



5<F9GG0B89F69F=7<H

Die Ausführung der den Versorgern und Netzbetreibern
obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG.....	4
EINFÜHRUNG.....	7
1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER.....	9
1.1. GESETZLICHER RAHMEN DER VÖD.....	9
1.2. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2022 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER in der Wallonischen Region HATTEN.....	10
1.2.1. Entwicklung der VöD in den wallonischen Gesetzestexten im Jahr 2022.....	10
1.2.2. Der Ausstieg von ENERGIE 2030 aus dem Markt für wallonische Haushaltskunden und die Aussetzung der neuen Verträge bei BOLT.....	14
1.2.3. Einbau der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion.....	15
1.2.4. Das Inkrafttreten des MIG 6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter.....	16
1.3. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB.....	17
1.3.1. Im Elektrizitätssegment.....	17
1.3.2. Im Gassegment.....	18
1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS.....	19
1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden.....	19
1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	21
1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden.....	24
1.4.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden.....	25
1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN.....	26
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben.....	28
1.5.2. Die Einstufung bei Nichtzahlung und der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder auf Drop.....	32
1.5.2.3. Die geschützten Kunden in Zahlungsverzug.....	37
1.6. DER EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION.....	38
1.6.1. Im Elektrizitätssegment.....	40
1.6.2. Im Gassegment.....	47
1.7. AUFLADEN DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION.....	52
1.7.1. Aufladungsorte.....	52
1.7.2. Die Beträge der an den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion durchgeführten Aufladevorgänge.....	54
1.8. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN.....	55
1.9. DIE DEAKTIVIERUNGEN DER VORAUSZAHLUNGSFUNKTION DER ZÄHLER.....	59
1.9.1. Im Elektrizitätssegment.....	59
1.9.2. Im Gassegment.....	59
1.10. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN.....	60
1.10.1. Aktive Kunden.....	60
1.10.2. Die inaktiven Kunden.....	62

1.11.	BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2022 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN.....	63
1.12.	ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	63
1.12.1.	Die Abschaltungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion	64
1.12.2.	Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	67
1.12.3.	Sperrungen nach Beendigung des Vertrages.....	69
1.12.4.	Sperrungen infolge eines nachgewiesenen Betrugs.....	70
1.12.5.	Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde	70
1.12.6.	Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2022.....	71
1.13.	DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ALS X-VERSORGER	72
1.13.1.	Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger	72
1.13.2.	Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	74
1.13.3.	Dauer der X-Versorgung	74
1.13.4.	Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	75
1.14.	ZAHLUNGSPÄNE.....	78
1.14.1.	Im Elektrizitätssegment.....	78
1.14.2.	Im Gassegment.....	82
1.15.	DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)	86
1.15.1.	CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment - CLE FMG	87
1.15.2.	CLE-Befassung zur Gewährung einer Winterhilfe	88
1.15.3.	CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde.....	89
1.15.4.	CLE-Befassung bezüglich des Antrags auf Entsperrung des Zählers	91
2.	DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	92
2.1.	RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE	92
2.2.	INFORMATIONSDIENSTE	94
3.	DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTTILNEHMERN	95
4.	SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK	99

KURZFASSUNG

Dieser Bericht stellt die Ergebnisse der sozialen Maßnahmen und der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt in der Wallonischen Region für das Jahr 2022 vor. Er wurde auf Basis von Informationen erstellt, die von allen kommerziellen Versorgern und den auf dem Markt für Haushaltskunden in der Wallonischen Region aktiven Verteilernetzbetreibern übermittelt wurden.

Das Jahr 2022 war deutlich durch einen beispiellosen Anstieg der Strom- und Erdgaspreise gekennzeichnet, der insbesondere dem Anstieg der weltweiten Energienachfrage im Anschluss an die wirtschaftliche Erholung nach der Covid-19-Krise, einer geopolitischen Instabilität und den Versorgungsproblemen geschuldet ist.

Verschiedene Maßnahmen wurden von der föderalen und den regionalen Regierungen im Jahr 2022 verlängert oder umgesetzt, um den Nutzern den Zugang zu Energie zu gewährleisten und die Haushalte bei der Bewältigung der Folgen dieser Ereignisse zu unterstützen. Zu den 2022 ergriffenen Maßnahmen zählen die Verlängerung der Möglichkeit, den Status eines Kunden mit konjunkturbedingtem regionalem Schutz (PRC) zu beantragen, die Verlängerung der Gewährung des Status als geschützter Kunde an die Bezieher einer erhöhten Kostenbeteiligung, die Senkung der Mehrwertsteuer auf Strom- und Gasrechnungen auf 6 %, die Zeit der Aussetzung der Sperrungen vom 1. November bis zum 31. Dezember 2022 sowie die im November und Dezember 2022 gewährten zeitweiligen föderalen Prämien zur Unterstützung der privaten Haushalte. Die Organisation des Energiemarkts wurde auch 2022 durch die Einrichtung des MIG 6 gestört. Festzuhalten ist, dass die damit verbundenen Störungen auch 2023 noch den Markt beeinflussen.

Auf regionaler Ebene war das Jahr 2022 ebenfalls von der Veröffentlichung des „Friedensrichter“-Dekrets¹ im Elektrizitäts- und im Gassegment geprägt. Diese beiden Dekrete zielen darauf ab, die Verbraucher besser über die Möglichkeiten zu informieren, die ihnen bei Schwierigkeiten bei der Bezahlung ihres Verbrauchs zur Verfügung stehen, die Verfahren zu verdeutlichen und das Eingreifen der Friedensjustiz vor jeder Sperrung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Zahlungsausfalls vorzusehen. Diese Dekrete traten am 1. Januar 2023 in Kraft.

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 2022 besitzen jeweils 21,6 % aller Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 26,9 % im Gassegment diesen Status. Es sei daran erinnert, dass das Jahr 2021 für die beiden Energieträger von einem starken Anstieg der Anzahl geschützter Kunden geprägt war. Dieser Anstieg war vor allem die Folge der vorübergehenden Gewährung des Sozialtarifs ab dem 1. Februar 2021 an jene Kunden, die die erhöhte Kostenbeteiligung erhalten; diese Maßnahme wurde für das ganze Jahr 2022 verlängert.

Aufgrund der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes müssen die Versorger ein bestimmtes Verfahren befolgen, sobald einer ihrer Haushaltskunden mit Zahlungsschwierigkeiten konfrontiert ist. 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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

So haben jeweils 13 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 15,9 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2022 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, erreicht im Jahr 2022 6 % im Elektrizitätssegment und 7,8 % im Gassegment. Im selben Zeitraum waren 4,2 % der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 5,2 % der Haushaltskunden im Gassegment von mindestens einem Antrag ihres Versorgers auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion betroffen.

¹ Dekret vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4.
Dekret vom 6. Oktober 2022 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2022 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts und zur Ersetzung von Artikel 9 des Dekrets vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4.

2022 ist die Anzahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment angestiegen. Im Elektrizitätssegment ist die Anzahl der tatsächlich eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion (13.085) im Vergleich zu 2021 um 35 % angestiegen. Im Gassegment ist die Anzahl der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion (4.977) im Vergleich zu 2021 ebenfalls um 26,8 % gestiegen. Zur Erinnerung: Das Jahr 2021 war bereits von einem deutlichen Rückgang der Anzahl eingebauter Zähler mit Vorauszahlungsfunktion gekennzeichnet, der sich insbesondere durch das Zusammenwirken der folgenden drei Ereignisse erklären lässt: die Entscheidung der Wallonischen Regierung, die Sperrungen im ersten Halbjahr 2021 auszusetzen; die Entscheidung der von den Überschwemmungen im Juli 2021 betroffenen VNB, ihre Teams zu mobilisieren, um das Netz wieder in Ordnung zu bringen; und schließlich die Entscheidung der Versorger nach der Einrichtung des MIG 6, die Einreichung der Anträge auf Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im letzten Dritteljahr 2021 auszusetzen. Der Anstieg der Anträge und des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 im Vergleich zu den Vorjahren ist insbesondere die Folge eines „Aufholeffekts“ der Fälle, die 2021 nicht abgeschlossen werden konnten.

Ende 2022 verfügten also etwa 4 % (Elektrizität) und 4,2 % (Gas) der wallonischen Haushaltskunden über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion.

Die Analyse der Einbaufristen der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion lässt für die Jahre 2021 und 2022 ähnliche Entwicklungen im Elektrizitäts- und im Gassegment erkennen. Im Elektrizitätssegment hat sich die durchschnittliche Einbaufrist geringfügig verlängert, nämlich auf 104 Tage (gegenüber 96 Tagen im Jahr 2021). Im Gassegment beträgt diese durchschnittliche Frist 115,4 Tage (im Vergleich zu 99 Tagen im Jahr 2021).

Die verschiedenen Ereignisse und die ergriffenen Maßnahmen des Jahres 2021, die zu Zeiten der Aussetzung oder des Verbots des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion geführt haben, sowie die mit der Einrichtung des MIG6 verbundenen Störungen sind insbesondere die Folge der Verlängerung der durchschnittlichen Einbaufrist des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist von 2021 bis 2022 deutlich angestiegen und erreichte 643,5 EUR im Elektrizitätssegment (+28,7 %) bzw. 641 EUR im Gassegment (+42,5 %). Der Anstieg des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 erklärt sich insbesondere durch die längeren Fristen zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Versorger seinen Antrag eingereicht hat, und dem tatsächlichen Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion sowie durch den Anstieg der Energiepreise, der im letzten Quartal 2021 begann und sich im Laufe des Jahres 2022 stark beschleunigte.

Das Jahr 2022 war ebenfalls von einer konsequenten Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion geprägt. So waren 92,4 % aller im Jahr 2022 infolge einer Situation des Zahlungsverzugs eingebauten Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion Smart Meter. Im Gassegment wurden Smart Meter erst später eingeführt, daher liegt der Prozentsatz hier bei 64,8 %.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Karte des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eine Sperrung der Versorgung des Kunden zur Folge haben, die auch als automatische Abschaltung bezeichnet wird. Der Prozentsatz der Kunden mit Budgetzähler, bei denen 2022 keine automatische Abschaltung vorgenommen wurde, liegt bei 53,6 % im Elektrizitätssegment und 63,3 % im Gassegment. Diese Prozentsätze liegen unter jenen des Jahres 2021, die 72 % im Elektrizitätssegment und 77 % im Gassegment betragen.

Im Elektrizitätssegment ist die Verwaltungsplattform für Vorauszahlungen (sogenannte ppp-Plattform), die online über die Websites der VNB verfügbar ist, der bevorzugte Weg der Kunden mit Vorauszahlung zum Aufladen ihres Zählers mit Vorauszahlungsfunktion; im Gassegment sind es die lokalen Geschäfte. Dieser Unterschied erklärt sich insbesondere durch die spätere Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion im Gassegment.

Ende 2022 beläuft sich der Prozentsatz der aktiven Haushaltskunden mit Zahlungsverzug gegenüber ihrem Versorger auf 7,4 % im Elektrizitätssegment und 8,8 % im Gassegment. Während der Prozentsatz der aktiven Kunden mit Zahlungsverzug im Vergleich zum Jahr 2021 relativ stabil bleibt, hat sich der durchschnittliche Betrag der Zahlungsrückstände fast verdoppelt und beläuft sich auf 499 EUR im Elektrizitätssegment (gegenüber 285 EUR im Jahr 2021) und 540 EUR im Gassegment (gegenüber 263 EUR im Jahr 2021). Dieser starke Anstieg erklärt sich insbesondere durch den Anstieg der Energiepreise.

Knapp 153.230 inaktive Kunden im Elektrizitätssegment hatten ebenfalls Schulden bei den Versorgern und VNB in Höhe von durchschnittlich 535 EUR. Im Gassegment hatten nahezu 83.395 inaktive Kunden Schulden bei ihrem Versorger in Höhe von durchschnittlich 512 EUR.

Der erste Teil des Berichts analysiert zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen, in denen die Sperrungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2022 vorgenommenen Sperrungen (alle Gründe zusammengenommen) beträgt 4.734 im Elektrizitätssegment und 2.720 im Gassegment. Im Vergleich zu 2021 steigen diese Zahlen im Elektrizitätssegment um 33,4 % und im Gassegment um 22,9 %. Es sei jedoch daran erinnert, dass die Anzahl der Sperrungen jeglicher Ursache 2021 aufgrund der verschiedenen Maßnahmen der Regierungen infolge der Coronaviruskrise stark zurückgegangen war. Die Zahlen für 2022 liegen nah bei den Zahlen des Jahres 2020.

In mehr als 90 % der Fälle sind die Sperrungen die Folge einer Verweigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion 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 2022 wurden 14 Dossiers zur Fortsetzung der FMG bei Versammlungen der CLE geprüft (gegenüber 36 Dossiers im Jahr 2021), die in 85,7 % der Fälle auf Entzug der FMG befand. Die CLE entschied, 951 Kunden die Winterhilfe zu gewähren (gegenüber 662 im Jahr 2021), was 57 % der in diesem Rahmen im Jahr 2022 von diesen Kommissionen geprüften Dossiers entsprach. Die CLE trat auch 2022 zusammen, um 4.045 vom Sozialversorger bereitgestellte Dossiers von Kunden zu prüfen, die ihren Status als geschützter Kunde verloren hatten. In 93 % der Fälle bestätigte die CLE die Aberkennung des Status als geschützter Kunde.

Der zweite Teil des Berichts stellt die Leistungsindikatoren der aktiven Versorger im Marktsegment 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.

Durch die Analyse der Daten lässt sich feststellen, dass die Frist für die Erstattung für den Kunden, welche gesetzlich auf dreißig Tage festgelegt ist, im Jahr 2022 bei etwa 15 Kalendertagen liegt. Die Erreichbarkeitsquote der Callcenter der Versorger schwankt 2022 in einer Spanne von 76 % bis 92 %.

Der dritte Teil des Berichts veranschaulicht für das Jahr 2021 eine Evaluierung der Kosten der den Verteilernetzbetreibern der Wallonischen Region auferlegten VöD. Aus der Analyse wird ersichtlich, dass die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB sich auf 62,2 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 48,1 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen legen im Vergleich zu 2020 um 6,6 % im Elektrizitätssegment und um 19,2 % im Gassegment zu.

EINFÜHRUNG

Der Zugang zur Energie erscheint als Notwendigkeit für die Gesamtbevölkerung. Um dies zu erreichen, muss der Gedanke des freien Marktwettbewerbs folglich mit Regeln und Vorkehrungen für den Verbraucherschutz versehen werden. Deswegen hat der Gesetzgeber den Versorgern und Verteilernetzbetreibern (VNB) in verschiedenen Bereichen gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen, sogenannte 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.

Der Geltungsbereich der VöD ist recht umfangreich und kann je nach verfolgten Zielen in mehrere Kategorien eingeteilt 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 die Dienstleistungen für die Kunden;
- die VöD mit sozialem Charakter (weiter unten beschrieben);
- die VöD für die Sensibilisierung der Kunden zur rationellen Nutzung von Energie (RNE) und für den Einsatz erneuerbarer Energien;
- die VöD betreffend den Umweltschutz;
- die VöD für die Wartung und die 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 Reglementierung² 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 2022 vor. Er versucht, die Trends und Entwicklungen der VöD im Energiemarkt und insbesondere deren eventuellen Folgen für die gefährdeten Kunden herauszuarbeiten.

