ist der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, länger als jener im Stromsegment und beläuft sich auf 123 Tage. Dieser Zeitraum beträgt bei ORES 86 Tage und bei RESA 151 Tage.

Der durchschnittliche Zeitraum der Belieferung sämtlicher Haushaltskunden durch den X-Versorger im Rahmen des Einbaus eines Budgetzählers beträgt 117 Tage. Es sei angemerkt, dass dieser durchschnittliche Zeitraum bei RESA doppelt so lang (157 Tage) wie bei ORES (70 Tage) ist. Und schließlich wird ein Kunde im Rahmen des MOZA-Verfahrens im Durchschnitt 133 Tage lang vom X-Versorger beliefert.

Die Verteilung der Ende 2018 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden entsprechend dem Zeitraum der X-Versorgung durch den VNB ergibt folgende Resultate:

- 7,6% der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert,
- 20% der Kunden wurden 7 Tage bis 1 Monat vom X-Versorger beliefert,
- 27,4% der Kunden wurden zwischen 1 bis 3 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 14,9 % der Kunden wurden zwischen 3 bis 6 Monate vom X-Versorger beliefert,
- 12,9% der Kunden wurden zwischen 6 Monate bis 1 Jahr vom X-Versorger beliefert,
- 17,3% wurden seit über 1 Jahr beliefert.

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 Erlasse festgelegt⁵². 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 über dem günstigsten Tarif liegt: Ende 2018 betrug der Unterschied zwischen dem Höchsttarif und dem günstigsten Tarif 1,5 % beim Strom und 1 % beim Gas. Wenn man den Höchsttarif hingegen mit dem durchschnittlichen Marktpreis⁵³ Ende 2018 vergleicht, stellt man fest, dass der Höchsttarif beim Strom 10,3 % unter dem durchschnittlichen Marktpreis und beim Gas 11,3 % unter dem durchschnittlichen Marktpreis liegt. Es sei jedoch daran erinnert, dass die letzten vier Monate des Jahres 2018 vom deutlichen Anstieg des Strompreises gekennzeichnet waren, der zum Teil auf den deutlichen Anstieg der Großhandelspreise und die Nichtverfügbarkeit einiger Kernkraftwerke in Belgien zurückgeht.

⁵² 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 niedrigem Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können.

⁵³ Durchschnittlich bezahlter Preis je Haushaltskunde in der Wallonischen Region: 870,74 EUR beim Strom (Kundentyp Dc) und 1456,45 EUR beim Gas (Kundentyp D3) im Dezember 2017.

1.14.4.1. Aktive Kunden

Zum 31. Dezember 2018 wiesen 5.425 Kunden **im Stromsegment**, die vom X-Versorger beliefert wurden, bzw. 62,4 % sämtlicher Kunden des X-Versorgers, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 406 EUR. Es lässt sich eine deutliche Differenz des durchschnittlichen Betrags des Zahlungsverzugs gegenüber dem X-Versorger zwischen den von ORES versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 167 EUR) und RESA (durchschnittlicher Betrag 713 EUR) feststellen.

Im Gassegment wiesen 3.272 Haushaltskunden bzw. 59,8 % sämtlicher beim X-Versorger aktiven Kunden, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 570 EUR. Wie im Stromsegment beläuft sich der durchschnittliche ausstehende Betrag der vom X-Versorger belieferten Kunden bei ORES auf nur ein Drittel des (durchschnittlicher Betrag 254 EUR) Betrags bei RESA (durchschnittlicher Betrag 751 EUR).

1.14.4.2. Die inaktiven Kunden

Eine Vielzahl an Kunden, die schon einmal vom X-Versorger beliefert wurden, haben noch Schulden bei diesem Versorger.

Im Stromsegment weisen 184.205 Kunden, die beim X-Versorger inaktiv sind, noch Schulden mit einem durchschnittlichen Betrag von 153 EUR bei diesem Versorger auf.

Im Gassegment weisen 140.336 Kunden beim X-Versorger noch Schulden mit einem durchschnittlichen Betrag von 230 EUR auf.

Im Gegensatz zu den Feststellungen bezüglich der aktiven Kunden ist der durchschnittliche Betrag der Schulden der inaktiven Kunden zwischen den VNB relativ gleich.

1.15. ZAHLUNGSPLÄNE

In den Artikeln 29, 30 und 37 des EWR-VöD ELEK sowie 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 gewährt 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 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 verpflichteten, jedem Kunden, der aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in Verzug gesetzt wurde, einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen.

Das vom Wallonischen Parlament am 17. Juli 2018 verabschiedete Programmdekret hat diese Bestimmung geringfügig abgeändert und erlegt den Versorgern auf, jeden Kunden, der aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in Verzug gesetzt wurde, dazu **aufzufordern**, ihn zu kontaktieren, um ihm einen vernünftigen Zahlungsplan vorzuschlagen, und ihn über die Möglichkeit zu **informieren**, die Hilfe eines Schuldenvermittlungsdiensts oder eines ÖSHZ bei seinen Verhandlungen in Anspruch zu nehmen.

Der EWR vom 19. Juli 2018 enthält Präzisierungen bezüglich des vernünftigen Zahlungsplans und führt genauer aus, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden vollumfänglich zu begleichen. Er ergänzt zudem, dass das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler im Rahmen seiner Aufgabe zur Wahrung der Menschenwürde eine Anpassung des vom Versorger ursprünglich vorgeschlagenen Zahlungsplans beantragen kann. In diesem Fall können das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler – wenn dies angemessen ist – beantragen, dass das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ausgesetzt wird, bis die soziale Finanzmittelanalyse durchgeführt und der Zahlungsplan ausgehandelt wurden. Diese Aussetzung darf jedoch 30 Tage nicht überschreiten.

Und schließlich untersagt der EWR vom 19. Juli 2018 jedem Versorger, Gebühren für einen vernünftigen Zahlungsplan, der im Rahmen eines Verfahrens bei Zahlungsverzug geschlossen wurde, zu erheben. Sämtliche dieser Maßnahmen sind am 1. April 2019 in Kraft getreten. Ihre Auswirkungen können dann bei der Erstellung des Berichts für das Jahr 2019 evaluiert werden.

Für den folgenden Abschnitt ist zu beachten, dass sich die Analyse auf die Zahlungspläne, die aktiven Kunden gewährt wurden, und im Fall der VNB auf die Zahlungspläne bezieht, die geschützten Kunden, die sie als Sozialversorger beliefern, gewährt wurden.

1.15.1. Im Stromsegment

1.15.1.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Laufe des Jahres 2018 haben die VNB 77.194 Kunden bzw. knapp 4,8 % sämtlicher Haushaltskunden mindestens einen Zahlungsplan gewährt⁵⁴. Der durchschnittliche Prozentsatz der Kunden der Sozialversorger, die mindestens einen Zahlungsplan erhalten haben (nämlich 8,3 %), liegt über dem durchschnittlichen Prozentsatz der Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert wurden (nämlich 4,7 %).

Die nachstehenden Diagramme zeigen einen Überblick der Prozentsätze der Kunden, denen im Laufe des Jahres 2018 im Stromsegment mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde, einerseits nach kommerziellem Versorger und andererseits nach VNB als Sozialversorger. Zwischen den Marktteilnehmern, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

⁵⁴ Bis 2017 verlangte die CWaPE von den Versorgern und VNB, ihr die Gesamtzahl der im betreffenden Jahr gewährten Zahlungspläne mitzuteilen. Für das Jahr 2018 hat die CWaPE ihre Anfrage präzisiert und von den Versorgern und VNB verlangt, ihr die Zahl der Kunden mitzuteilen, denen mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde. Dadurch erhält sie genauere Daten.

DIAGRAMM 37 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM STROMSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2018)

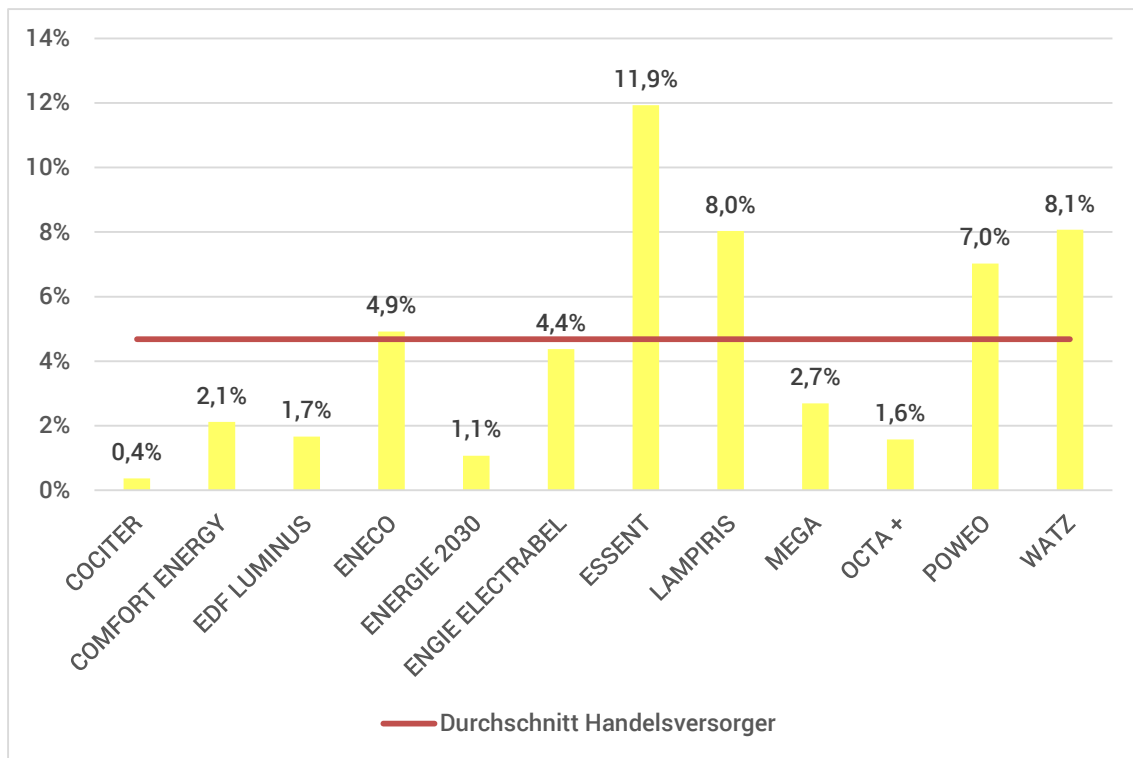
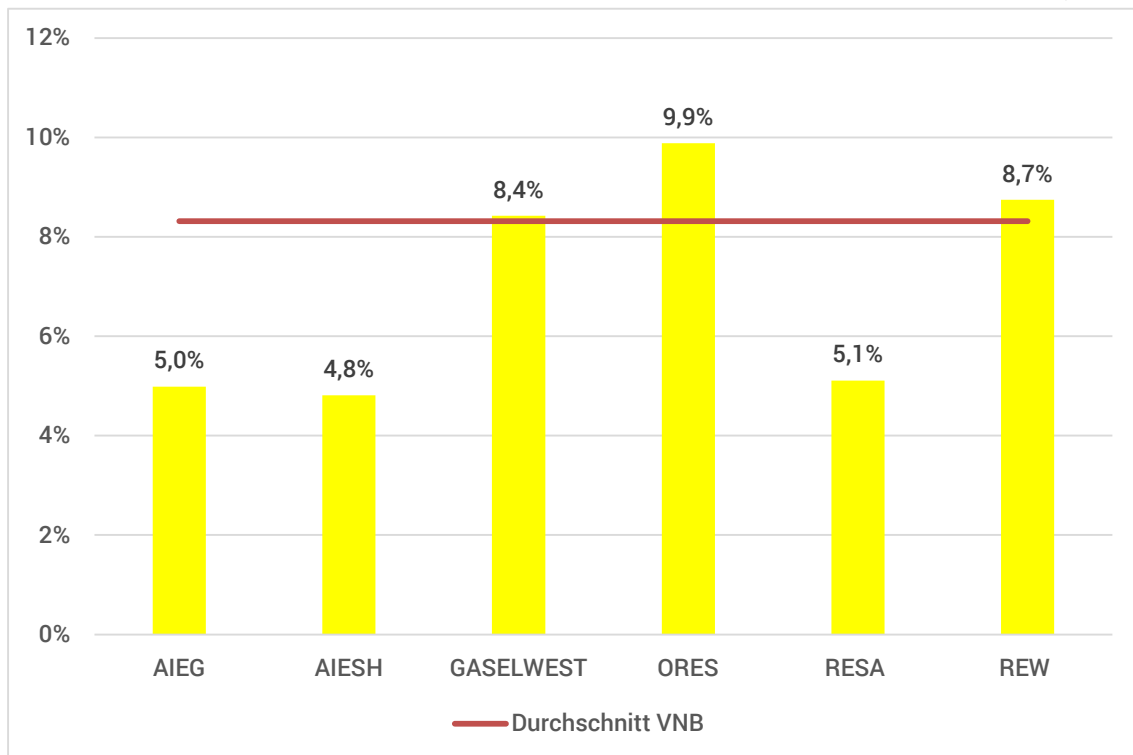


DIAGRAMM 38 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM STROMSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2018)

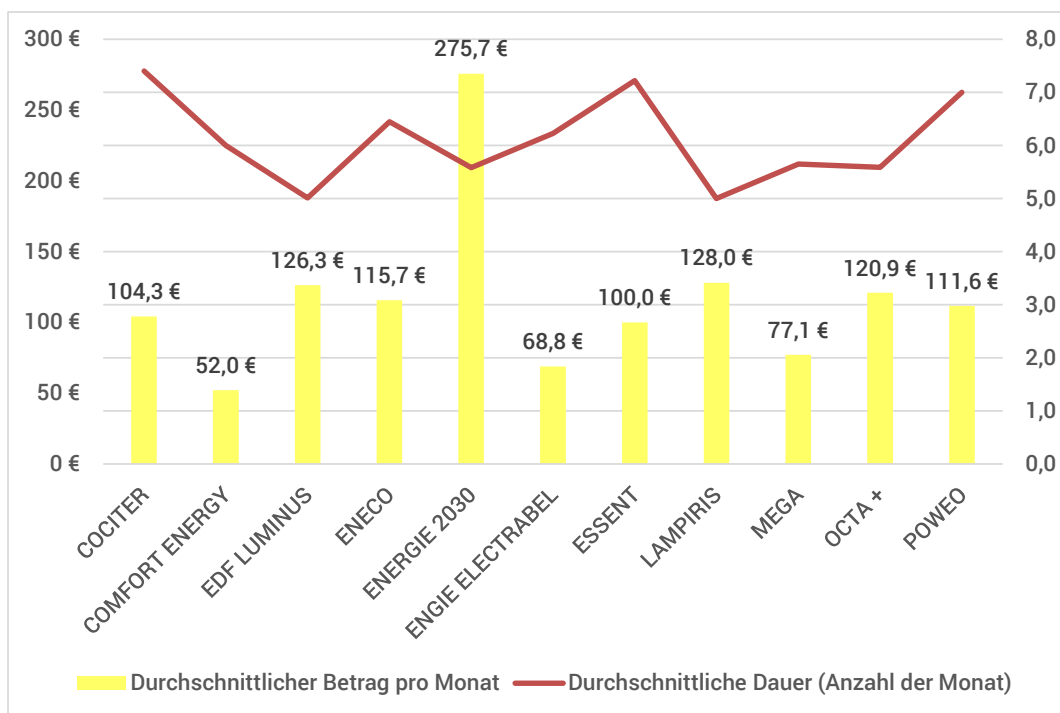


1.15.1.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

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.

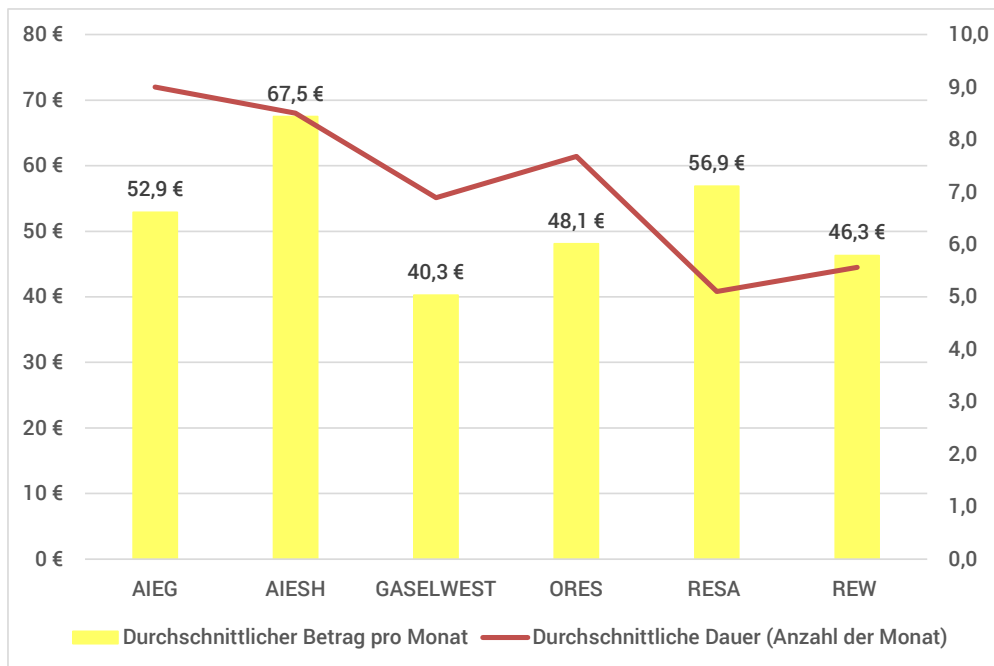
Die 2018 von den kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 6,1 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 95 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7,2 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 49,6 EUR.

DIAGRAMM 39 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM STROMSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)⁵⁵



⁵⁵ Der Versorger WATZ, der offenkundig fehlerhafte Daten mitgeteilt hatte, wurde nicht in die beiden nachstehenden Diagramme zu den kommerziellen Versorgern einbezogen.

DIAGRAMM 40 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM STROMSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)



1.15.1.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁵⁶

Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne unter sämtlichen Zahlungsplänen, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2018 fällt, belief sich im Stromsegment auf 47,7 %. Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Stromsegment, einerseits je kommerziellem Versorger sowie andererseits je VNB als Sozialversorger. Bei der Betrachtung der beiden nachstehenden Diagramme ist festzustellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne bei den VNB (63,2 %) deutlich über dem bei den kommerziellen Versorgern (47,1 %) liegt.

⁵⁶ Bis einschließlich 2017 berechnete die CWaPE den Prozentsatz der Anzahl der im betreffenden Jahr nicht befolgten Zahlungspläne im Verhältnis zur Anzahl der im Laufe des untersuchten Jahres gewährten Zahlungspläne. Um diese Anfrage zu präzisieren, wird der Prozentsatz ab 2018 auf Basis der Anzahl der nicht befolgten Zahlungspläne berechnet, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt.