Der Bericht des Jahres 2022 wird durch den beispiellosen Anstieg der Energiepreise gekennzeichnet sein, der hauptsächlich im zweiten Halbjahr des Jahres ausgeprägt war. Diese Energiekrise erforderte die Einführung von Ad-hoc-Maßnahmen der föderalen und regionalen Regierungen in enger Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern, um die stärker gefährdete Kundschaft zu schützen.

Die CWaPE wird diese Informationen in den verschiedenen Kapiteln dieses Berichts hervorheben.

² Art. 44 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt (sog. „EWR VöD Strom“) und Art. 43 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt (sog. „EWR VöD Gas“).

Dieser Bericht ist in drei Teile gegliedert.

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 2022, 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 Marktsegment der Haushaltskunden aktiv sind, geboten wird.

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 Sonderbericht über die Umsetzung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes durch die Versorger und die Verteilernetzbetreiber wird spätestens bis zum 30. Juni an den für Energie zuständigen Minister und an das wallonische Parlament übermittelt. Er steht auch auf der Homepage der CWaPE zur Verfügung.

1. EVALUIERUNG DER VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER

Von den diversen Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, die den Versorgern und Verteilernetzbetreibern auferlegt sind, haben die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter zum wichtigsten Ziel, die Verschuldung der gefährdeten Haushaltskunden zu begrenzen, diese Kunden 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

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 34*ter*, 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 diesen Dekreten 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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion;
- die vorübergehende Versorgung von Endkunden, die keinen Versorgungsvertrag haben, durch den VNB während der Winterzeit;
- die garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden (nur Elektrizität);
- die Gewährung einer Winterhilfe (ausschließlich im Gassegment).

1.2. ENTWICKLUNGEN UND WESENTLICHE EREIGNISSE, DIE IM JAHR 2022 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER IN DER WALLONISCHEN REGION HATTEN

Das Jahr 2022 war deutlich durch einen beispiellosen Anstieg der Strom- und Erdgaspreise gekennzeichnet, der insbesondere dem Anstieg der weltweiten Energienachfrage im Anschluss an die wirtschaftliche Erholung nach der Covid-19-Krise, einer geopolitischen Instabilität und den Versorgungsproblemen geschuldet ist. Die Energiekrise des Jahres 2022 hat sich auf die Aktivitäten und die Organisation des Energiemarktes ausgewirkt.

Föderale und regionale Regierungen haben sich dafür eingesetzt, die Auswirkungen dieses starken Anstiegs der Energiepreise auf die Verbraucher zu mildern, um den Zugang der Nutzer zu Energie sicherzustellen und die Haushalte zu unterstützen.

In diesem Kapitel werden eine Liste der verschiedenen von der Wallonischen Regierung zum Schutz der Verbraucher verabschiedeten Maßnahmen sowie die wesentlichen Elemente der Gutachten der CWaPE zu den geplanten Texten vorgestellt. Diese Liste ist nicht vollständig, da sie nur die wichtigsten Maßnahmen aufgreift, die 2022 von der Wallonischen Regierung ergriffen wurden oder im Jahr 2022 Auswirkungen hatten.

Auf regionaler Ebene war das Jahr 2022 auch von der Veröffentlichung der „Friedensrichter“-Dekrete³ im Elektrizitäts- und Gassegment geprägt. Diese beiden Dekrete zielen darauf ab, die Verbraucher besser über die Möglichkeiten zu informieren, die ihnen bei Schwierigkeiten bei der Bezahlung ihres Verbrauchs zur Verfügung stehen, die Verfahren zu verdeutlichen und das Eingreifen der Friedensjustiz vor jeder Sperrung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Zahlungsausfalls vorzusehen. Diese Dekrete traten am 1. Januar 2023 in Kraft.

1.2.1. Entwicklung der VöD in den wallonischen Gesetzestexten im Jahr 2022

1.2.1.1. Unterstützungsmaßnahmen nach den Überschwemmungen im Juli 2021

Das Dekret vom 3. Februar 2022⁴, das am 16. Februar 2022 im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht wurde, sieht Maßnahmen vor, um den Haushaltskunden der geschädigten Gemeinden zu helfen und ihre Strom- und Gasversorgung sicherzustellen.

Dieses Dekret legt fest, dass bis zum 31. März 2022:

- außer aus Sicherheitsgründen oder auf Antrag des Kunden eine Sperrung der Strom- und Gasversorgung im Rahmen eines Nichtzahlungsverfahrens verboten ist;
- außer aus Sicherheitsgründen oder auf Antrag des Kunden eine Sperrung der Strom- und Gasversorgung im Rahmen eines Umzugsverfahrens verboten ist;
- die Haushalte mit Budgetzähler (BZ) bei ihrem VNB beantragen können:
 - einen Vorschuss von 30 Euro, der bei der nächsten Aufladung zurückzahlen ist;
 - die Deaktivierung ihres BZ (oder ihres Zählers mit Vorauszahlungsfunktion) mit Erhalt einer Anzahlungsrechnung.
- in den betroffenen Gemeinden die Entscheidung der CLE nicht auf Antrag des ÖSHZ (falls dieser Antrag in der Hand des Kunden liegt) für die Gewährung von Winterbeihilfen verlangt wird.

³ Dekret vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4.

Dekret vom 06. Oktober 2022 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2022 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts und zur Ersetzung von Artikel 9 des Dekrets vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4.

⁴ Dekret vom 3. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021

Dieses Dekret sieht ebenfalls die Einrichtung direkter Beihilfen zugunsten der geschädigten Haushalte in Zusammenarbeit mit den VNB und den ÖSHZ vor, und zwar:

- o die Gewährung einer Prämie in Höhe von 550 Euro für die geschädigten Haushalte;
- o die Zuteilung eines Betriebskostenzuschusses an das ÖSHZ, um den geschädigten Haushalten zu helfen.

Das Dekret sieht im Übrigen auch Maßnahmen zugunsten der Gas- und Elektrizitätsnetze vor, um eine Erhöhung der Verteilungstarife nach den Überschwemmungen im Juli 2021 zu vermeiden.

Schließlich regelt es Bestimmungen mit Sondervollmachten, die es ermöglichen, im Falle einer Krise, die Auswirkungen auf die Gesundheit, die Sicherheit oder die finanzielle Situation der Haushaltskunden oder eines Teils der Haushaltskunden hat, von gewissen Bestimmungen des Dekrets abzuweichen.

1.2.1.2. Die Verlängerung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes (PRC)

Die Wallonische Regierung hat am 3. Februar 2022 einen EWR⁵ verabschiedet, der die Gewährung des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden (PRC) bis zum 31. August 2022 verlängert. Er erweitert auch die Liste der Personen, die diesen Status beantragen können, auf die Haushalte, die bei den Überschwemmungen im Juli 2021 geschädigt wurden.

Der konjunkturbedingte regionale Schutz (PRC) ist eine Schutzmaßnahme, die im September 2020⁶ begonnen hat, um Haushalte zu unterstützen, die aufgrund der Gesundheitskrise unter Einkommenseinbußen leiden oder über begrenzte Einkünfte verfügen und sich in Schwierigkeiten befinden, ihre Energierechnungen zu bezahlen. Die Gewährung des Status des konjunkturbedingt regional geschützten Kunden führt dazu, dass die betreffenden Haushalte zum Verteilernetzbetreiber (als Sozialversorger) wechseln und dass sie ein Jahr lang zum Sozialtarif versorgt werden. Die Gewährung dieses Status war ursprünglich bis Ende März 2021 geplant, aber diese Maßnahme wurde mehrfach verlängert.

Wir möchten betonen, dass die Maßnahme durch das Dekret vom 22. September 2022⁷ erneut verlängert wurde, welches die Möglichkeit einer Gewährung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes bis zum 31. August 2023 vorsieht. Dieses Dekret weitet die Gewährung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes auch auf die wallonischen Haushaltskunden (oder jede andere unter demselben Dach lebende Person) aus, die in Zahlungsverzug geraten sind und deren berufliches Einkommen erheblich von der Krise der Energiepreise betroffen ist. Es sei darauf hingewiesen, dass am 23. Juni 2023 die Möglichkeit, einen Antrag zu stellen, um in den Genuss des konjunkturbedingten regionalen Schutzes zu kommen, beendet wurde. Seit diesem Datum ist es daher nicht mehr möglich, einen neuen Antrag einzureichen, um den Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden zu erhalten.

Studie der CWaPE

Der wallonische Minister für Energie hat die CWaPE aufgefordert, eine Studie über das System des konjunkturbedingt geschützten Kunden durchzuführen.

Die CWaPE hat die Studie in zwei Phasen durchgeführt.

Die erste Phase der Studie wurde im Mai 2022 an den Minister übermittelt. Sie umfasst alle von der CWaPE durchgeführten Analysen zu den folgenden Elementen:

⁵ Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. Februar 2022 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der Covid-19-Krise.

⁶ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der Covid-19-Krise.

⁷ Dekret vom 22. September 2022 zur Aussetzung der Sperrungen und zur Einfügung eines Artikels 66/1 in das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und eines Artikels 2bis in das Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts.

- die Beschwerdequote (quantitative und qualitative Analyse);
- die Schulden des Kunden, der den konjunkturbedingten regionalen Schutz (PRC) beantragt hat;
- die Tarifbedingungen des Kunden, der in den Genuss des konjunkturbedingten regionalen Schutzes gelangt ist.

Die Studie enthält darüber hinaus einen Vergleich der Kosten des PRC-Systems mit der dem föderalen Mechanismus ähnlichen Regelung im Hinblick auf strukturelle Veränderungen.

Die zweite Phase der Studie wurde im Oktober 2022 an den Minister übermittelt und präsentiert die von der CWaPE auf der Grundlage von zwei Fragebögen durchgeführten Analysen zur Beantwortung der folgenden Punkte:

1. Qualitative Analyse der Quote der Inanspruchnahme des konjunkturbedingten regionalen Schutzes
2. Stellungnahmen der an der Durchführung der Maßnahme beteiligten Akteure

Die zweite Phase der Studie greift ebenfalls die Empfehlungen der CWaPE nach den verschiedenen durchgeführten Analysen auf.

Unter den Empfehlungen der CWaPE sind folgende hervorzuheben:

Die CWaPE empfiehlt, eine echte Kommunikationsstrategie vorzusehen, um die Öffentlichkeit zu erreichen und einen gewissen Prozentsatz der Nichtinanspruchnahme von Rechten zu vermeiden. Darüber hinaus schlägt sie vor, ein System mit einer einzigen Kontaktstelle einzurichten, um die Anfragen nach Informationen und Mitteilungen zu zentralisieren. Die CWaPE empfiehlt in ihrer Studie ebenfalls, alle Änderungen vorwegzunehmen, um Übergangsfristen zu vermeiden und jegliche Unklarheiten oder rechtliche Lücken zu vermeiden. Schließlich übermittelt die CWaPE Vorschläge zur Verbesserung des Systems, wobei sie die Vorschläge weiterreicht, die ihr von den sozialen Akteuren sowie den von kommerziellen und sozialen Versorgern angetragen werden.

1.2.13. Die „Friedensrichter“-Dekrete

Das wallonische Parlament hat am 17. Februar 2022 ein Dekret zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4 verabschiedet.

Dieses Dekret, allgemein als „Friedensrichter-Dekret im Elektrizitätssegment“ bezeichnet, zielt darauf ab, die Verbraucher besser über die Möglichkeiten zu informieren, die ihnen bei Schwierigkeiten bei der Bezahlung ihres Verbrauchs zur Verfügung stehen, sowie die Verfahren zu verdeutlichen und die Intervention des Friedensrichters vorzusehen, bevor die Stromversorgung unterbrochen wird. Es sieht ebenfalls vor, dass für jeden geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion automatisch die garantierte Mindestlieferungsmenge für Elektrizität aktiviert wird. Dieses Dekret sieht schließlich das Verbot der Sperrung während der Winterzeit (verlängert bis zum 31. März) vor. Dieses Verbot einer Sperrung betrifft Anträge auf Sperrung nach Genehmigung des Friedensrichters sowie Anträge auf Sperrung einer Entnahmestelle, für die der Vertrag in der Winterzeit ausläuft. In diesem Zeitraum ist der Verteilernetzbetreiber für die Stromversorgung der betroffenen Kunden zuständig.

Es war vorgesehen, dass dieser Text am 1. September 2022 in Kraft tritt. Die Akteure haben jedoch bei der Regierung die Verschiebung des Inkrafttretens auf den 1. Januar 2023 sowohl im Gassegment als auch im Elektrizitätssegment beantragt, um dem Parlament die Abstimmung über ein Dekret zur Angleichung der Verfahren im Gassegment und im Elektrizitätssegment zu ermöglichen, der Regierung die Verabschiedung der Ausführungserlasse zu ermöglichen und den Marktteilnehmern, Versorgern und VNB die Angleichung ihrer internen Verfahren und IT-Systeme zu ermöglichen.

Um diesen Bedenken Rechnung zu tragen, hat das Parlament am 20. Juli 2022 ein Dekret⁸ verabschiedet, mit dem das Inkrafttreten des „Friedensrichter“-Dekrets auf den 1. Januar 2023 verschoben wurde.

Am 6. Oktober 2022 hat das wallonische Parlament ein Dekret⁹ zur Abänderung des Gasdekrets verabschiedet, welches ähnliche Bestimmungen wie jene im „Friedensrichter“-Dekret im Elektrizitätssegment enthält.

Gutachten der CWaPE

Nach der Verabschiedung des Friedensrichter-Dekrets mussten die EWR VöD und der EWR CLE¹⁰ geändert werden, um die neuen vorgesehenen Bestimmungen zu berücksichtigen. Der Minister für Energie hat der CWaPE den Text eines Vorentwurfs für einen Erlass der Regierung zur Änderung der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie, verabschiedet in 1. Lesung am 19. Juli 2022, zur Begutachtung unterbreitet.

In ihrem im September 2022 übermittelten Gutachten bekräftigt die CWaPE insbesondere ihre Befürchtungen in Bezug auf die Verlängerung und die zunehmende Komplexität des Verfahrens bei Nichtzahlung aufgrund des „Friedensrichter“-Dekrets sowie dessen Folgen für die Verschuldung der Kunden und die Marktdynamik.

Die CWaPE weist in ihrem Gutachten auf das Fehlen von Rahmenbedingungen für die Rolle und die Verpflichtungen der VNB hin, wenn sie den Kunden vorübergehend während der Winterzeit beliefern, und betont die Notwendigkeit, die Situationen zu berücksichtigen und zu regeln, in denen ein Versorger außerhalb der Winterzeit ein Verfahren zum Vertragsende einleitet. Die CWaPE befürwortet umfassende Überlegungen zu den Verfahren zum Vertragsende.

Die CWaPE formuliert vorsorglich Vorschläge zur Änderung bestimmter Artikel des Erlassentwurfs.

Der Erlass zur Abänderung der EWR-VöD und des EWR CLE¹¹ ist am 1. Januar 2023 in Kraft getreten.

1.2.14. Aussetzung der Sperrungen im Oktober und November 2022

Die Wallonische Regierung hat im September 2022 ein Dekret¹² verabschiedet, das vom 1. November bis zum 31. Dezember 2022 das Verbot von Sperrungen der Strom- oder Gasversorgung von Haushaltskunden infolge eines Verfahrens bei Nichtzahlung vorsieht. Der Kunde wird dann weiterhin von seinem Energieversorger beliefert.

Das Dekret zielt darauf ab, die Sperrungen in den ersten beiden Monaten der Winterperiode 2022-2023 bis zum Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete auszusetzen, um die gesamte Winterzeit 2022-2023 abzudecken.