DIAGRAMM 41 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE HANDELSVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2018

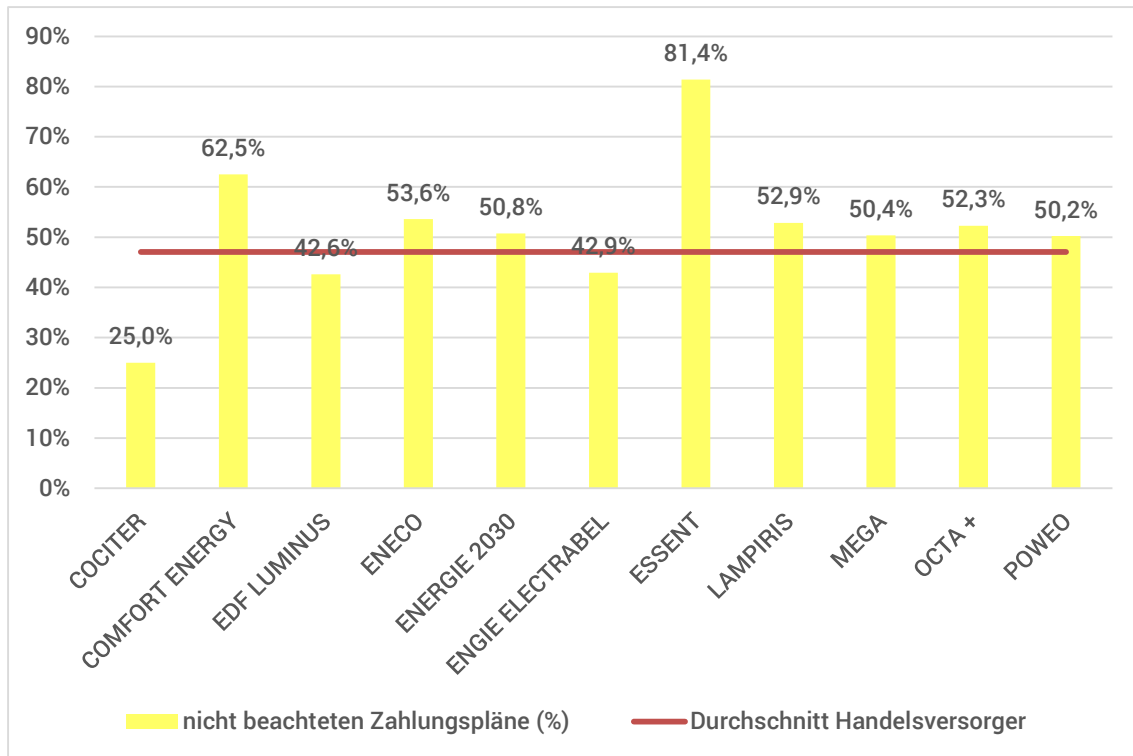
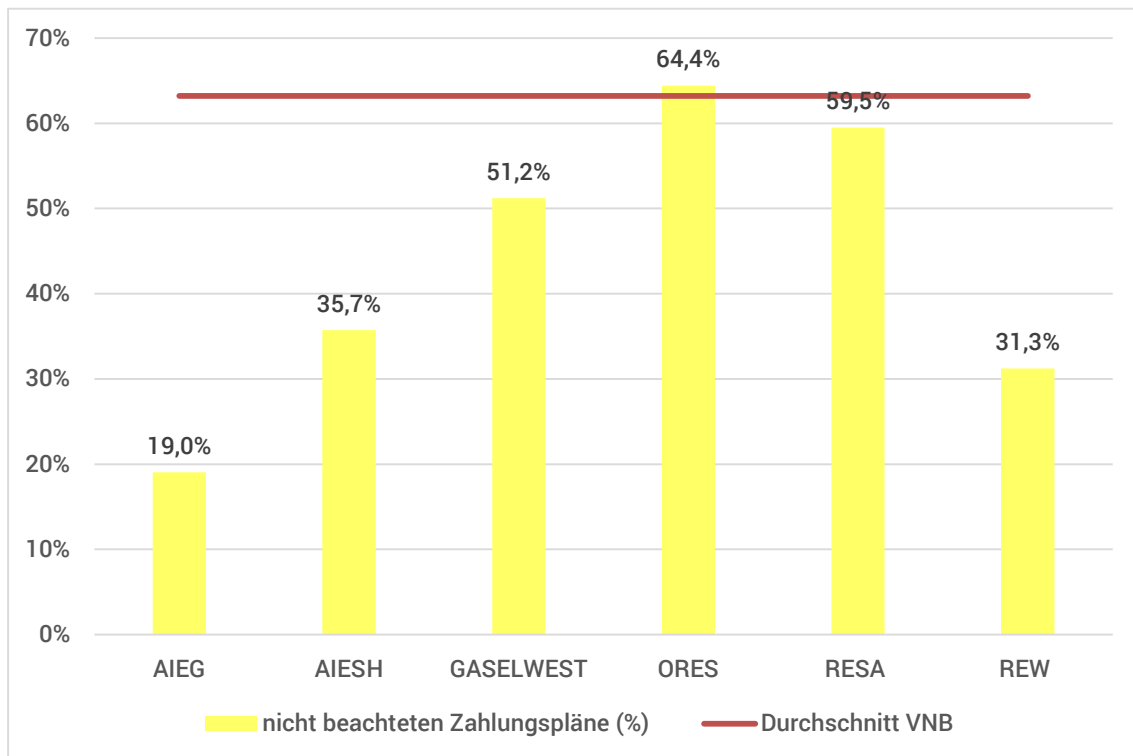


DIAGRAMM 42 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2018



1.15.2. Im Gassegment

1.15.2.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Gassegment wurde rund 46.078 Kunden von den Versorgern und VNB im Laufe des Jahres 2018 mindestens ein Zahlungsplan gewährt. Das Verhältnis dieser Zahl zur Gesamtzahl der Haushaltskunden im Gassegment Ende 2018 ergibt einen durchschnittlichen Prozentsatz der aktiven Gaskunden von 6,9 %, denen mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde.

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

Die nachstehenden Diagramme geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2018 gewährten Zahlungspläne für Gas je kommerziellem Versorger sowie je VNB als sozialem Versorger.

DIAGRAMM 43 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2018)

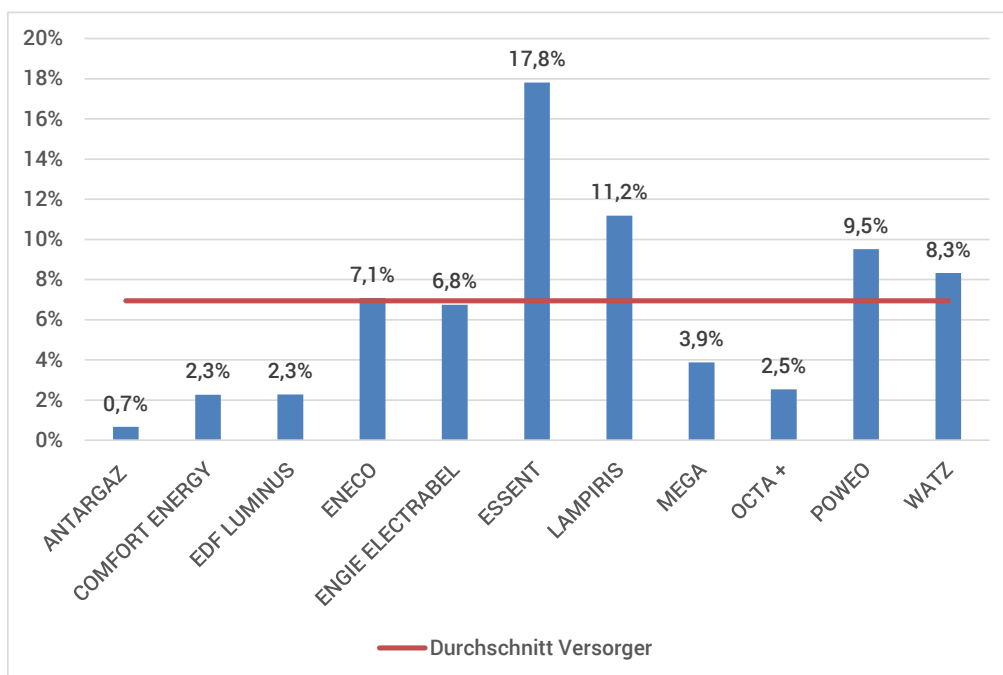
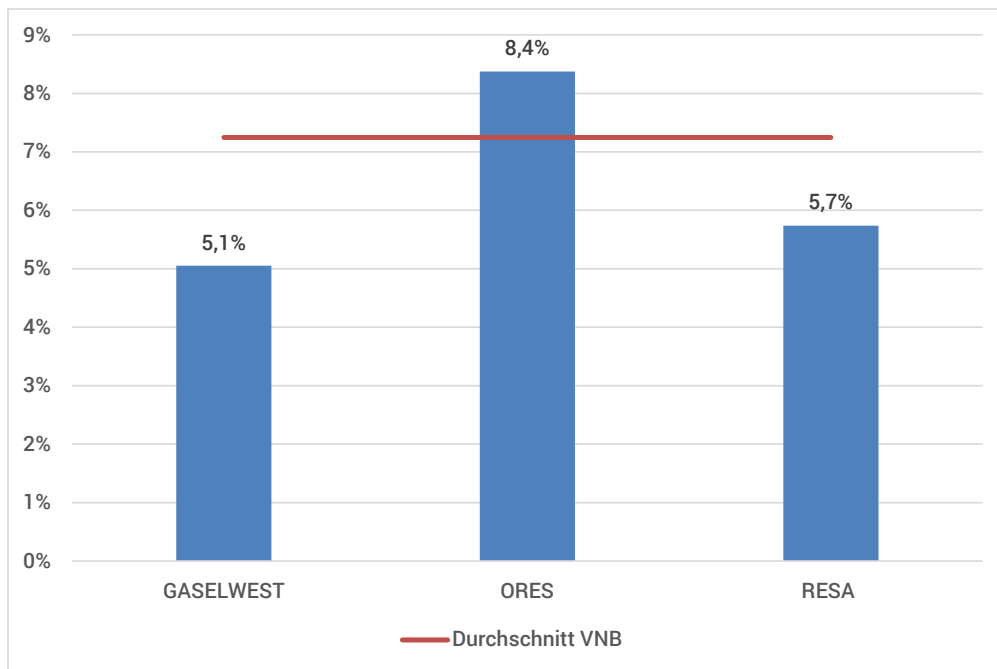


DIAGRAMM 44 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2018)



1.15.2.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die 2018 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 5,8 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 90,3 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7 Monaten und der durchschnittliche monatliche Betrag lag bei 44,10 EUR. Diese Zahlen entsprechen weitestgehend den für das Jahr 2017 erhobenen Daten.

DIAGRAMM 45 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)⁵⁷

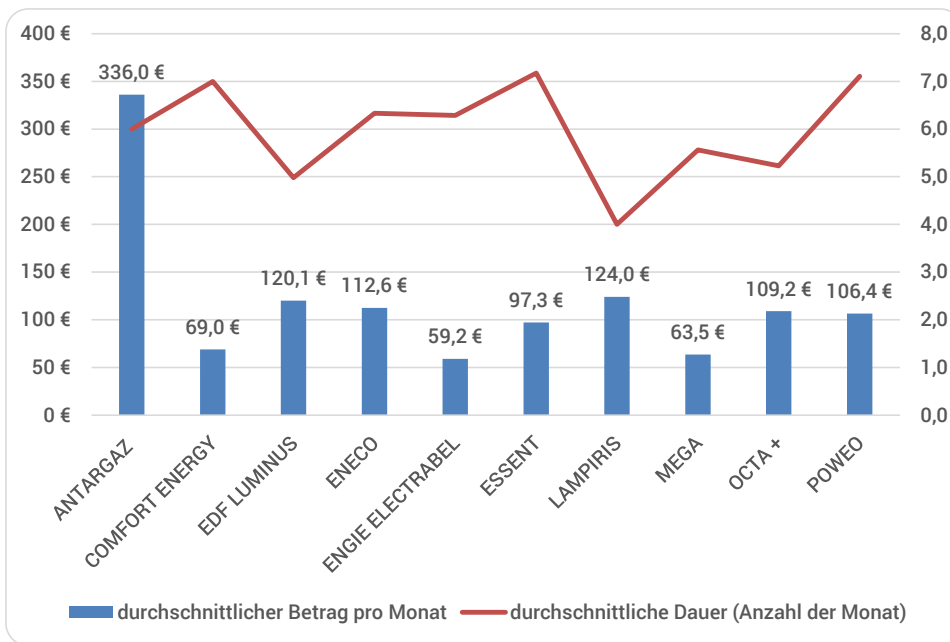
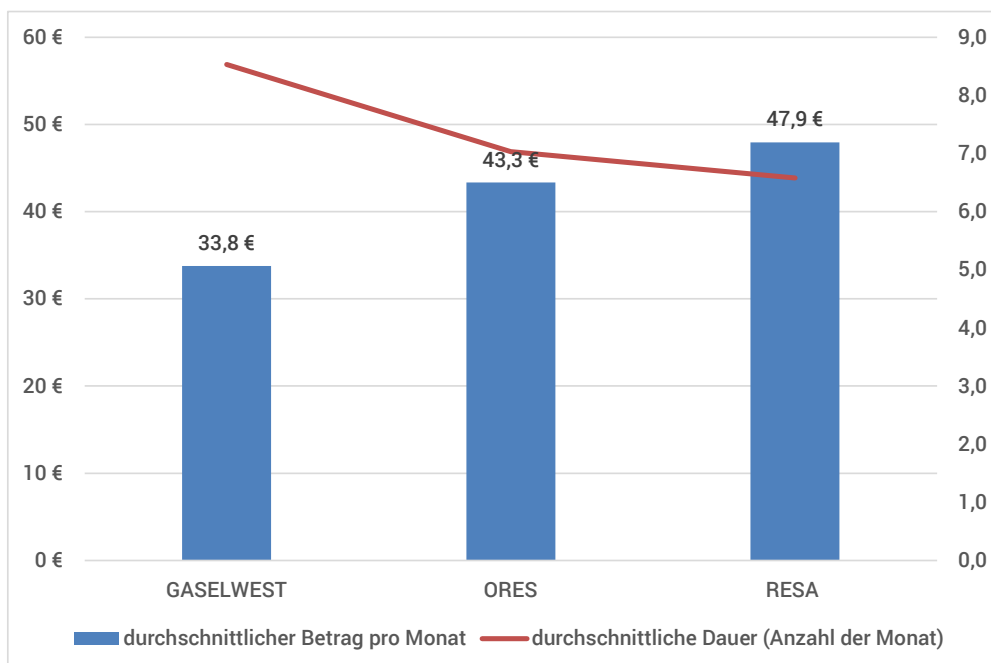


DIAGRAMM 46 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)

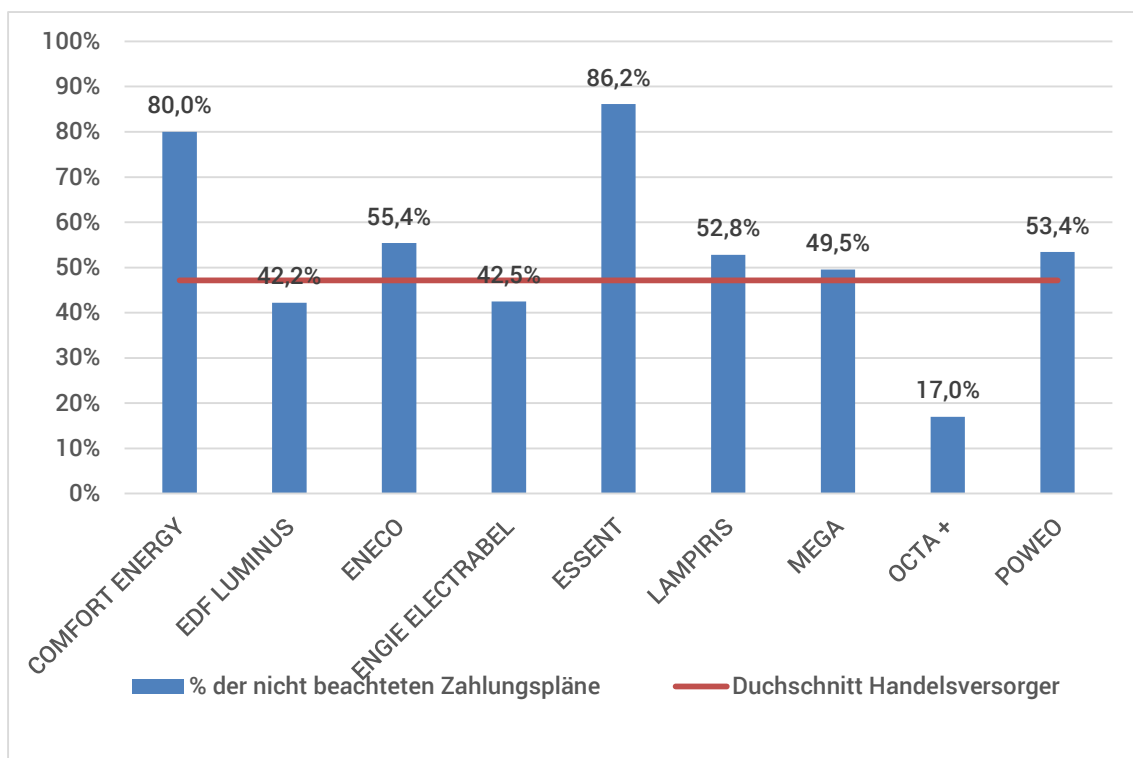


⁵⁷ Der Versorger WATZ, der offenkundig fehlerhafte Daten mitgeteilt hatte, wurde nicht in die beiden nachstehenden Diagramme zu den kommerziellen Versorgern einbezogen.

1.15.2.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁵⁸

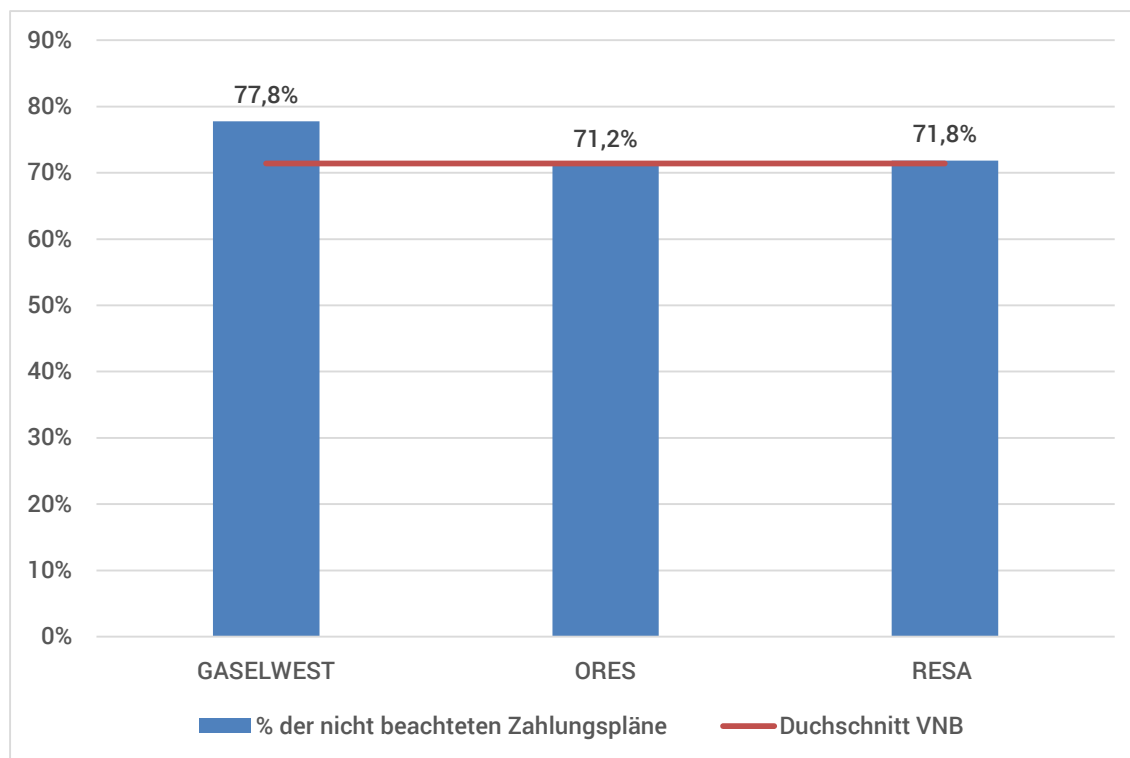
Der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne unter sämtlichen Zahlungsplänen, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2018 fällt, belief sich im Gassegment auf 48,1 %. Die folgenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Gassegment, einerseits je kommerziellem Versorger sowie andererseits je VNB als Sozialversorger. Bei der Betrachtung der beiden nachstehenden Diagramme ist festzustellen, dass der durchschnittliche Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne bei den VNB (71,4 %) deutlich über dem bei den kommerziellen Versorgern (47,2 %) liegt.