⁸ Dekret vom 20. Juli 2022 zur Ersetzung von Artikel 9 des Dekrets vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4

⁹ Dekret vom 06. Oktober 2022 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes und zur Ersetzung von Artikel 9 des Dekrets vom 17. Februar 2022 zur Abänderung der Artikel 2, 33bis/1, 34 und 35 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4 (1)

¹⁰ EWR über die Lokale Kommission für Energie

¹¹ Erlass der Wallonischen Regierung vom 15. Dezember 2022 zur Abänderung der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie

¹² Dekret vom 22. September 2022 zur Aussetzung der Sperrungen und zur Einfügung eines Artikels 66/1 in das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und eines Artikels 2bis in das Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts

1.2.2. Der Ausstieg von ENERGIE 2030 aus dem Markt für wallonische Haushaltskunden und die Aussetzung der neuen Verträge bei BOLT

Im Laufe des Jahres 2022 hat ein Versorger das Marktsegment der Haushaltskunden in der Wallonie verlassen und ein anderer Versorger hat beschlossen, keinen Vertrag mehr mit neuen wallonischen Haushaltskunden abzuschließen:

Im Februar 2022 hat **ENERGIE 2030 AGENCES S.A.** die CWaPE darüber informiert, dass sie aufgrund fehlender Liquidität nicht mehr in der Lage sein werden, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen. Die CWaPE hat mit ihrer Entscheidung vom 25. Februar 2022 entschieden, die Versorgungslizenzen von ENERGIE 2030 AGENCE S.A. mit Wirkung zum 1. März 2022 zu entziehen, weil das in den Erlassen der Wallonischen Regierung vom 21. März 2002 über die Stromversorgungslizenz und vom 16. Oktober 2003 über die Gasversorgungslizenz festgelegte Kriterium der ausreichenden Finanzkraft nicht mehr erfüllt ist. Die Elektrizitäts- und Gaskunden (3.268 bzw. 375 in der Wallonischen Region) wurden persönlich von ihrem Netzbetreiber über die ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten informiert und aufgefordert, einen anderen Versorger zu wählen, um jegliche Unterbrechung der Versorgung zu vermeiden.

Die Daten dieses Anbieters sind daher nicht in diesem Bericht enthalten.

Im Oktober 2022 beschloss der Versorger **BOLT**, vorübergehend keine neuen Kunden in Brüssel und in der Wallonie mehr zu akzeptieren. Der Sprecher von Bolt erläutert die Entscheidung des Lieferanten wie folgt: *„Aufgrund der Energiekrise in Kombination mit den bestehenden Regelungen in der Wallonie und in Brüssel wollen wir als Unternehmen kein Risiko eingehen, die Krise meistern und uns weiter gesund entwickeln.“* Diese Entscheidung könnte jedoch insbesondere infolge des Rückgangs der Gas- und Elektrizitätspreise revidiert werden.

Bei den obengenannten beiden Versorgern 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 gegebenenfalls für die Versorger entstandenen Schwierigkeiten Rechnung getragen. In Zusammenarbeit mit den diversen Beteiligten hat sich die CWaPE zudem sichergestellt, dass die betreffenden Kunden korrekt über ihre Situation informiert wurden.

1.2.3. Einbau der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion

Der Smart Meter (auch intelligenter Zähler genannt) ist ein elektronischer Zähler, der die verbrauchte Energiemenge über einen bestimmten Zeitraum misst.

Ein Smart Meter verfügt über ein Kommunikationsmodul, über das es mit dem Netzbetreiber „sprechen“ kann. So kann es elektronische Nachrichten und Daten versenden und Befehle aus der Ferne vom Verteilernetzbetreiber empfangen. Mit diesem Zähler können Vorgänge, für die zuvor eine Anfahrt eines Mitarbeiters des Verteilernetzbetreibers erforderlich war, nun aus der Ferne durchgeführt werden (Zählerablesung, Änderung der Leistung, Aktivierung einer Vorauszahlungsmethode, Abschaltung oder Wiederherstellung der Energieversorgung usw.)

Im Dekret vom 19. Juli 2018¹³ wurden die Grundlagen für den Einsatz der Smart Meter in der Wallonie und der Funktionen, mit denen diese Zähler ausgestattet sein müssen, in einen gesetzlichen Rahmen gegossen. Das Dekret vom 5. Mai 2022 zur Umsetzung des „Clean Energy Package“¹⁴ der Europäischen Kommission hat diesen rechtlichen Rahmen leicht geändert.

So sieht die wallonische Gesetzgebung vor, dass spätestens am 1. Januar 2023 in den folgenden Fällen systematisch Smart Meter eingebaut werden (außer wenn dies technisch unmöglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist oder wenn der Kunde dies verweigert):

- wenn die Vorauszahlungsfunktion aktiviert wurde;
- wenn ein Zähler ausgetauscht wird;
- bei einem neuen Anschluss;
- wenn ein Netzbewerber dies anfordert.

Im Elektrizitätsdekret ist festgelegt, dass ab dem 1. Januar 2024 die Installation und Aktivierung der Kommunikationsfunktion eines Smart Meters systematisch erfolgt, wenn der Netzbewerber eine neue Stromerzeugungsanlage mit einer Leistung von mindestens zehn KVA erwirbt, es sei denn, dies ist technisch unmöglich oder wirtschaftlich nicht sinnvoll oder im Falle einer Verweigerung.

Das Dekret sieht schließlich vor, dass 80 % der folgenden Benutzer bis zum 31. Dezember 2029 mit einem Smart Meter ausgestattet sein müssen. Es handelt sich um:

- Kunden, deren standardisierter Jahresverbrauch bei mindestens 6.000 kWh liegt;
- Nutzer, die über eine Stromerzeugungsanlage verfügen
- für die Öffentlichkeit zugängliche Ladepunkte.

Das Elektrizitätsdekret sieht ebenfalls vor, dass jeder Endkunde den Einbau eines Smart Meters oder die Aktivierung der Kommunikationsfunktion verweigern kann. Je nach technischer Verfügbarkeit platziert der Verteilernetzbetreiber entweder einen Smart Meter, dessen Kommunikationsfunktion deaktiviert ist, oder einen Zähler, der nicht über die Fähigkeit verfügt, Daten zu übertragen und zu empfangen.

Anders als im Elektrizitätssegment gibt es bis heute im Gassegment keinen gesetzlichen Rahmen für die Einführung von Smart Metern.

Der Einsatz der Smart Meter hat in der Wallonie Anfang 2020 begonnen.

¹³ Dekret zur Abänderung der Dekrete vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und vom 19. Januar 2017 über die für die Verteilernetzbetreiber für Gas und Strom geltende Tarifmethodik im Hinblick auf die Einführung der intelligenten Zähler und der Flexibilität.

¹⁴ Dekret vom 05. Mai 2022 zur Abänderung verschiedener Bestimmungen im Energiebereich im Rahmen der teilweisen Umsetzung der Richtlinien 2019/944/EU vom 5. Juni 2019 mit gemeinsamen Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und 2018/2001/EU vom 11. Dezember 2018 zur Förderung der Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen, sowie zur Anpassung der Grundsätze betreffend die Tarifmethodik (1)

ORES und RESA haben ab 2021 als Ersatz für aktuelle Budgetzähler oder bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler in großem Umfang Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut¹⁵, insbesondere um die Einhaltung der VöD bezüglich der Vorauszahlung angesichts der kurzfristig angekündigten technischen Zwänge (Ende der Budgetzähler mit Karte im Jahr 2021 und Einstellung der IT-Plattform, die die Transaktionen verwaltet) sicherzustellen. Ende 2022 waren 33.953 Smart Meter im Elektrizitätssegment und 8.512 im Gassegment mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion in der Wallonischen Region aktiv.

Smart Meter, bei denen die Vorauszahlungsfunktion aktiviert ist, weisen insbesondere folgende Vorteile auf:

- die Abfrage des Saldos online, telefonisch oder über den Zähler;
- die Vorauszahlung der Energie über eine Online-Plattform, über eine Aufladestelle (Xenta-Terminal) oder in einem Informationsbüro der VNB oder der ÖSHZ.

Die für Budgetzähler vorgesehenen Funktionen wie der Notkredit, der Zeitraum der Nichtabschaltung sowie die garantierte Strom-Mindestlieferung werden beibehalten.

Im weiteren Verlauf dieses Berichts sollte der Leser beachten, dass die Verwendung des Begriffs „Zähler mit Vorauszahlungsfunktion“ sowohl die Budgetzähler als auch die Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion umfasst. Wenn es notwendig ist, zwischen den beiden Arten von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion zu unterscheiden, erwähnt die CWaPE ausdrücklich die Begriffe „Budgetzähler“ und „Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion“.

1.2.4. Das Inkrafttreten des MIG 6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter

Zwischen dem 1. November 2021 und Ende Dezember 2021 hat der gesamte Energiesektor eine neue Kommunikationsplattform mit dem Titel MIG6 (MIG ist die Abkürzung für „Market Implementation Guide“) in Betrieb genommen. Diese neue zentralisierte Datenplattform wurde in den letzten Jahren von Atrias, einer Tochtergesellschaft der belgischen Verteilernetzbetreiber, in enger Zusammenarbeit mit den Energieversorgern entwickelt. Sie soll es insbesondere ermöglichen, den Austausch von Informationen (wie Zählerablesungen) oder die Marktprozesse (wie den Wechsel des Versorgers) zwischen den Versorgern und den Verteilernetzbetreibern zu erleichtern, zu beschleunigen und zu optimieren. Sie wird auch die Verarbeitung einer wesentlich größeren Datenmenge ermöglichen und die technische Umsetzung der vorhergesehenen Entwicklungen auf dem Energiemarkt vereinfachen, was für die Energiewende von grundlegender Bedeutung ist.

Während der Übergangsphase im November und Dezember 2021 wurde eine Reihe von Prozessen ausgesetzt oder gebremst. Die Situation hätte sich 2022 wieder normalisieren sollen. Allerdings haben alle Regulierungsbehörden festgestellt, dass diese Störungen nicht nur 2022 anhielten, sondern auch im Jahr 2023 den Markt noch belasten. Bei den sozialen VöD wurden hauptsächlich Verzögerungen bei der Bearbeitung bestimmter Abläufe wie Umzüge, Wechsel des Versorgers, verspätete Vorbereitung und verspäteter Versand der Abschlagsrechnungen, der Abschlussrechnungen und der Abrechnungen usw. festgestellt.

Nach diesen Feststellungen haben die regionalen Regulierungsbehörden und die Mediationsdienste mit den Versorgern und VNB der drei Regionen Kontakt aufgenommen, um Lösungsansätze für diese Probleme zu finden.

¹⁵ AIEG, AIESH und REW haben ab April 2022 mit der Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion begonnen.

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

Bevor wir auf die Analyse der Daten bezüglich der sozialen VöD eingehen, ist es nützlich, die Energieversorger für die wallonischen Haushaltskunden vorzustellen, die einerseits die im Haushaltssegment des Strom- und Gasmarktes aktiven Versorger und andererseits die wallonischen VNB umfassen.

1.3.1. Im Elektrizitätssegment

Ende 2022 wurden in der Wallonie insgesamt 1.664.741 Haushaltskunden mit Strom versorgt. Davon wurden 96,5 % von kommerziellen Versorgern und 3,5 % von VNB versorgt.

Fünfzehn kommerzielle Versorger versorgten diese Haushaltskunden: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES¹⁶, ENECO, POWER ON LINE (unter der Marke MEGA), OCTA+, COCITER, ELEGANT¹⁷, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, ENERGIE 2030 (unter der Handelsbezeichnung AECO)¹⁸ ASPIRAVI und AXPO.

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

- die nur im Elektrizitätssegment aktiven VNB: AIEG, AIESH und REW;
- die sowohl auf dem Elektrizitätsmarkt als auch auf dem Gasmarkt aktiven VNB: ORES und RESA.

Die VNB können Haushaltskunden als Sozialversorger (nur für geschützte Kunden) oder als X-Versorger versorgen¹⁹. Unter den 58.123 Kunden, die Ende 2022 von ihrem VNB mit Strom versorgt wurden, werden 95,8 % vom VNB als Sozialversorger und 4,2 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden bei Strom am 31. Dezember 2022. Die in diesem Diagramm als „sonstige“ bezeichneten Versorger sind die folgenden: ELEGANT, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, AECO, ASPIRAVI und AXPO²⁰.

¹⁶ Ende Januar 2022 hat LAMPIRIS seinen Namen in TOTALENERGIE geändert.

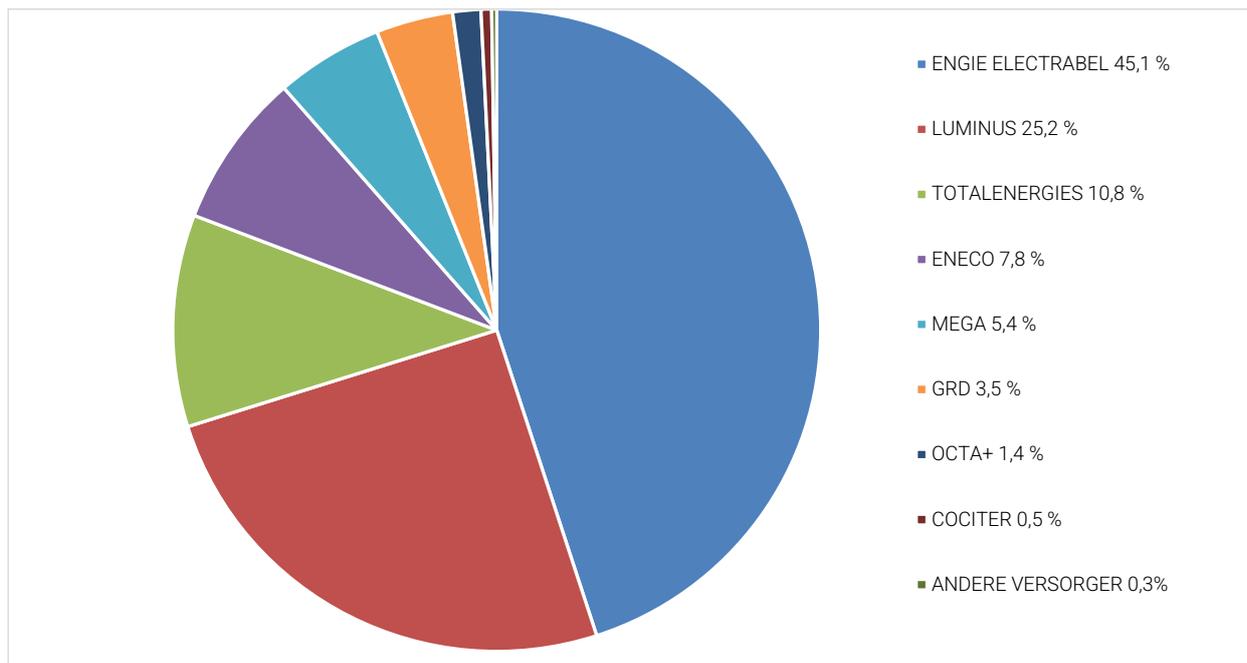
¹⁷ Trotz mehrfacher Anfragen hat der Versorger ELEGANT der CWaPE keine jährlichen Sozialstatistiken übermittelt. Die Informationen zu diesem Versorger konnten daher in diesem Bericht nicht erfasst werden.

¹⁸ Im November 2021 beschloss Energie 2030, einen neuen Handelsnamen zu verwenden: AECO

¹⁹ Weitere Informationen zum X-Versorger finden Sie im entsprechenden Kapitel in diesem Bericht.