DIAGRAMM 47 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE HANDELSVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2018)



⁵⁸ Bis einschließlich 2017 berechnete die CWaPE den Prozentsatz der Anzahl der im betreffenden Jahr nicht befolgten Zahlungspläne im Verhältnis zur Anzahl der im Laufe des untersuchten Jahres gewährten Zahlungspläne. Um diese Anfrage zu präzisieren, wird der Prozentsatz ab 2018 auf Basis der Anzahl der nicht befolgten Zahlungspläne berechnet, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt.

DIAGRAMM 48 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE AM 31.12.2018)



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 Stromdekreten 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 Marktteilnehmern 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 Mindestlieferungsmenge erhält;
- **Im Gassegment:** Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gas-Budgetzähler in der Winterzeit aufzuladen;

- **Im Elektrizitäts- oder im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde, der vom VNB beliefert wird, seinen Status als geschützter Kunde verliert und innerhalb der erforderlichen Frist keinen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl oder am Datum der Erneuerung keine neue Bescheinigung übermittelt;
- **Im Elektrizitäts- oder im Gassegment:** wenn ein Kunde, der Gegenstand einer positiven Entscheidung der CLE zur Abschaltung seiner Versorgung ist, der Ansicht ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist.

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

Das Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Stromdekrets sowie das Dekret vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Gasdekrets haben zwei neue Situationen eingeführt, die zu einer Anrufung einer CLE führen können.

- Die CLE kann gegebenenfalls von einem Versorger, einem geschützten Kunden oder seinem ÖSHZ im Rahmen eines Vorschlags eines vernünftigen Zahlungsplans, für den keine Einigung erzielt worden ist, angerufen werden.
- Im Rahmen eines Verfahrens bei Zahlungsverzug, bei Unmöglichkeit aus technischen, medizinischen, strukturellen oder sozialen Gründen, die vom VNB bestätigt wurden, einen Budgetzähler einzubauen, kann der Versorger gegebenenfalls einen Antrag auf Abschaltung wegen Zahlungsverzug bei der CLE einreichen.

Diese beiden Bestimmungen konnten nicht umgesetzt werden, da in den Ausführungserlassen keine Modalitäten bzw. Anwendungsverfahren hierfür definiert worden waren.

Des Weiteren wurden durch das am 17. Juli 2018 vom Wallonischen Parlament verabschiedete Programmdekret die Verweise auf die Zusammensetzung dieser beiden neuen CLE gestrichen.

Das Programmdekret hat auch eine neue Präzisierung bezüglich der garantierten Mindestlieferungsmenge eingeführt, welche künftig nur auf Antrag der ÖSHZ aktiviert werden kann.

Ferner ändert der EWR vom 19. Juli 2018 einige Bestimmungen ab, die im EWR vom 17. Juli 2003 über die lokale Kommission für die Begutachtung der Stromabschaltung vorgesehen waren, und ergänzt sie. Von diesen seien in erster Linie folgende erwähnt:

- Die Versammlungen der CLE können künftig in Form einer Telefonkonferenz stattfinden, wenn die VNB und ÖSHZ einverstanden sind. Diese Bestimmung wurde eingeführt, damit die VNB keine weiten Reisen auf sich nehmen müssen, wenn die Zahl der in der CLE analysierten Dossiers sehr gering ist, oder die physische Anwesenheit eines Vertreters des VNB bei der CLE nicht erforderlich ist.
- Die Nachverfolgung der „Aberkennung des Status“ durch die CLE, welche die Möglichkeit vorsieht, dass die CLE über die Abschaltung des Versorgungspunkts entscheidet, wurde überarbeitet. Es wurden zusätzliche Etappen eingeführt, um dem Kunden noch stärker die Notwendigkeit bewusst zu machen, seine Situation zu bereinigen.
- Das Verfahren zur Nachverfolgung von Kunden, welche die garantierte Mindestlieferungsmenge erhalten, wurde abgeändert, um Bestimmungen, die in der Leitlinie der CWaPE bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden vorgesehen sind, die die garantierte Mindestlieferungsmenge erhalten haben, und den eventuellen Rückgriff auf die CLE (CD-12103-CwaPE) zu integrieren. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht des Weiteren vor, dass der VNB den Kunden über die Maßnahmen informiert, welche die garantierte Mindestlieferungsmenge regeln.

Diese sämtlichen Abänderungen, die mit dem Programmdekret und dem EWR vom 19. Juli 2018 eingeführt wurden, sind am 1. April 2019 in Kraft getreten und hatten daher keinen Einfluss auf die Daten für das Jahr 2018.

Es sei zudem angemerkt, dass die CWaPE – in Absprache mit den ÖSHZ und den VNB – und gemäß Artikel 2 des EWR vom 17. Juli 2003 über die CLE die Ministerin der Energie im Mai 2019 angerufen hat, die Berichtsmodelle der CLE, die im ministeriellen Erlass von 21. Mai 2008 definiert sind, zu überarbeiten, damit diese an die gesetzlichen Änderungen angepasst werden und auch den aktuellen Marktpraktiken entsprechen. Zum Zeitpunkt der Abfassung dieses Berichts war der ministerielle Erlass jedoch noch nicht überarbeitet worden.

1.16.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestlieferung 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-Mindestlieferung 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 Mindestlieferung für den betreffenden Kunden und über die Übernahme der Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zu entscheiden.

Falls die CLE beschließt, die garantierte Mindestlieferung einzustellen, kann diese Einstellung nicht in der Winterzeit erfolgen. Dem Kunden bleibt darüber hinaus stets die Möglichkeit erhalten, Strom mit voller Leistung zu nutzen, sofern er die Karte seines Budgetzählers auflädt.

Die Anwendung des Verfahrens im Zusammenhang mit der FMG stieß jedoch auf bestimmte Schwierigkeiten, vor allem aufgrund von 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 2012 eine „Leitlinie bezüglich der Methode zur Feststellung der wiederholten Zahlungssäumigkeit von geschützten Kunden, die die garantierte Mindestlieferung erhalten haben, und der eventuelle Rückgriff auf die CLE“. Die Leitlinie der CWaPE schlägt eine konventionelle Methode vor, die den VNB die Mittel an die Hand gibt, um den Kunden nach sechs Monaten des Verbrauchs mit garantierter Mindestlieferung für wiederholt zahlungssäumig zu erklären und die CLE innerhalb einer vernünftigen Frist anzurufen, wobei der Schutz des Kunden, wie vom Gesetzgeber gewollt, aufrechterhalten bleibt.

Obwohl die FMG häufig als Hilfe angesehen wird, die für geschützte Kunden mit Budgetzähler vorgesehen ist, ist sich der geschützte Kunde in der Mehrzahl der Fälle nicht bewusst, dass er die Funktionalität „Leistungsbegrenzer“ seines Zählers aktiviert und damit Schulden macht, die – in einigen Fällen – erhebliche Beträge erreichen können. Um diesen widersinnigen Effekt zu vermeiden, wurden die Aktivierung und Nachverfolgung der garantierten Mindestlieferung durch das Programmdekret vom 17. Juli 2018 und den EWR vom 19. Juli 2018 signifikant abgeändert. Diese beiden Gesetzestexte stellen die Aktivierung der FMG unter die Bedingung eines Antrags des ÖSHZ und der Information an den Kunden über die Konsequenzen ihrer Nutzung. Der EWR vom 19. Juli 2018 präzisiert zudem, dass das ÖSHZ jederzeit die Deaktivierung der FMG beantragen kann. Diese Bestimmungen sind am 1. April 2019 in Kraft getreten.

Konkret kann die Funktionalität „Leistungsbegrenzer“, die in den bei geschützten Kunden eingebauten Budgetzählern vorgesehen ist, nach dem 1. April 2019 nur noch aktiviert werden, wenn das ÖSHZ zuvor einen Aktivierungsantrag bei dem VNB eingereicht hat. Für die geschützten Kunden, die zum 1. April 2019 einen aktivierten Budgetzähler besaßen, haben die VNB – wenn die ÖSHZ nichts anderes bestimmen – ein Verfahren vorgesehen, das einen schrittweisen Entzug dieser Funktionalität ermöglicht.

Der vorliegende Bericht thematisiert die Aktivitäten für das Jahr 2018, in dem alle geschützten Kunden mit Budgetzähler – sofern eine CLE nichts anderes entschieden hatte – während des gesamten Jahres 2018 noch die Möglichkeit hatten, die garantierte Mindestliefermenge ohne zusätzliche Bedingung zu aktivieren.

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 756 Dossiers zur FMG in einer CLE geprüft (gegenüber 782 im Jahr 2017). Der Betrag der durchschnittlichen Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 222,10 EUR (gegenüber 216,00 EUR im Jahr 2017) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 7,6 Monaten. Diese Daten haben sich in den letzten drei Jahren kaum geändert.

Die CLE hat in 96,7 % der 756 Dossiers, die 2018 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem Wert von 2017, wo er bei 95,9 % lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur FMG wiedergegeben. Es ist festzustellen, dass die CLE seit den letzten drei Jahren, wenn sie im Rahmen der Analyse eines Dossiers zur FMG zusammenkommt, in fast 95 % der Fälle über den Entzug der FMG entscheidet. Anzumerken ist auch, dass AIEG und REW im Laufe des Jahres 2018 keine CLE bezüglich einer FMG angerufen haben.

TABELLE 5 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE FMG UND GETROFFEN ENTSCHIEDUNGEN

	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	780	602	699	782	756
Aufrechterhaltung der FMG	87	66	40	32	25
Entzug der FMG	693	536	659	750	731
% Entzug der FMG	88,8%	89,0%	94,3%	95,9%	96,7%

Die Versammlung der CLE bietet allen anwesenden Parteien die Gelegenheit, von der Situation des Kunden Bilanz zu ziehen, sowohl aus finanzieller Sicht, als auch in Hinblick auf die begleitenden Maßnahmen, die ihm vorgeschlagen werden könnten. So hat die CLE bei 71 der 756 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 Stromsegment 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 vom 1. November bis zum 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 Winterhilfe positiv bescheidet, muss der Kunde für 30 % der mit seinem Verbrauch verbundenen Rechnung aufkommen, und der VNB beantragt beim Energiefonds 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.