²⁰ Die Versorger ELEGANT, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, ENERGIE 2030, ASPIRAVI und AXPO, die am 31.12.2022 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden von weniger als 0,1 % der gesamten wallonischen Haushaltskundenschaft mit Strom versorgen, werden in den weiteren Diagrammen in diesem Bericht nicht mehr berücksichtigt.

DIAGRAMM 1 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT



1.3.2. Im Gassegment

Ende 2022 wurden 704.239 Haushaltskunden in der Wallonie mit Gas versorgt. 94,8 % davon wurden von kommerziellen Versorgern und 5,2 % wurden von VNB versorgt.

Zwölf kommerzielle Versorger versorgten Ende 2022 die wallonischen Haushaltskunden mit Gas: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES²¹, ENECO, POWER ONLINE (unter der Marke MEGA), OCTA +, DATS 24, ELEGANT²², BOLT, ANTARGAZ, BEE., VLAAMS ENERGIEBEDRIJF.

Unter den 36.600 Kunden, die Ende 2022 von ihrem VNB **mit Gas** versorgt wurden, werden 94,3 % vom VNB als Sozialversorger und 5,7 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

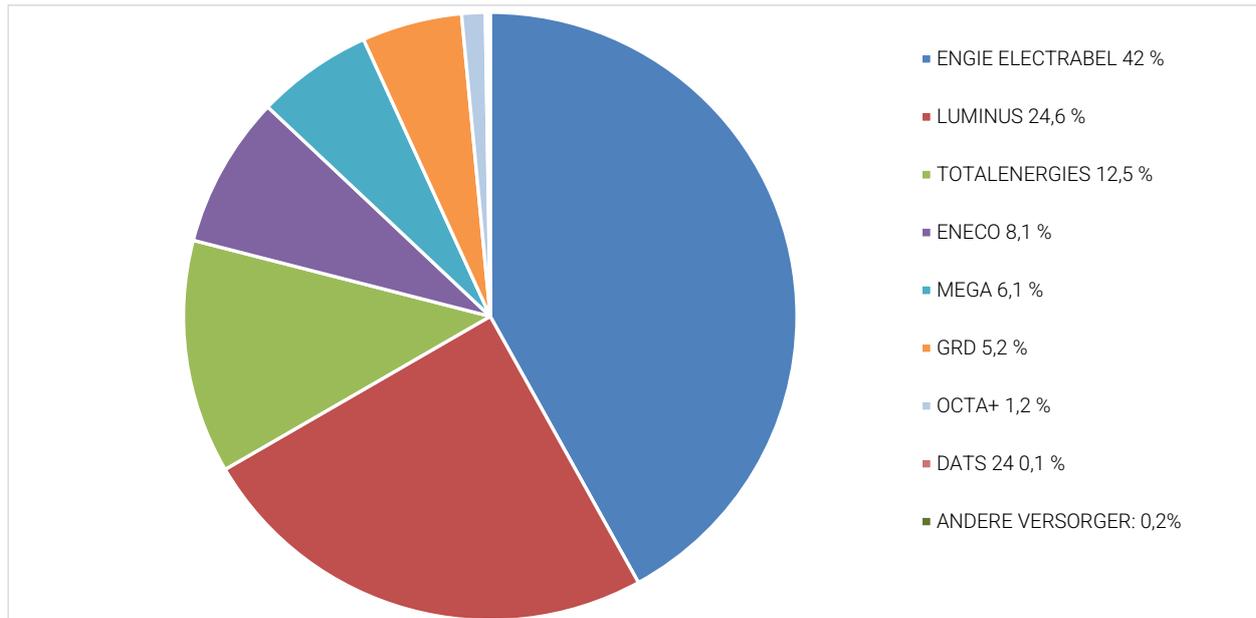
Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Marktanteile der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden für Gas am 31. Dezember 2022. Die folgenden Versorger sind im Diagramm unter „sonstige“ zusammengefasst: ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF²³.

²¹ Ende Januar 2022 hat LAMPIRIS seinen Namen in TOTALENERGIE geändert.

²² Trotz mehrfacher Anfragen hat der Versorger ELEGANT der CWaPE keine jährlichen Sozialstatistiken übermittelt. Die Informationen zu diesem Versorger konnten daher in diesem Bericht nicht erfasst werden.

²³ Die Versorger ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ und VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, die am 31.12.2022 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden von weniger als 0,1 % der gesamten wallonischen Haushaltskundschaft mit Gas versorgen, werden in den weiteren Diagrammen in diesem Bericht nicht mehr berücksichtigt.

DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALSKUNDEN IM GASEGMENT



1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS

Bestimmte Kategorien von Menschen, die als gefährdet angesehen werden, können auf dem Gas- und Strommarkt unter bestimmten Bedingungen den Status des „geschützten Kunden“ genießen. Dieser Status ermöglicht es ihnen, Vorteile und zusätzlichen Schutz im Zusammenhang mit ihrer Energieversorgung zu erhalten.

1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden

Sowohl der Föderalstaat als auch die Wallonische Region haben den Begriff des geschützten Kunden definiert, wobei die Definition in der Wallonie breiter gefasst ist und zusätzliche Kategorien umfasst.

Die fünf erstgenannten Kategorien sind sowohl in den föderalen als auch in den regionalen Texten genannt und betreffen somit alle Kunden mit Wohnsitz in Belgien, unabhängig von der Region, in welcher sie leben. Die Kunden, die in diesen fünf Kategorien erfasst sind, werden als „föderal geschützte Kunden“ bezeichnet.

Die sechste Kategorie 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:

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

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

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer ständigen Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 %;
- eine Beihilfe zur Ersetzung des Einkommens für Personen mit Behinderung;
- eine Eingliederungsbeihilfe für Personen mit Behinderung;
- eine Beihilfe zur Unterstützung von betagten Personen mit Behinderung;
- eine Entschädigung 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 Entschädigung für die Hilfe einer Drittperson.

Die vierte Kategorie betrifft Mieter eines Apartments, 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 (vorübergehende Maßnahme): 2021 hat der Föderalstaat den Anspruch auf den Sozialtarif auf Personen ausgeweitet, die Anspruch auf erhöhte Kostenbeteiligung (BIM) haben und einen Vertrag für den Kauf von Strom und Erdgas als Haushaltskunde geschlossen haben. Es handelt sich um eine vorübergehende Maßnahme, die am 1. Februar 2021 begann und ursprünglich bis März 2022 vorgesehen war. Die föderale Regierung hat jedoch beschlossen, diese Maßnahme mehrmals für das ganze Jahr 2022 zu verlängern, um auf die verschiedenen Krisen reagieren zu können. Es ist vorgesehen, dass die Gewährung des Sozialtarifs für Personen, die vom BIM profitieren, am 1. Juli 2023 endet. Die betroffenen Kunden erhalten dann zu diesem Zeitpunkt den günstigsten kommerziellen Tarif ihres Versorgers. **Es sei darauf hingewiesen, dass die Ausweitung der geschützten Kunden auf diese neue Kategorie die Anzahl der Kunden, die in den Genuss des Sozialtarifs für Energie kommen können, praktisch verdoppelt hat.** Das nachstehende Kapitel verdeutlicht diese Informationen.

Die sechste Kategorie (ausschließlich regional geschützte Kunden) betrifft Personen, die Nutznießer sind von:

- einer erzieherischen Entscheidung eines ÖSHZ zur finanziellen Betreuung;
- einer Schuldenvermittlung bei einem ÖSHZ oder einem anerkannten Schuldenvermittlungszentrum;
- einer kollektiven Schuldenregelung;
- dem Status des konjunkturbedingt regional geschützten Kunden (vorübergehende Maßnahme - siehe nachstehender Punkt).

Ausweitung der regional geschützten Kunden, um gefährdeten Kunden bei der Bewältigung verschiedener Krisen zu helfen

Um Menschen, die finanziell von der Covid-19-Krise besonders betroffen sind oder die über begrenzte Einkünfte verfügen und Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnung zu bezahlen, zu helfen und um diese zu schützen, hat die Wallonische Regierung im September 2020 eine neue Kategorie von regional geschützten Kunden festgelegt: die **konjunkturbedingt regional geschützten Kunden**²⁴ (sog. PRC-Kunden).

Die Gewährung des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden ermöglicht es dem betroffenen Kunden vor allem, **zum Sozialtarif** mit Strom und/oder Gas versorgt zu werden.

Der Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden wird **für die Dauer von einem Jahr** gewährt. Während dieses Zeitraums wird der Vertrag mit dem kommerziellen Versorger ausgesetzt und werden die konjunkturbedingt geschützten Kunden werden von ihrem Netzbetreiber zum Sozialtarif versorgt. Im Gegenzug ersucht sie ihr Versorger, ihre Schulden

²⁴ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der Covid-19-Krise.

mittels eines Zahlungsplans zu begleichen. Nach einem Jahr endet die Aussetzung des Vertrags und werden die Kunden wieder von ihrem vertraglich vereinbarten Versorger versorgt.

Diese Maßnahme ist am 10. Oktober 2020 in Kraft getreten. Da es sich um eine vorübergehende Maßnahme handelt, sollte die Möglichkeit zur Gewährung des Status als PRC-Kunde ursprünglich am 31. März 2021 auslaufen. Die Möglichkeit, den PRC-Status zu gewähren, wurde jedoch wiederholt verlängert: ein erstes Mal bis Ende Dezember 2021 (EWR vom 1. April 2021²⁵), ein zweites Mal bis zum 31. August 2022 (EWR vom 3. Februar 2022²⁶). Um dem erheblichen Anstieg der Energiepreise gerecht zu werden, hat die Wallonische Regierung die Maßnahme ein drittes Mal bis zum 31. August 2023 verlängert (Dekret vom 22. September 2022)²⁷.

Um in den Genuss des Status eines PRC-Kunden zu kommen, muss der Kunde an seinen VNB übermitteln:

- entweder eine Bescheinigung seines **ÖSHZ** oder eines **zugelassenen Sozialdienstes**, in der anerkannt wird, dass er **Schwierigkeiten hat, seine Energierechnungen zu bezahlen**;
- oder ein **Mahnschreiben** seines Versorgers UND eine **Bescheinigung**, die beweist, dass der Kunde (oder ein Mitglied seines Haushalts) anerkannt ist als:
 - o vorübergehender Arbeitsloser wegen höherer Gewalt aufgrund der Energiepreiskrise;
 - o Bezieher einer vollständigen Arbeitslosenunterstützung;
 - o Bezieher einer erhöhten Kostenbeteiligung (BIM);
 - o Nutznießer des Übergangsrechts aufgrund der Energiepreiskrise;
 - o geschädigte Person infolge der Überschwemmungen im Juli 2021.

1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2022 galten in der Wallonischen Region 358.052 geschützte Kunden im Elektrizitätssegment (das heißt 21,6 % der in der Wallonie mit Strom versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Dieser Prozentsatz liegt leicht über demjenigen des Jahres 2021, als er 20,8 % betrug, und deutlich über dem von 2020, als er bei 11,6 % lag. Unter den geschützten Kunden gehörten 96,1 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 3,9 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Elektrizitätssegment ist 2022 um 4,1 % angestiegen im Vergleich zur Gesamtzahl der Ende 2021 geschützten Kunden.

Im Gassegment galten 188.381 Kunden (das heißt 26,9 % der in der Wallonie mit Gas versorgten Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Dieser Prozentsatz liegt leicht über dem des Jahres 2021, als er 25,4 % betrug, und deutlich über dem von 2020, als er bei 14,4 % lag. Unter den geschützten Kunden gehörten 95,4 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 4,6 % zu einer ausschließlich regional geschützten Kategorie.

Die Gesamtanzahl der mit Gas versorgten geschützten Kunden ist im Vergleich zum Jahr 2021 um 7,2 % angestiegen.

Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen die Entwicklung der Gesamtanzahl der geschützten Kunden im Elektrizitäts- und Gassegment der letzten fünf Jahre. Der starke Anstieg der Anzahl geschützter Kunden im Jahr 2021, der in den nachstehenden Diagrammen festzustellen ist, ist die Folge der vorübergehenden Gewährung des Sozialtarifs seit dem 1. Februar 2021 an Kunden, die in den Genuss der erhöhten Kostenbeteiligung (BIM) kommen. Die Gesamtzahl der geschützten Kunden war 2021 im Vergleich zu 2020 stark angestiegen (+79,8 % im Elektrizitätssegment und +76,7 % im Gassegment). Die Gewährung des Sozialtarifs für BIM-Empfänger wurde während des ganzen Jahres 2022 verlängert (siehe Punkt oben).

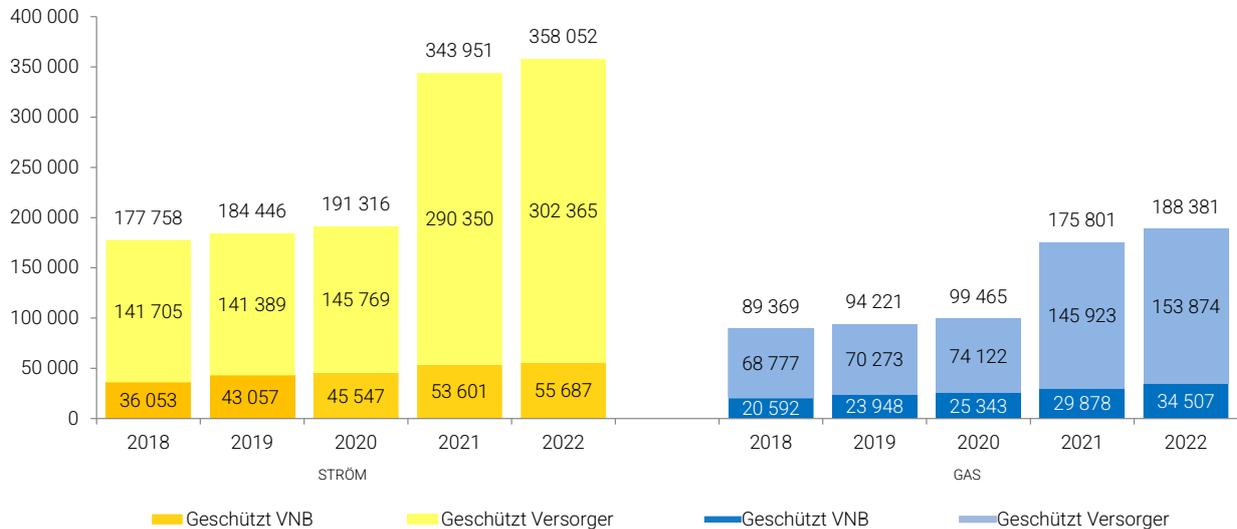
²⁵ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2021/04/01/2021030916/justel>

²⁶ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2022/02/03/2022020326/justel>

²⁷ Dekret vom 22. September 2022 zur Aussetzung der Sperrungen und zur Einfügung eines Artikels 66/1 in das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und eines Artikels 2bis in das Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmrkts.

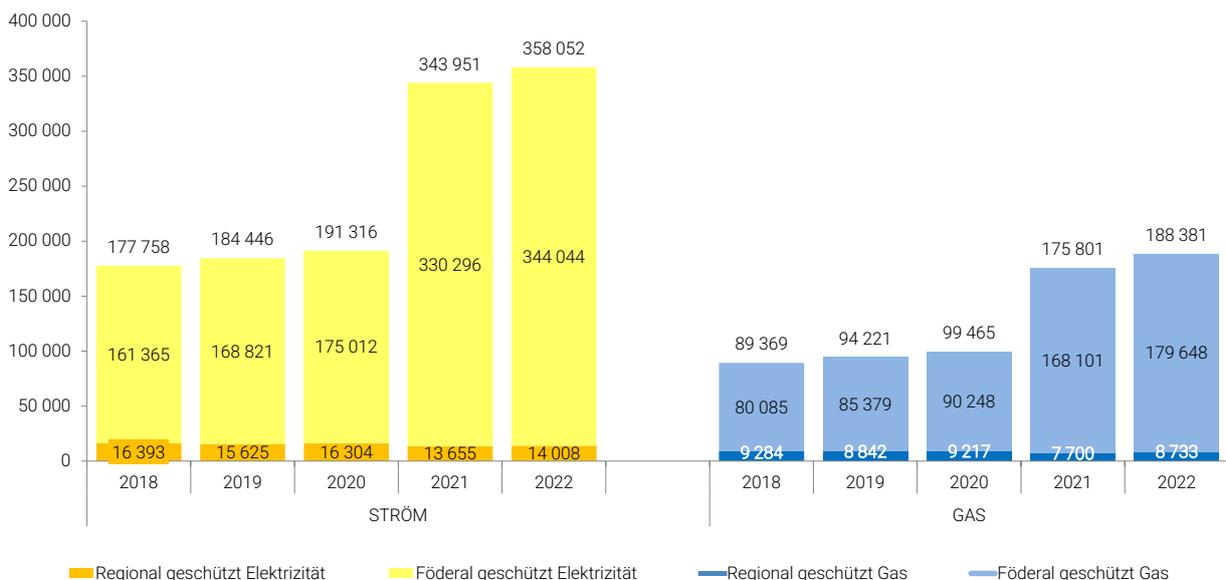
Das erste Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden nach Marktteilnehmer, von dem sie beliefert werden (kommerzielle Versorger oder VNB).

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG PRO VERSORGETYP (HANDELSVRSORGER ODER VNB)



Das zweite Diagramm zeigt die Verteilung der geschützten Kunden je nach Zugehörigkeit zur föderalen oder ausschließlich regionalen Kategorie.

DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG AUF DIE FÖDERALE ODER AUSCHLIESSLICH 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 deutlich. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Feststellung.

DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)²⁸

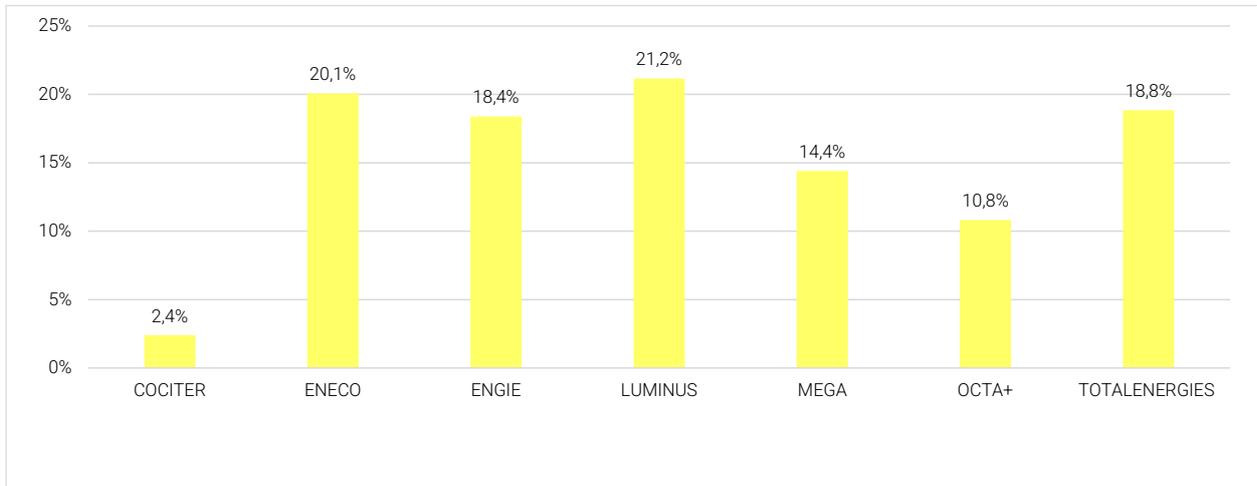
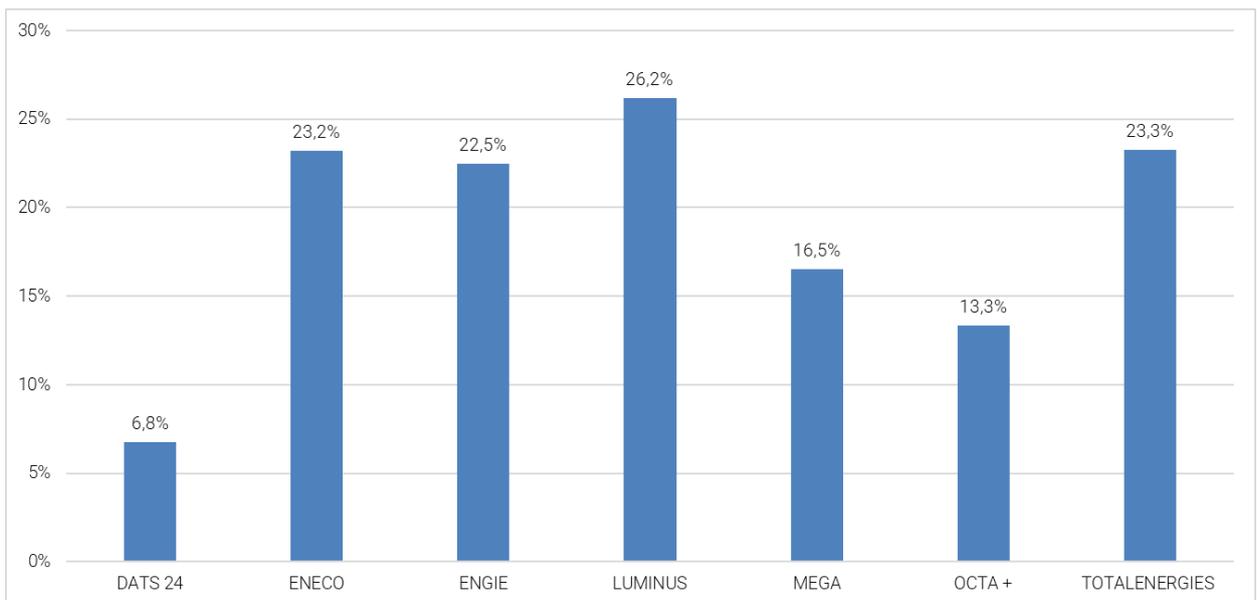


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)²⁹



²⁸ Daten am 31. Dezember 2022

²⁹ Daten am 31. Dezember 2022

1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

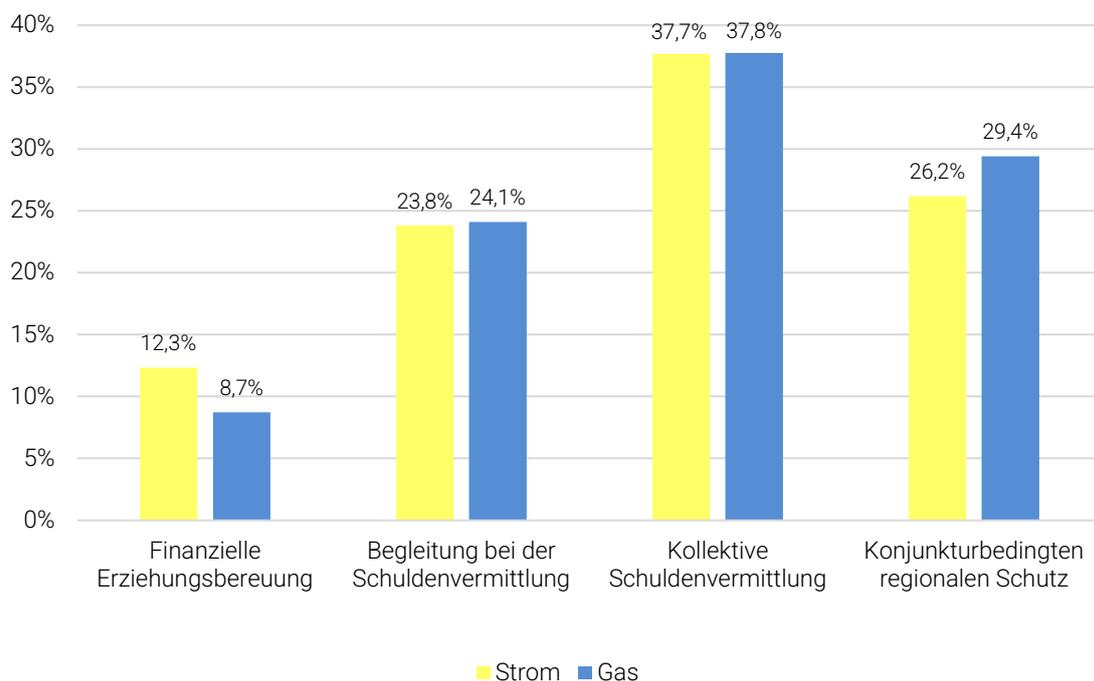
Ende 2022 zählte die CWaPE 14.008 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 8.733 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment. **Die Gesamtzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden steigt zwischen 2021 und 2022 im Elektrizitätssegment um 2,6 % und im Gassegment um 13,4 %.**

Es sei daran erinnert, dass zwischen 2020 und 2021 ein erheblicher Rückgang der Anzahl regional geschützter Kunden festgestellt wurde (-16,2 % im Elektrizitätssegment und -16,5 % im Gassegment). Dieser Rückgang konnte insbesondere dadurch erklärt werden, dass die föderalen Kategorien geschützter Kunden seit dem 1. Februar 2021 auf Personen, die Anspruch auf die erhöhte Kostenbeteiligung (BIM) haben, ausgeweitet wurden. Nach dem Inkrafttreten dieser vorübergehenden Maßnahme wurden zahlreiche regional geschützte Kunden, die ebenfalls den BIM-Status genießen, in die föderalen Kategorien geschützter Kunden aufgenommen und darin erfasst.

Der Anstieg der Anzahl regional geschützter Kunden zwischen 2021 und 2022 ist auf den deutlichen Anstieg der Anzahl konjunkturbedingt regional geschützter Kunden (PRC-Kunden) zurückzuführen, die im Elektrizitätssegment um 107,4 % und im Gassegment um 159,6 % zugenommen hat. Umgekehrt nimmt die Anzahl der Kunden mit kollektiver Schuldenregelung ab (-20,9% im Elektrizitätssegment und -13,8% im Gassegment).

Die Verteilung der ausschließlich regional geschützten Kundschaft auf die verschiedenen betreffenden Kategorien wird durch das nachstehende Diagramm verdeutlicht.

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



1.4.4. 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 Elektrizität, der bereits seit 2004 besteht, ist ein Vorzugstarif, der dem niedrigsten Preis des Marktes entspricht und den sogenannten geschützten Kunden zugutekommt. Er ist – unabhängig vom Energieversorger oder Netzbetreiber, der den Kunden beliefert – in ganz Belgien gleich. Die Elektrizitäts- und Gasregulierungskommission (CREG) ist mit der Festlegung dieses Sozialtarifs beauftragt. Seit dem 1. Juli 2020 hat die CREG gemäß dem ministeriellen Erlass vom 3. April 2020 ihre Methodik zur Berechnung des Sozialtarifs revidiert, der nun vierteljährlich berechnet wird und eine doppelte – jährliche und vierteljährliche – Deckelung vorsieht³⁰.

Im Elektrizitätssegment gibt es einen Sozialtarif für den Einzeltarif, den Doppeltarif und den Nachttarif. Im Gassegment gibt es nur einen einheitlichen Sozialtarif.

Im Jahr 2022 belief sich die **Verringerung** 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 kann, in der Wallonischen Region auf **56 % im Elektrizitäts- und 83 % im Gassegment**.

Der Sozialtarif wird in den meisten Fällen automatisch auf **föderal geschützte Kunden** angewendet (das heißt auf die Kunden, die zu den ersten fünf der oben in Punkt 1.4.1. 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 nicht in der „SOCTAR-Datei“ und in diesem Fall muss der Kunde bei der zuständigen Stelle (ÖSHZ, FÖD Soziale Sicherheit, LPA) eine Bescheinigung beantragen und diese an seinen Energielieferanten übermitteln.

Im Gegensatz zu den föderal geschützten Kunden sind die **ausschließlich regional geschützten Kunden** (das heißt die Kunden, die zu der sechsten der oben in Punkt 1.4.1. 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 Verteilernetzbetreiber (VNB) mit Energie versorgt werden. Die kommerziellen Versorger sind nicht verpflichtet, den ausschließlich regional geschützten Kunden, die sie versorgen, den Sozialtarif zu gewähren. Ende 2022 wurden 99,6 % der ausschließlich regional geschützten Kunden von ihrem VNB versorgt³¹; in Erwartung der Übertragung an ihren VNB werden bestimmte regional geschützte Kunden noch von ihrem kommerziellen Versorger versorgt.
- sie müssen dem VNB, der sie beliefert, alljährlich eine entweder vom ÖSHZ oder vom anerkannten Schuldenvermittlungszentrum oder vom bestellten Schuldenvermittler ausgefüllte neue Bescheinigung oder die zur Gewährung des Status als konjunkturbedingt regional geschützter Kunde erforderlichen Informationen übermitteln³².

³⁰ Der föderale ministerielle Erlass vom 3. April 2020 über die neue Berechnungsmethodik für den Sozialtarif hat eine Deckelung des Sozialtarifs eingeführt, um zu hohe Schwankungen zu vermeiden. Die Anstiege sind bei 10 % je Quartal für Strom und 15 % je Quartal für Erdgas, bei 20 % pro Jahr für Strom und bei 25 % pro Jahr für Erdgas gedeckelt.

³¹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie unter dem Punkt über die regional geschützten Kunden.

³² Siehe Punkt 1.4.1 des Berichts.

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

- geschützte Kunden können beantragen, von ihrem Netzbetreiber (VNB) versorgt zu werden;
- der Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist für einen geschützten Kunden kostenlos;
- wenn der geschützte Kunde einen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion für Strom verwendet, kann er eine (auf 10 Ampere begrenzte) garantierte Mindestlieferung erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen. Diese Lieferung ist jedoch nicht kostenlos. Sie wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

Diesbezüglich sieht der EWR vom 19. Juli 2018 vor, dass die Aktivierung der garantierten Mindestlieferung für einen geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion unter der Vorbedingung eines von seinem ÖSHZ bei seinem VNB eingereichten Antrags erfolgt. Es sei darauf hingewiesen, dass seit dem 1. Januar 2023 das „Friedensrichter“-Dekret im Elektrizitätssegment die automatische Aktivierung der garantierten Elektrizitäts-Mindestlieferung für jeden geschützten Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion vorsieht. Diese Maßnahme betrifft nur die Fälle, in denen die Vorauszahlungsfunktion für Strom bei einem geschützten Kunden ab dem 1. Januar 2023 aktiviert wird.

- im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion 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, aufrechtzuerhalten³³.

1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG ANWENDBARE VERFAHREN

Den Versorgern oder den VNB (wenn diese als Sozialversorger des Kunden fungieren) obliegen bestimmte Verpflichtungen öffentlichen Dienstes, wenn einer ihrer Haushaltskunden mit Schwierigkeiten bei der Begleichung seiner Strom- oder Gasrechnungen konfrontiert ist. 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.