In der Praxis wird der VNB, wenn die CLE entscheidet, einem Kunden die Winterhilfe zu gewähren, eine spezielle Aktion in den Zähler eingeben, um den auf den Verbrauch des Kunden angewandten Sozialtarif auf 70 % zu senken, was dem Betrag entspricht, der vom Energiefonds übernommen wird. Mit Ende der Winterperiode nimmt der auf den Verbrauch des Kunden angewandte Tarif wieder seine ursprüngliche Höhe an.

Es ist zu beachten, dass dieses Verfahren nicht verhindern kann, dass der Kunde mit einer automatischen Abschaltung konfrontiert wird.

Die CLE animiert, wenn sie eine Winterhilfe gewährt, 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.

Insgesamt haben 1.265 geschützte Kunden mit Gas-Budgetzähler bzw. 18,5 % sämtlicher geschützten Kunden mit Gas-Budgetzähler im Jahr 2018 einen Antrag auf Winterhilfe eingereicht. Dieser Prozentsatz entspricht dem für das Jahr 2017 ermittelten. Aufgrund dieser Anträge wurden 1.233 Dossiers in der CLE geprüft. Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Winterhilfe und der Anzahl der in einer CLE geprüften Dossiers kann insbesondere durch die Tatsache erklärt werden, dass der Kunde zwischen dem Zeitpunkt des Antrags und dem Tag der Versammlung der CLE seinen Status als geschützter Kunde verloren hat, umgezogen ist etc.

Von den im Jahr 2018 geprüften Dossiers wurden in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe 65 % von der CLE positiv beschieden.

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

- 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.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	772	899	1095	1114	1233
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	20,3%	17,3%	19,6%	18,5%	18,5%
Gewährung Winterhilfe	496	583	677	735	800
Verweigerung Winterhilfe	276	316	418	379	433
% Gewährung Winterhilfe	64,2%	64,8%	61,8%	66,0%	64,9%

Die CWaPE stellt eine steigende Anzahl der von der CLE geprüften Dossiers bezüglich eines Antrags auf Winterhilfe im Laufe der letzten vier Jahre fest. Allerdings muss dieser Anstieg in Bezug zur Entwicklung der Anzahl geschützter 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 Kunden bei seinem VNB nicht verlängert wurde. In der Praxis handelt es sich dabei um einen Kunden, der nicht mehr in der SOCTAR-Datei geführt wird, oder um einen Kunden, für den der VNB die Erneuerung der gedruckten Bescheinigung des Status des geschützten Kunden nicht erhalten hat.

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

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

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

- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Strom 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 vereinbaren, und beschließen, dass die Strom- oder Gasversorgung tatsächlich gesperrt wird, wenn der Vertrag nicht fristgerecht unterzeichnet wird.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Abschaltung 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 Abschaltung in der Winterzeit hat die CWaPE angegeben, dass diese Aussetzung der Versorgung jedoch nicht während des Winters erfolgen darf.

Die CWaPE merkt 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 beheben, ohne dass die CLE für eine Versammlung angerufen werden muss.

Es sei zudem angemerkt, dass der EWR vom 19. Juli 2018 zur Abänderung insbesondere des EWR über die CLE die Nachverfolgung einer Entscheidung der CLE abändert, mit welcher die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigt wird, und welche die Aussetzung der Versorgung des Kunden vorsieht. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht eine Nachverfolgung in diesem Fall vor, die jenem für das MOZA-Verfahren ähnelt. Ziel ist es, den Kunden noch intensiver zu betreuen, um ihn dazu zu bewegen, tätig zu werden und einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen, um zu verhindern, dass es zu einer Abschaltung kommt. Der EWR sieht folgende zusätzliche Etappen vor:

- Die Entscheidung der CLE zur Bestätigung der Aberkennung des Status als geschützter Kunden und zur Benachrichtigung über die Abschaltung wird per Einschreiben an den Wohnsitz des Kunden versendet.
- Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach dem Versand des Einschreibens begibt sich der VNB zum Wohnsitz des Kunden und übergibt ihm ein Regularisierungsformular. Auf diesem Formular, das jenem im Rahmen des MOZA-Verfahrens verwendeten nahezu gleicht, werden dem Kunden zwei Optionen vorgeschlagen:
 - den Namen des Versorgers anzugeben, mit dem er einen Liefervertrag geschlossen hat.
 - sich zu verpflichten, innerhalb von zehn Tagen einen Liefervertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen.
- Weigert sich der Kunde, das Regularisierungsformular zu unterschreiben, oder bleibt eine Reaktion des Kunden innerhalb von zehn Tagen nach dem Besuch des VNB aus, so gilt das Regularisierungsverfahren als gescheitert, und der VNB nimmt die Abschaltung der Versorgung vor.

Da diese Maßnahme am 1. April 2019 in Kraft getreten ist, wirkt sie sich noch nicht auf die Zahlen für das Jahr 2018 aus.

2018 ist die CLE zusammengetreten, um 3.080 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Stromsegment und 1.567 im Gassegment zu prüfen. Diese Zahlen liegen über jenen, die für das Jahr 2017 ermittelt wurden, wo sie 2.112 im Stromsegment und 1.249 im Gassegment betragen. Es muss jedoch präzisiert werden, dass bei Kunden, die mit zwei Energiearten beliefert werden, eventuell ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen wurde.

Bei knapp 72 % der im Jahr 2018 geprüften Dossiers wurde der Status aberkannt und auf Aussetzung der Stromversorgung entschieden. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Fall der Entscheidung zur Abschaltung infolge der Statusaberkennung durch die CLE die Abschaltung der Versorgung des Kunden 2018 nur in etwa 12 % der Fälle beim Strom und in 14 % der Fälle beim Gas tatsächlich erfolgte. Die anderen Situationen konnten im Vorfeld behoben 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:

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	3 238	3 732	3 351	3 360	4 647
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	378	428	333	270	363
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	774	853	657	729	946
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	2 086	2 451	2 361	750	3 358
% Aberkennung des geschützten Status	64%	66%	70%	22%	72%

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 abgeschaltet wurde und er diese Abschaltung nicht mehr für gerechtfertigt hält.

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

Beurteilt das ÖSHZ seinen Antrag positiv, wird die CLE-Sitzung 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 Regelungsrechnungen 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 2018 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 2017 und 2018.

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

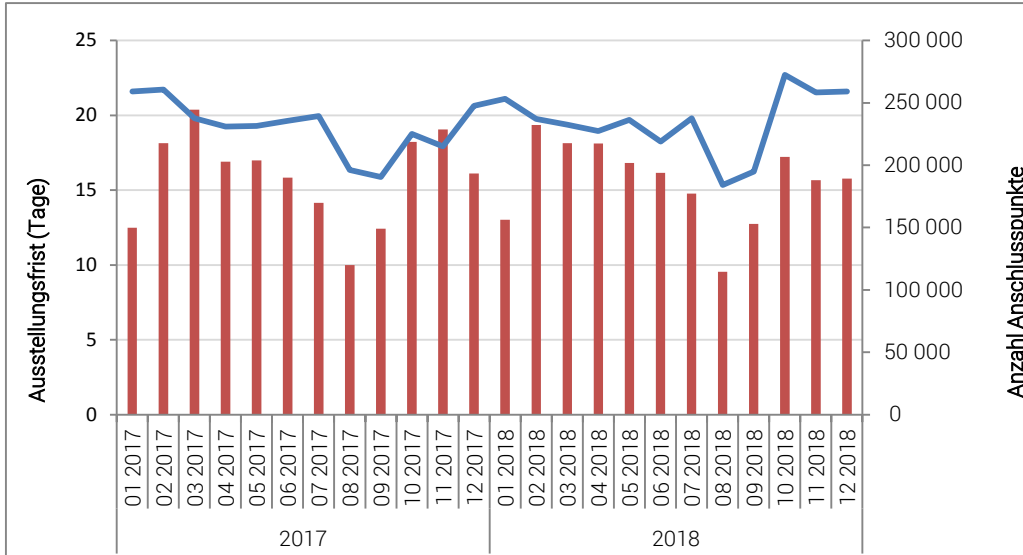
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2017 und 2018 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlusspunkte beträgt etwa 187.000.

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

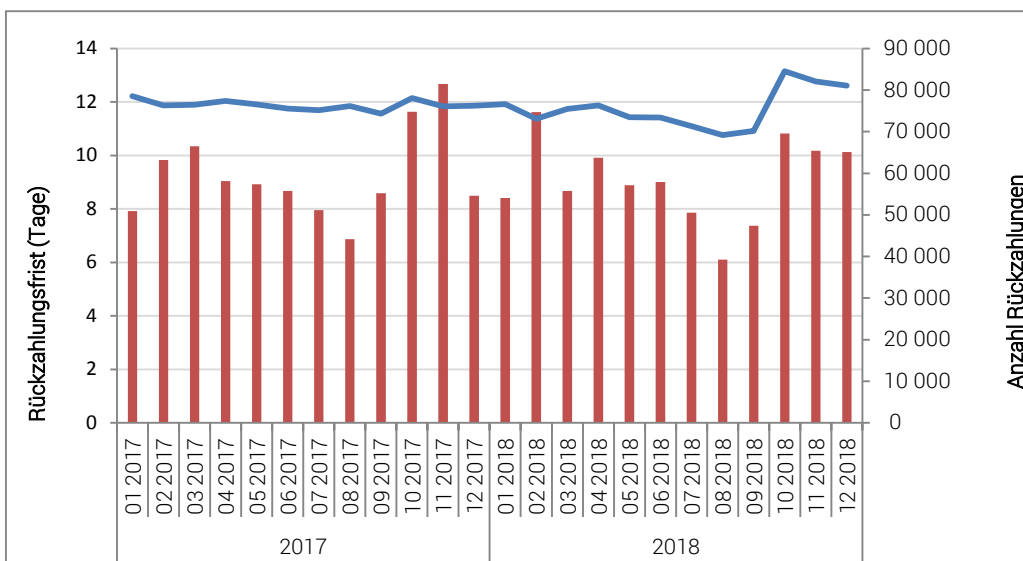
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt.