Vereinfacht gesagt umfasst das 2022 geltende Verfahren die folgenden Schritte:

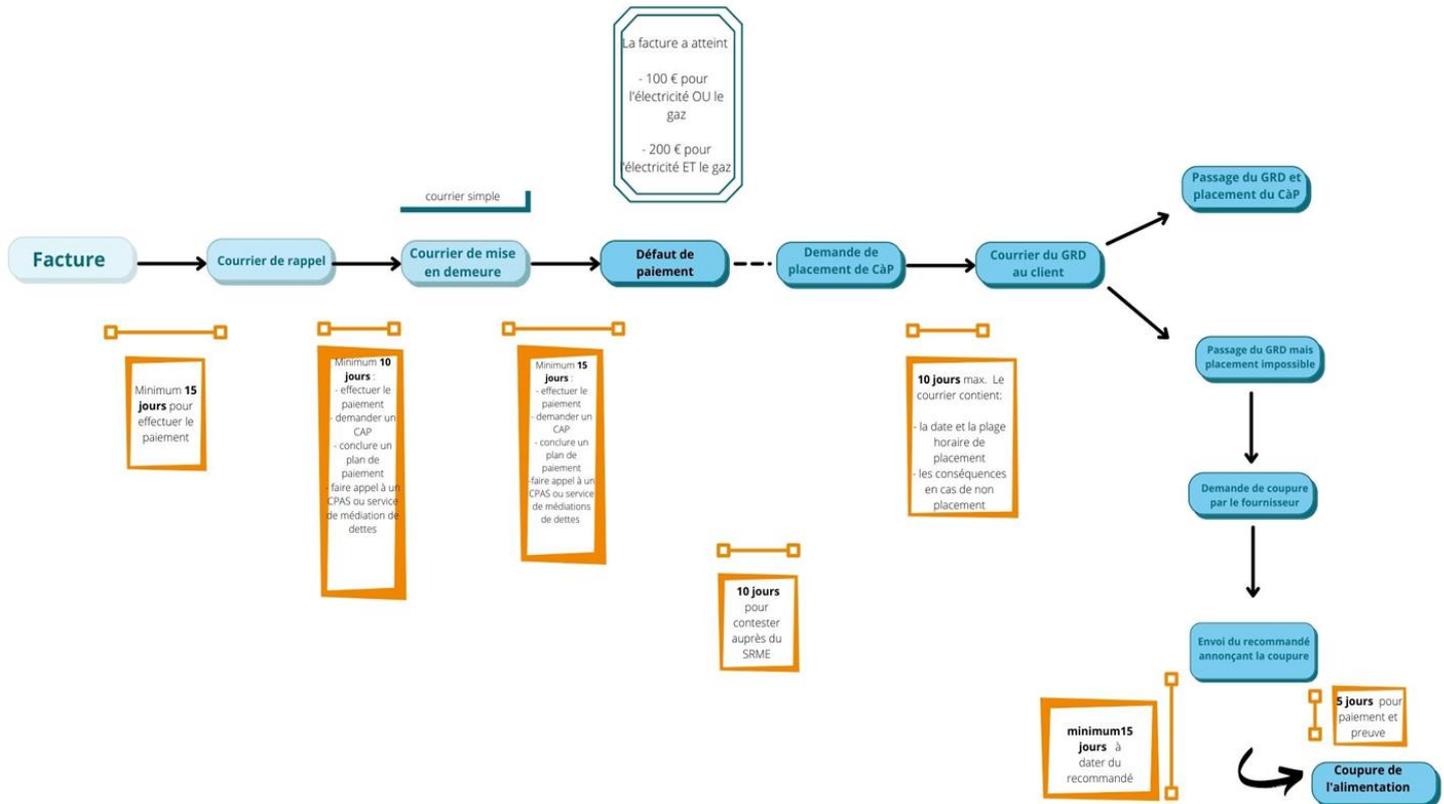
- Der Kunde erhält eine Rechnung von seinem Versorger, deren Fälligkeitsfrist nicht unter 15 Tagen liegen darf;
- in Ermangelung einer fristgerechten Zahlung der Rechnung sendet der Versorger dem Kunden ein Erinnerungsschreiben, dessen neue Zahlungsfrist nicht weniger als 10 Tage betragen darf;
- falls der Kunde nach Verstreichen der im Erinnerungsschreiben genannten Mindestfrist von zehn Tagen weder den Rechnungsbetrag bezahlt hat noch den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion 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;
- Wenn der Kunde nach dem Versand des Erinnerungsschreibens und der Mahnung seine Rechnung nicht bezahlt und seinen Versorger auch nicht kontaktiert hat, um einen angemessenen Zahlungsplan abzuschließen, kann der Versorger ihn als Nichtzahler einstufen. Wenn die Schulden des Kunden mindestens 100 EUR betragen (oder 200 EUR für eine kombinierte Rechnung), kann der Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beim VNB stellen.

³³ Ausführlichere Informationen zur Winterhilfe sind im Kapitel über die Lokalen Kommissionen für Energie aufgeführt.

Das nachstehende Schema stellt die einzelnen, von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Etappen für Haushaltskunden bei Nichtzahlung dar.

SCHEMA: VERFAHREN ZUM EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION IM FALLE DER NICHTZAHLUNG

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement



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.

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“ und zur Einreichung des Antrags auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

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 2022 und der Anzahl der am 31. Dezember 2022 belieferten Kunden erstellt.

Es sei ebenfalls angemerkt, dass die durch die „Friedensrichter“-Dekrete eingeführten Änderungen bezüglich des Verfahrens bei Zahlungsverzug oder Nichtzahlung erst am 1. Januar 2023 in Kraft getreten sind. Sie werden daher kaum Auswirkungen auf die Daten für das Jahr 2022 haben.

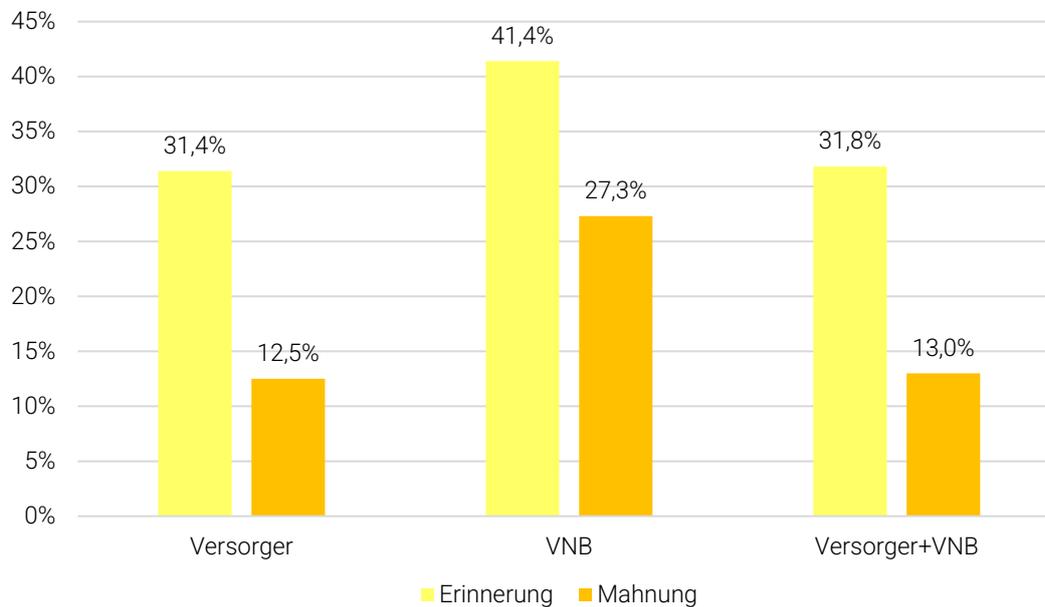
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

1.5.1.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2022 haben 31,8 % aller wallonischen Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben für Strom erhalten. Im selben Zeitraum haben 13 % der Kundschaft mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Diese Prozentsätze entsprechen quasi jenen für das Jahr 2021, als 32,5 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 12,8 % der Kunden ein Mahnschreiben erhalten haben.

Die CWaPE stellt fest, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Strom versorgt werden, und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens ein Mahnschreiben erhalten haben, wie in den beiden Vorjahren deutlich über jenen der Kunden liegen, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden.

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 kommerziellem Versorger und VNB auf.

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

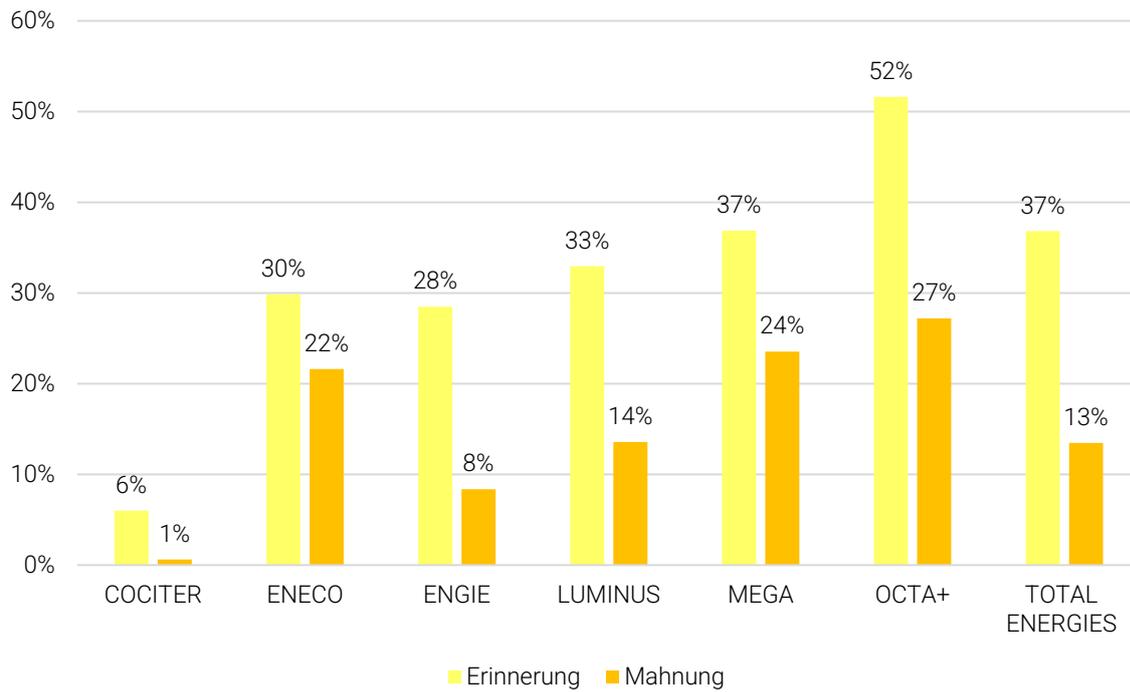
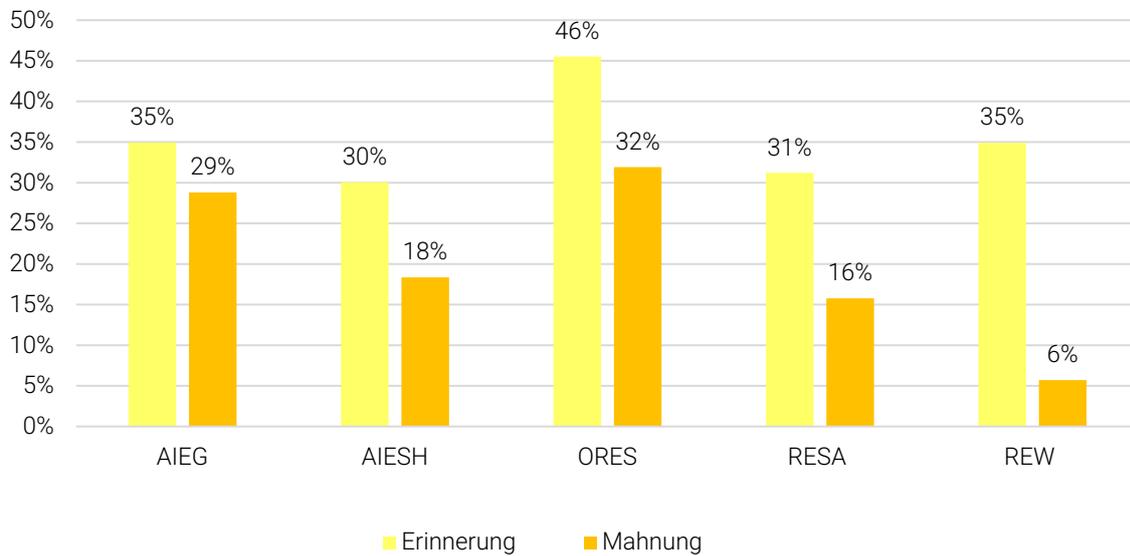


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



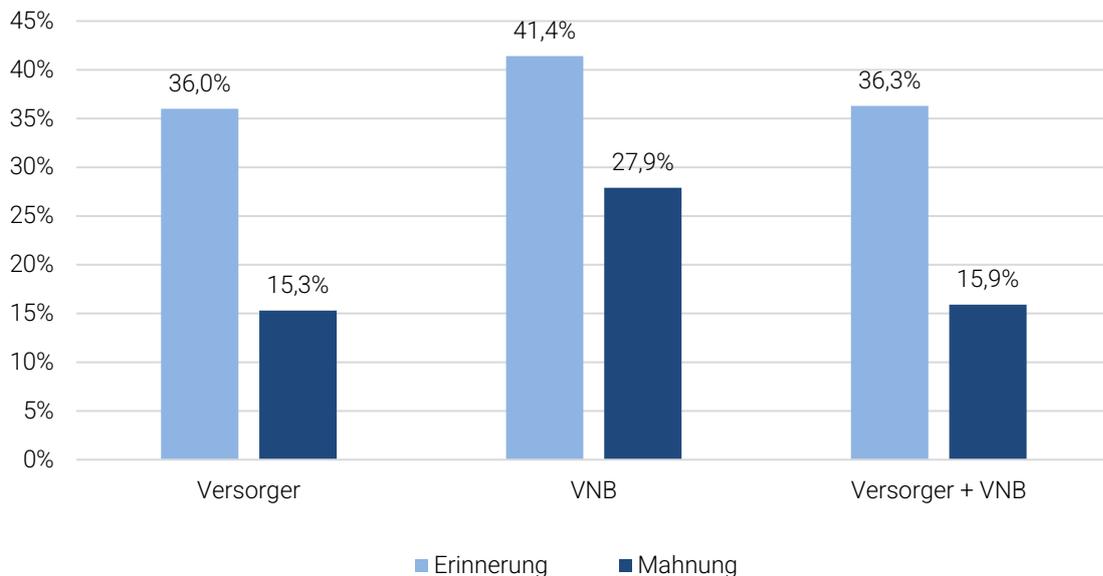
1.5.1.2. Im Gassegment

Da die Gaskunden zugleich Stromkunden sind, und dies meist auch beim selben Versorger, wird das Eintreibungsverfahren für beide Energieträger in die Wege geleitet, ohne exakt zwischen den Nichtzahlungssituationen für jeden dieser beiden Energieträger unterscheiden zu können. Die CWaPE merkt jedoch an, dass insgesamt die Prozentsätze der Kunden, die im Jahr 2022 im Gassegment mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment. So haben im Jahr 2022 36,3 % der gesamten Haushaltskundschaft mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2021 ermittelt wurde (nämlich 36 %)

Im selben Zeitraum haben 15,9 % der Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz ist ebenfalls etwas höher als derjenige, der für das Vorjahr ermittelt wurde (15,1 %).