DIAGRAMM 49 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2017-2018



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 2018 geringfügig zurückgegangen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 59.000 Rückzahlungen im Jahr 2017 wurden 2018 im Schnitt nur 58.000 Rückzahlungen pro Monat vorgenommen.

DIAGRAMM 50 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2017-2018

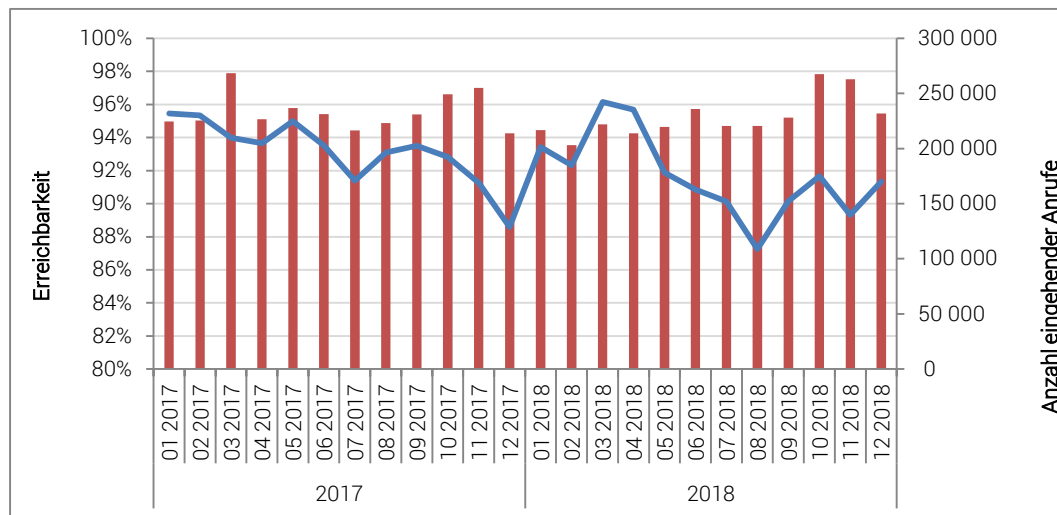


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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 2018 in einer Spanne von 87 % bis 96 %.

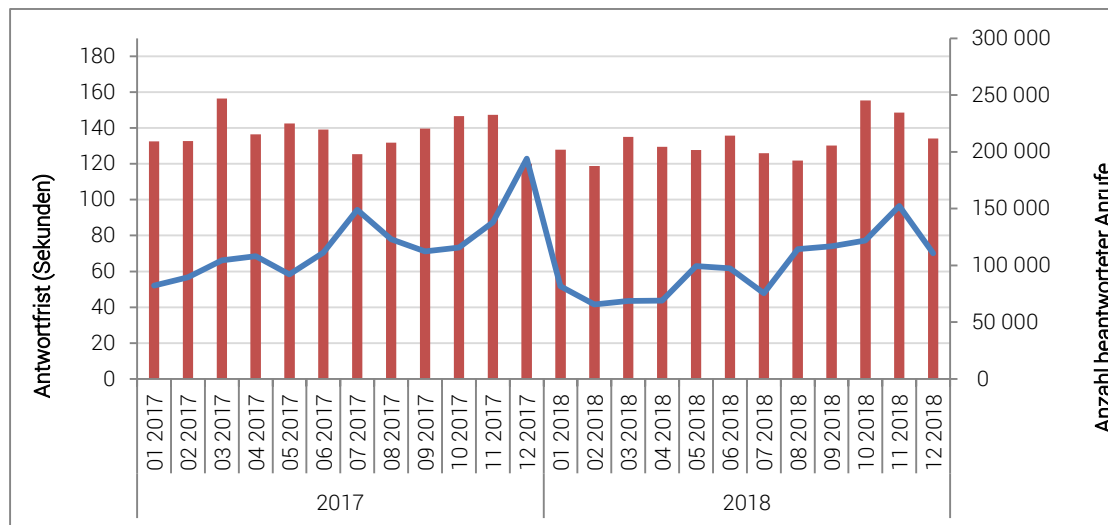
DIAGRAMM 51 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2017-2018



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

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

DIAGRAMM 52 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2017-2018



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 2017 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 2017 auf 63,8 Mio. EUR im Stromsegment und auf 46,5 Mio. EUR im Gassegment beliefen.

TABELLE 8 KOSTEN 2017 PRO MWH DER VÖD ZU LASTEN DER VNB

	VÖD mit sozialm. Charakter	VÖD Funkt der Marktes	VÖD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VÖD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2017
AIEG	€ 333 542	€ 3 982	€ 251 490		€ 198 204	€ 787 219
AIESH	€ 507 096	€ 65 749	€ 117 245		€ 214 814	€ 904 903
RESA ELEC	€ 9181 651	€ 665 594	€ 2474 830		€ 3 014 739	€ 15 336 813
REW	€ 389 861	€ 43 062	€ 127 250		€ 309 161	€ 869 334
ORES ELEC	€ 29 146 978	€ 1 485 547	€ 7 968 455		€ 7 272 154	€ 45 873 134
GESAMT (1)	€ 39 559 127	€ 2 263 933	€ 10 939 270		€ 11 009 072	€ 63 771 403
RESA GAZ	€ 5 964 485	€ 62 715	€ 0	€ 7 945 777		€ 13 972 977
ORES GAZ	€ 19 248 094	€ 615 819	€ 0	€ 12 677 252		€ 32 541 165
GESAMT (2)	€ 25 212 579	€ 678 534	€ 0	€ 20 623 029		€ 46 514 142
GESAMT (1+2)	€ 64 771 706	€ 2 942 468	€ 10 939 270	€ 20 623 029	€ 11 009 072	€ 110 285 545

Wie aus der nachstehenden Tabelle ersichtlich, belaufen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Stromsegment für den Kundentyp Dc (3.500 kWh) 2017 auf 34 EUR inkl. MwSt., d. h. 3,9 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 96 EUR inkl. MwSt., d. h. 6,7 % seiner jährlichen Rechnung.

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

2017		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh+Mw	Kosten VöD 2017 inkl. MwSt. 2017	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2017	% Jahres-Rechnung 2017
		Elektrizität	Dc	3,5	€7,92	€33,55	€865,00
Gas	D3	23,26	€3,42	€96,35	€1 442,00	6,7%	

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2017 wie folgt aus:

DIAGRAMM 53 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2017 - ELEKTRIZITÄT

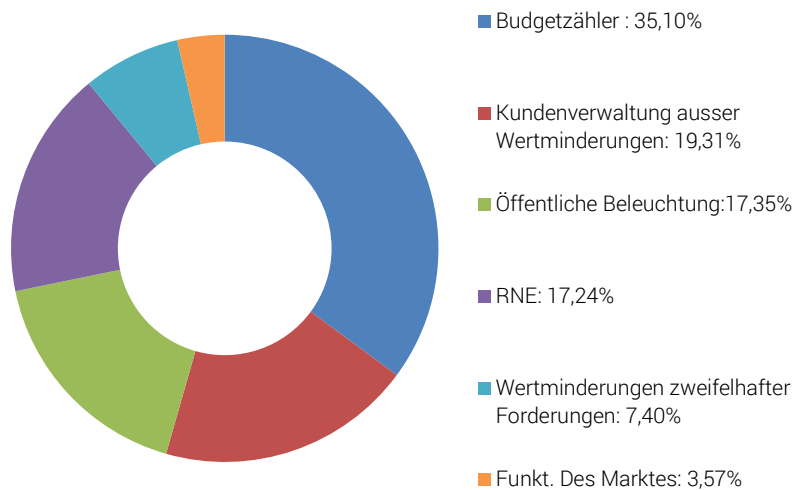
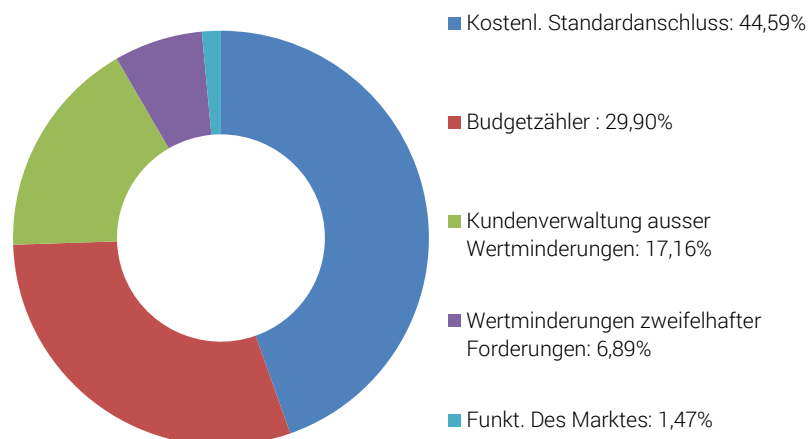


DIAGRAMM 54 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2017 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2019 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.