Man beachte, dass – wie auch im Elektrizitätssegment – 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.

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



In den nachstehenden Diagrammen wird – nach Versorger und VNB getrennt – der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2022 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 VERSORGER ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)

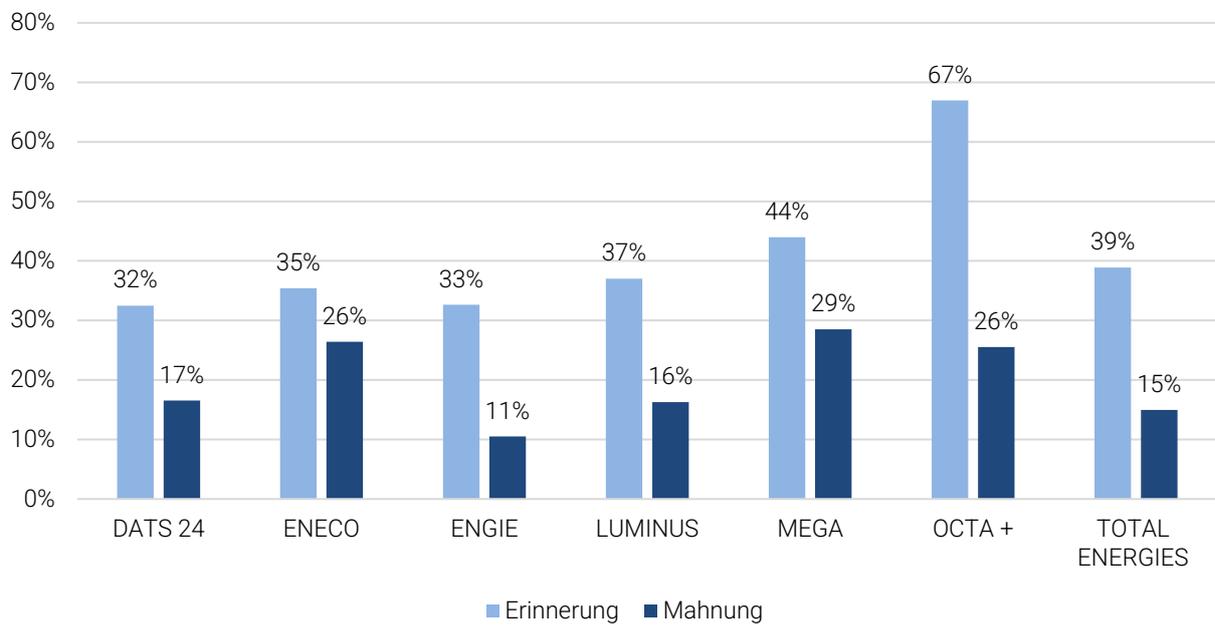
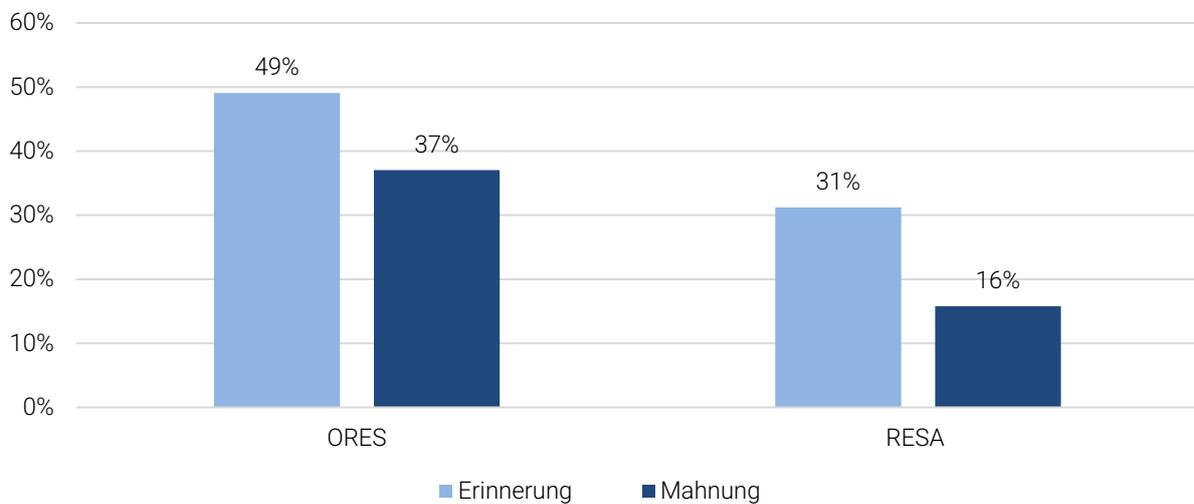


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR GAS ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER GESCHÜTZTER HAUSHALTSKUNDEN)



1.5.2. Die Einstufung bei Nichtzahlung und der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder auf Drop

Der Versorger kann gemäß Artikel 31 des EWR VöD Elektrizität 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. Erreicht der Betrag der Schulden des Kunden bei seinem Versorger 100 € (oder 200 € für einen „Dual Fuel“-Kunden), kann der Versorger bei seinem VNB einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion einreichen.

Beim Verfahren zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion muss für die kommerziellen Versorger³⁴ danach unterschieden werden, ob der Kunde, der als Nichtzahler eingestuft wurde, geschützt ist oder nicht. Wenn der betreffende Kunde nicht geschützt ist, muss der kommerzielle Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion einreichen und wird der Kunde nach dem Einbau weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert. Wenn der Nichtzahler hingegen ein geschützter Kunde ist, muss der kommerzielle Versorger beim VNB einen Antrag auf „Drop“ einreichen und wird der Kunde an seinen VNB übertragen (auch als „gedroppt“ bezeichnet), welcher nach dieser Übertragung und nach dem Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird die CWaPE den Begriff „Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion“ verwenden, um sowohl auf die Drop-Anträge als auch auf die Anträge auf Einbau eines Budgetzählers oder eines Smart Meters mit Vorauszahlungsfunktion zu verweisen, die von den Versorgern für ihre geschützten und nicht geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, eingereicht werden.

1.5.2.1. Im Elektrizitätssegment

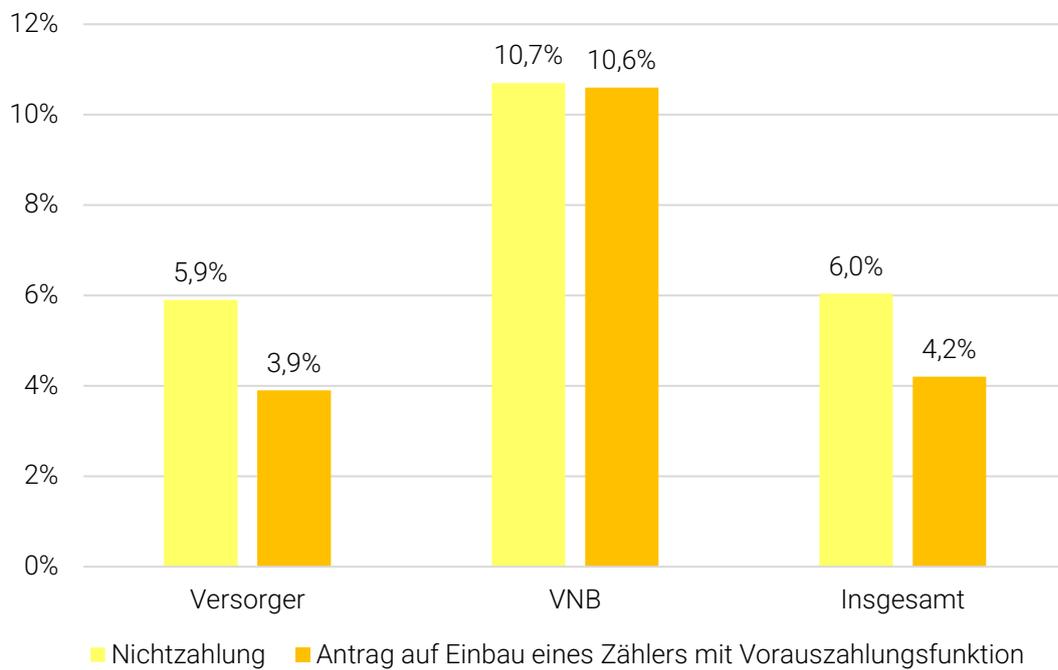
2022 wurden 6 % der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 4,2 % der Stromkunden von mindestens einem Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durch ihren Versorger betroffen. Diese Prozentsätze liegen über jenen, die für das Jahr 2021 ermittelt wurden, als sie bei 4,9 % bzw. 3,1 % lagen.

Es ist anzumerken, dass die Prozentsätze der geschützten Kunden, die mindestens einmal vom VNB als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2022 im Elektrizitätssegment mindestens einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht haben, über den Prozentsätzen bei den kommerziellen Versorgern liegen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

³⁴ Die Sozialversorger nehmen diese Unterscheidung nicht vor.

DIAGRAMM 14 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR STROM EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE IM LAUFE DES JAHRES MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE



Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen je nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden versorgt, den Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden / für die im Laufe des Jahres 2022 mindestens ein Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion gestellt wurde.

DIAGRAMM 15 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR STROM BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLER VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)

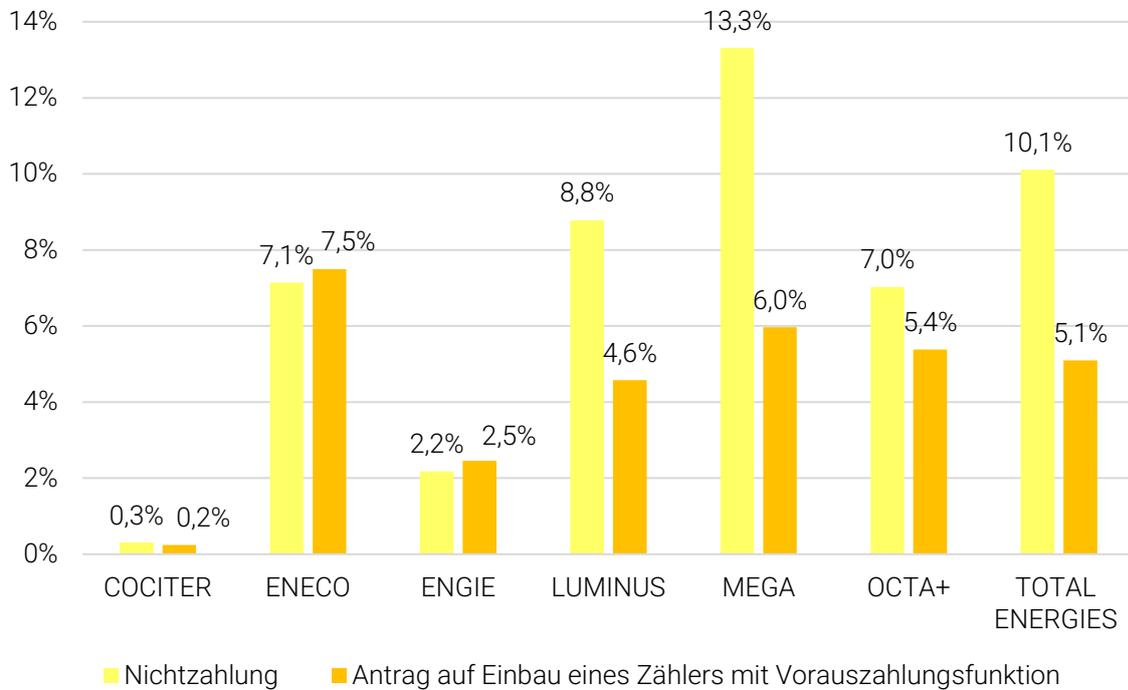
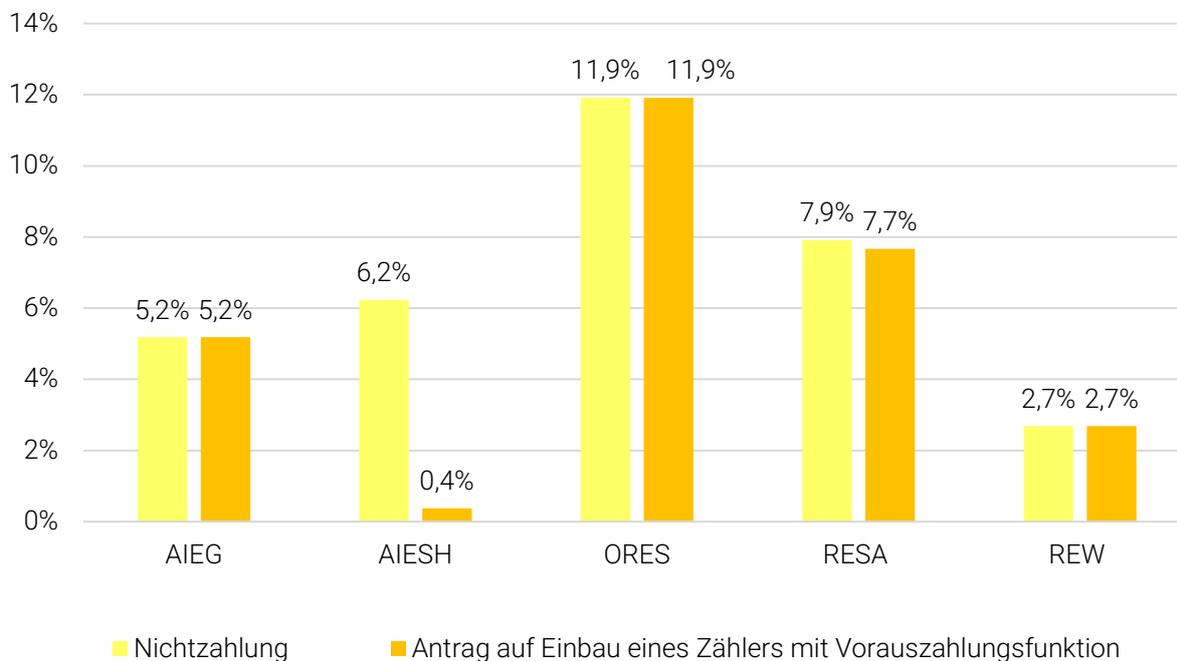


DIAGRAMM 16 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR STROM BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)



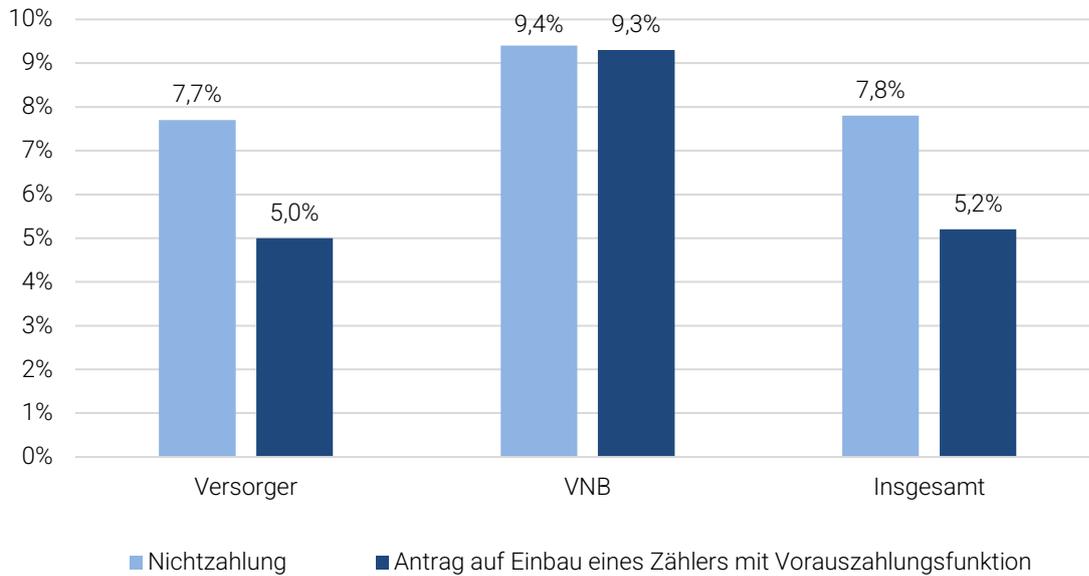
1.5.2.2. Im Gassegment

2022 wurden 7,8 % der Haushaltskunden im Gassegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 5,2 % der Gaskunden von mindestens einem Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durch ihren Versorger betroffen. Diese Prozentsätze liegen über jenen, die für das Jahr 2021 ermittelt wurden, als sie 6,2 % bzw. 3,7 % betragen.