Trotz des Anstiegs bestimmter wünschenswerter Kosten durch die Energiewende, an welcher sich unsere Gesellschaft beteiligt (Qualiwatt-Fördermechanismus und die kostenlosen Standardanschlüsse für Gas), ist es wichtig festzustellen, dass sich die anderen VöD-Kosten der VNB 2017 stabilisieren. 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 55 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - ELEKTRIZITÄT

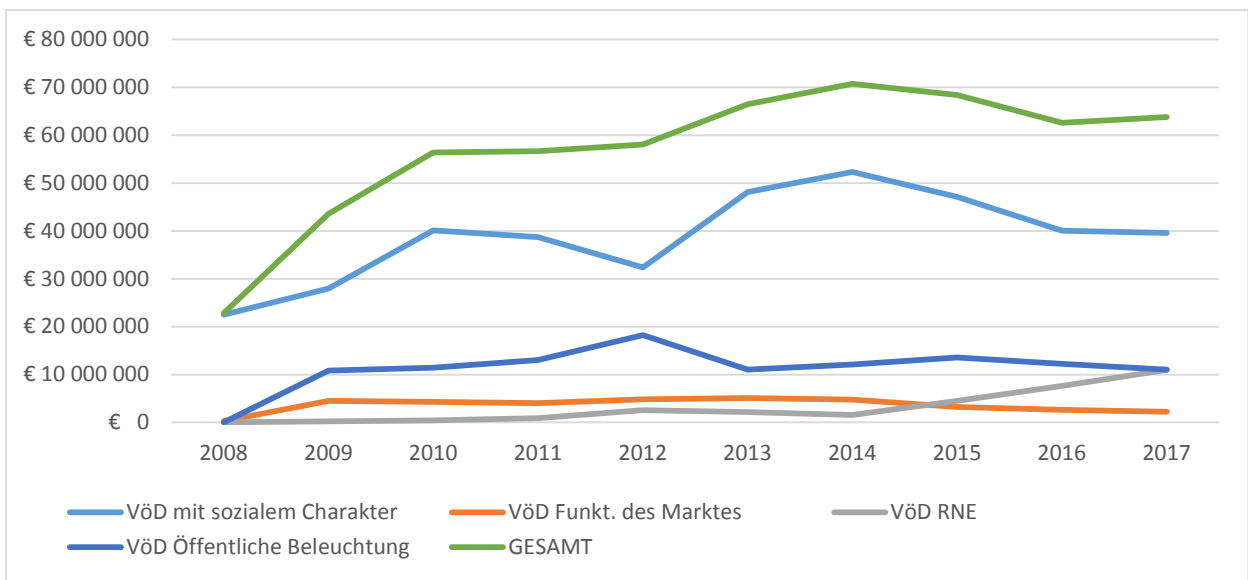


DIAGRAMM 56 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - GAS

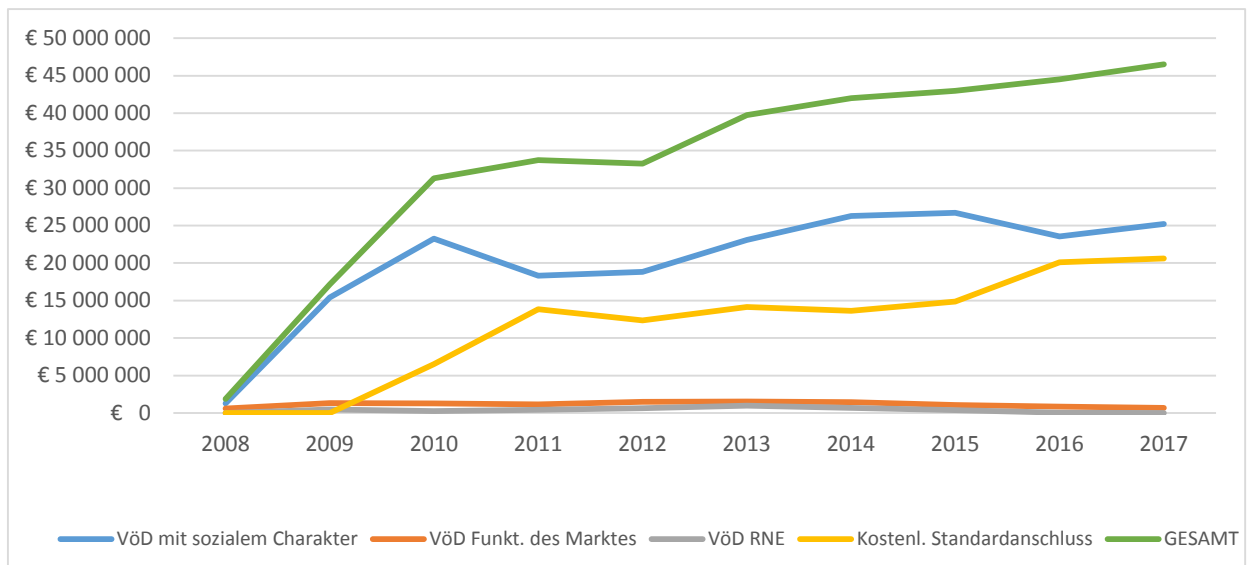
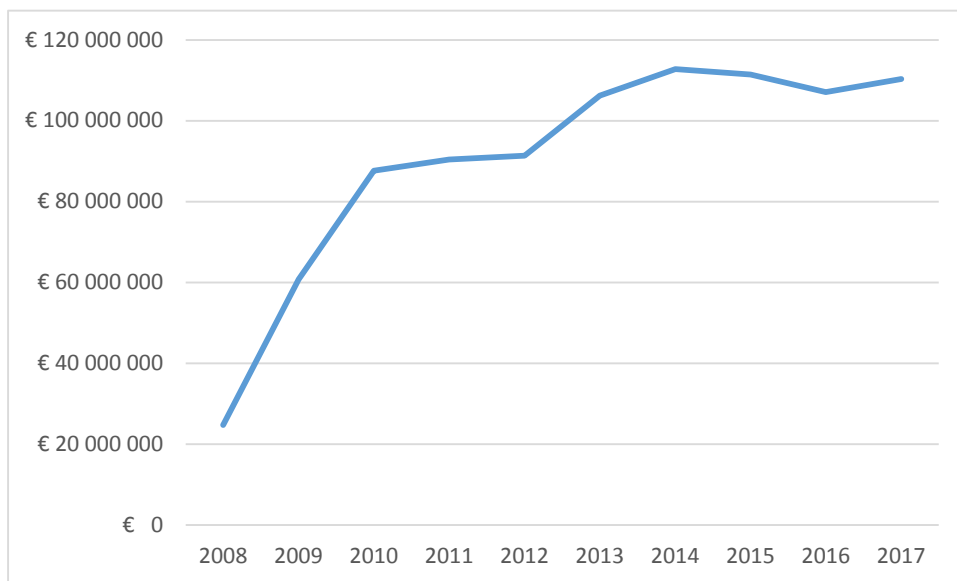


DIAGRAMM 57 ENTWICKLUNG DER GESAMTKOSTEN DER VÖD (ELEKTRIZITÄT + GAS)



4. SCHLUSSFOLGERUNG

Der vorliegende Bericht hat die Ergebnisse der sozialen Maßnahmen und der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes an den Strom- und Gasmärkten in der Wallonischen Region für das Jahr 2018 herausgearbeitet.

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 Gewährung des Sozialtarifs.

Das Jahr 2018 kann dennoch als Übergangsjahr gelten, da am 1. April 2019 mehrere Änderungen bei den Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter in Kraft getreten sind, welche die aktuellen Schutzmaßnahmen zugunsten der gefährdeten Kunden rationalisieren und ergänzen sollen. Für weitere Bestimmungen hinsichtlich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter müssen noch Modalitäten ausgearbeitet werden, bevor sie Früchte tragen können.

Diese – schon jetzt oder künftig geltenden – Bestimmungen beziehen sich vor allem auf folgende Bereiche: Streichung der X-Versorgung im Fall einer Verzögerung beim Einbau des Budgetzählers, Anfechtung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers, Regelung des Fälligkeitsdatums von Rechnungen, Beschränkung von Eintreibungskosten und Festsetzung eines Mindest-Schuldenbetrags, bevor der Versorger den Einbau eines Budgetzählers beantragen kann, Ausweitung der Situationen, in welchen der Einbau des Budgetzählers kostenlos ist, um es den geschützten Kunden auf ihren Wunsch oder auch den ÖSHZ zu ermöglichen, den Einbau eines Budgetzählers zu beantragen, bevor Schulden entstehen, Merkmale eines diesbezüglichen vernünftigen Zahlungsplans, um die Interessen beider Parteien zu berücksichtigen und es dem Kunden konkret zu ermöglichen, seine Schulden vollständig zu begleichen etc.

Neben dem Inkrafttreten einer Reihe von Bestimmungen im Laufe des Jahres 2019, die sich auf die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter auswirken, haben verschiedene Elemente kurz- oder mittelfristig die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter beeinflusst oder sogar grundlegend verändert oder werden dies künftig tun.

So haben die finanziellen Schwierigkeiten bei der Fortsetzung ihrer Versorgungsaktivitäten, die bei einigen Versorgern auftraten, sowie die Entscheidung, sich aus dem Marktsegment der Haushaltskunden zurückzuziehen, die von mehreren Versorgern getroffen wurde, das Jahr 2018 geprägt. Diese Ereignisse haben die CWaPE veranlasst, in Absprache mit den betreffenden Marktakteuren die nötigen Maßnahmen zu ergreifen sowie die Art und Weise zu präzisieren, in der die aktuell geltenden gesetzlichen Bestimmungen umgesetzt werden sollen, um die Verwaltung der Situation der betroffenen Kunden zu erleichtern und die Achtung ihrer Rechte gegenüber den betreffenden Versorgern zu gewährleisten.

Es scheint des Weiteren, dass das Gesetzgebungsverfahren auf europäischer Ebene im Rahmen des „Clean Energy Package for all Europeans“ abgeschlossen ist und den Weg zu einer Entwicklung beim Monitoring der von Energiearmut betroffenen Kunden sowie bei den Maßnahmenplänen für die Bekämpfung dieses Missstandes eröffnen wird.

Zudem gilt: Die Einführung der neuen Tarif-Methode, die bei den in der Wallonischen Region aktiven Verteilnetzbetreibern im Zeitraum 2019–2023 angewendet wird, dürfte diese zu immer mehr Effizienz in der Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes sowohl in finanzieller Hinsicht als auch hinsichtlich des Service für die Kundschaft bewegen.

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 prekarierten Bevölkerungsgruppen auf menschlicher Ebene.

Die Strom- und Gasrechnung verständlicher zu machen, wird ebenfalls zu diesen zukünftigen Herausforderungen gehören. So scheint es angesichts der Schwierigkeiten, mit denen die prekarierte Kundschaft konfrontiert wird, dass eine einfachere Rechnung es ihnen ermöglichen würde, die Anwendung des Sozialtarifs zu überprüfen oder auch die Preise der verschiedenen Versorger zu vergleichen, was letztendlich zu einer Verringerung der Energiearmut führen würde. Zu diesem Zweck erfolgten gesetzliche Änderungen in den VöD-EWR, die am 1. Januar 2021 in Kraft treten werden.

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 Prekarität betroffen sind.