Wie im Elektrizitätssegment ist festzustellen, dass die Prozentsätze der Kunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2022 im Gassegment mindestens einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht haben, unter den Prozentsätzen der kommerziellen Versorger liegen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR GAS EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE IM LAUFE DES JAHRES MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE



Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen je nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden versorgt, den Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden / für die im Laufe des Jahres 2022 mindestens ein Antrag auf Einbau eines Gas-Zählers mit Vorauszahlungsfunktion gestellt wurde.

DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR GAS BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE KOMMERZIELLER VERSORGER UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)

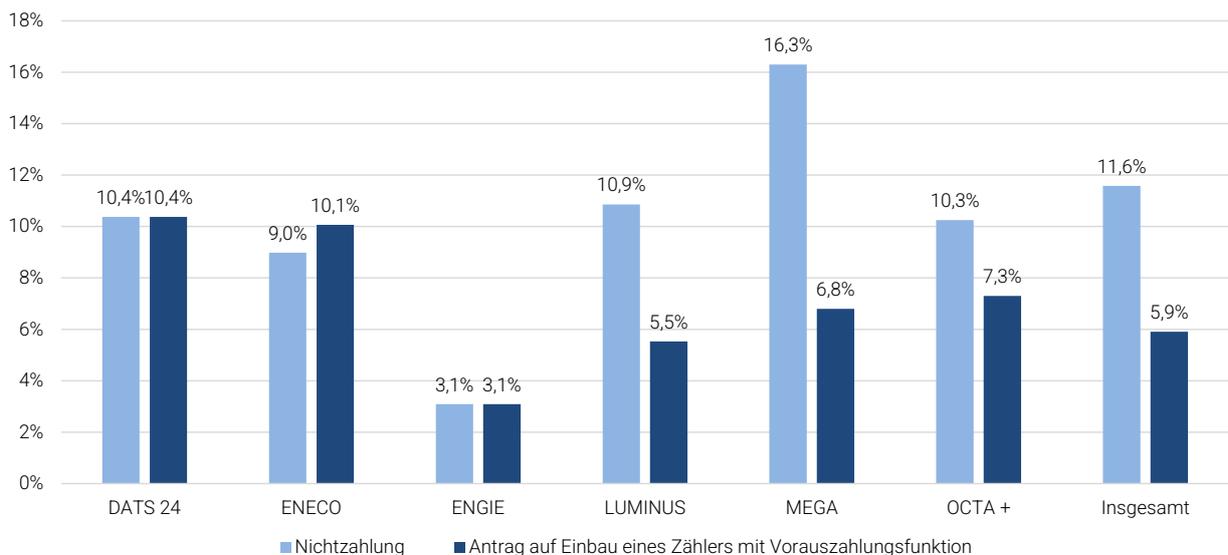
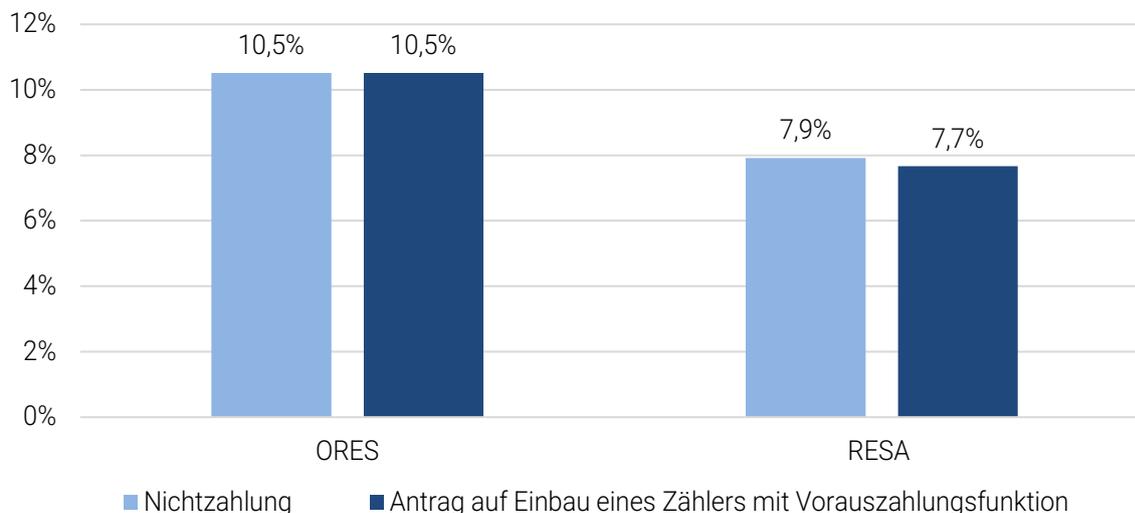


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION FÜR GAS BEIM VNB EINGEREICHT WURDE (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND IN % IHRER HAUSHALTSKUNDEN)



1.5.2.3. Die geschützten Kunden in Zahlungsverzug

Im Rahmen des Verfahrens der Nichtzahlung scheint es wichtig, die geschützten Kunden ins Rampenlicht stellen zu können.

Wie die untenstehende Tabelle veranschaulicht, beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden an der gesamten Kundschaft in Zahlungsverzug im Jahr 2022 auf 25 % im Elektrizitätssegment und 27 % im Gassegment. Der deutliche Anstieg dieser Prozentsätze seit 2 Jahren ist insbesondere auf die Zunahme der Gesamtzahl geschützter Kunden seit Februar 2021 zurückzuführen, da auch BIM-Empfängern vorübergehend der Status des geschützten Kunden gewährt wird³⁵.

Es ist ebenfalls festzustellen, dass der prozentuale Anteil der geschützten Kunden in Zahlungsverzug an der gesamten Anzahl geschützter Kunden im Vergleich zu den Jahren 2018 bis 2019 relativ gering ist, nämlich 7 % im Elektrizitätssegment und 8 % im Gassegment. Es ist auch wichtig daran zu erinnern, dass die Zahlen für 2020 außergewöhnlich niedrig waren.

TABELLE 1 ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN, DIE ALS NICHTZAHLER EINGESTUFT WURDEN/FÜR DIE MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE ³⁶

STROM	2018	2019	2020	2021	2022
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	19 %	17%	18 %	25 %	25 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	12 %	10%	5 %	6 %	7 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	15 %	12%	14 %	21 %	20 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	14 %	12%	6 %	7 %	10 %
GAS	2018	2019	2020	2021	2022
Anteil der geschützten Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden	20 %	18%	18 %	29 %	27 %
Anteil der Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl geschützter Kunden	14 %	11%	5 %	7 %	8 %
Anteil der geschützten Kunden, an den Kunden, die bei einem Versorger als Nichtzahler eingestuft sind	16 %	14%	14 %	23 %	22 %
Anteil der als Nichtzahler eingestuften Kunden an der Gesamtzahl der Kunden, die vom Sozialversorger beliefert werden	13 %	12%	4 %	10 %	9 %

³⁵ Weitere Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 1.4.2.

³⁶ Da die CWaPE für das Jahr 2020 nicht über die Anzahl der Kunden in Zahlungsverzug verfügt, hat sie für das Jahr 2020 die Prozentsätze der Kunden übernommen, für die ein Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion eingereicht wurde.

2022 hat der Sozialversorger 10 % der geschützten Kunden, die er mit Strom versorgt, und 9 % seiner Gaskunden mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft.

Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der Anteil der geschützten Kunden in Zahlungsverzug an der Gesamtzahl der Kunden in Zahlungsverzug im Jahr 2021 auf 20 % im Elektrizitätssegment und 22 % im Gassegment.

1.6. DER EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION

Wenn ein Kunde als Nichtzahler eingestuft wurde und wenn der Betrag seiner Schulden 100 EUR (oder 200 EUR im Falle einer kombinierten Rechnung) erreicht, kann sein Versorger beim Verteilernetzbetreiber den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beantragen.

Bevor der Kunde mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion Strom oder Gas verbrauchen kann, muss er seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion zunächst mit einem bestimmten Betrag aufladen. In Ermangelung eines ausreichenden Guthabens wird die Versorgung unterbrochen – diese Situation wird als „automatische Sperrung“ bezeichnet –, sodass der Kunde verpflichtet ist, seine Karte wieder aufzuladen, um erneut über Strom oder Gas zu verfügen. Der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügt jedoch über eine Reserve, einen Notkredit, um dem Kunden die Zeit zum Aufladen zu lassen, wenn sein Guthaben aufgebraucht ist. Der VNB bringt den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion auf Antrag des Versorgers oder des Kunden in der Wohnung des Kunden an.

Bei der Technologie des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion muss zwischen den Budgetzählern und den Smart Metern mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion unterschieden werden.

Wenn ein **Budgetzähler** bei einem Kunden installiert ist, erhält der Kunde ebenfalls eine Karte, die er in das Lesegerät des Budgetzählers einsetzen kann. Anhand dieser Karte werden die Aufladevorgänge durchgeführt und findet der Informationsaustausch zwischen dem Kunden und seinem VNB statt. Zum Aufladen der Karte seines Budgetzählers kann sich der Kunde in bestimmte ÖSHZ, in externe Aufladestationen (sofern diese auf dem Gebiet des VNB verfügbar sind), in die Büros des VNB oder zu XENTA-Aufladeterminale begeben (diese verschiedenen Auflademöglichkeiten werden im Kapitel über die Aufladevorgänge der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion erläutert).

Ein **Smart Meter** verfügt über ein Kommunikationsmodul, über das es mit dem Netzbetreiber „sprechen“ kann. So kann das Smart Meter elektronische Nachrichten versenden und Befehle aus der Ferne vom Verteilernetzbetreiber empfangen. Bei einem Kunden in Zahlungsverzug oder wenn der Kunde dies wünscht, kann der VNB die Vorauszahlungsfunktion des Zählers aus der Ferne aktivieren, vorausgesetzt, der Kunde verfügt an seinem Wohnsitz bereits über ein Smart Meter. Zu den Vorteilen eines Smart Meters mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion gegenüber einem klassischen Budgetzähler gehört die Möglichkeit des Kunden, seinen Zähler über eine IT-Plattform aufzuladen, den verfügbaren Saldo oder seinen Verbrauchsverlauf online einzusehen und per SMS oder E-Mail informiert zu werden, wenn sein Guthaben niedrig ist oder der Notkredit aktiviert ist. Das Smart Meter, dessen Vorauszahlungsfunktion aktiviert ist, unterscheidet sich „physisch“ nicht von einem anderen Smart Meter. Die Vorauszahlung über ein Smart Meter kann daher im Vergleich zu einem Budgetzähler als weniger stigmatisierend angesehen werden. Schließlich können sämtliche Aktionen zur Aktivierung oder Deaktivierung der Vorauszahlungsfunktion aus der Ferne durchgeführt werden. Der Besuch eines Mitarbeiters des VNB ist nicht mehr erforderlich.

Angesichts der technischen Zwänge im Zusammenhang mit dem Budgetzähler (Ende der Herstellung von Budgetzählern im Jahr 2021 und kurzfristige Einstellung der IT-Plattform, die die Transaktionen der Budgetzähler verwaltet) haben ORES und RESA seit 2021 in großem Umfang Smart Meter als Ersatz für aktuelle Budgetzähler oder bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler eingebaut. AIEG, AIESH und REW haben diese Einführung ab dem zweiten Halbjahr 2022 begonnen.

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 erneute Aktivierung³⁷ eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug. Außerdem sind die Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers in den ministeriellen Erlassen vom 3. März 2008 festgelegt.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Etappen und Fristen für die Aktivierung der Funktion zur Vorauszahlung eines Smart Meters noch nicht in der Gesetzgebung im Jahr 2022 festgelegt waren. Darüber hinaus mussten die Verfahren angepasst werden, um dem in den „Friedensrichter“-Dekreten vorgesehenen rechtlichen Rahmen zu entsprechen. Die Wallonische Regierung hat daher im Januar 2023 einen Entwurf eines ministeriellen Erlasses übermittelt, in dem die Verfahren zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion festgelegt und die ministeriellen Erlasse vom 03. März 2008 aufgehoben werden. Die CWaPE hat im Februar 2023 ihr Gutachten (Gutachten CD-23b17-CWaPE-0925) zu diesem Entwurf abgegeben. Die Bestimmungen dieses Entwurfs waren jedoch 2022 nicht in Kraft getreten, sie werden sich nicht auf die Verfahren und Daten für das Jahr 2022 auswirken.

Vereinfacht gesagt, können die 2022 in der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Mindestetappen für den Einbau oder die erneute Aktivierung eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Fall der Nichtzahlung eines Kunden wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Versorger stuft den Kunden als Nichtzahler ein und kann, wenn der Schuldenbetrag mindestens 100 EUR für eine Energieart oder 200 EUR für eine kombinierte Rechnung beträgt³⁸, beim Verteilernetzbetreiber den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion beantragen;
- 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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion in Kenntnis zu setzen. In diesem Schreiben wird ebenfalls dargelegt, dass die Energieversorgung des Kunden ausgesetzt werden kann, falls der Einbau 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 Wohnsitz des Kunden und baut den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ein. Wenn der Einbau nicht vorgenommen werden kann, weil der Kunde nicht anwesend ist oder den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion verweigert, muss der VNB dem Kunden eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen und dessen Versorger darüber informieren, der nun die Aussetzung der Versorgung des Kunden beantragen kann;
- das Verfahren kann im Falle einer Übereinkunft der Parteien bezüglich der Schuldenbegleichung ausgesetzt werden.

Die Verteilernetzbetreiber haben auch die Möglichkeit, zusätzliche Etappen in das oben genannte Verfahren einzuführen, die oft einen telefonischen Kontakt mit dem Kunden, einen zweiten Besuch zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion usw. umfassen.

Im Übrigen verfügt der VNB ab dem Datum des vom Versorger gestellten Antrags über eine Frist von vierzig Tagen, um das Verfahren des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion abzuschließen³⁹. Seit dem 13. Dezember 2021 gilt: Falls der Netzbetreiber aus Gründen, die ihm anzulasten sind, die 40-tägige Frist für den Einbau überschreitet, so muss er dem Versorger, der den Einbau beantragt hat, eine pauschale Vergütung zahlen und bleibt der Kunde von seinem kommerziellen Versorger beliefert.

Die Kosten für den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion werden dem Kunden im Jahr 2022 mit 100 EUR für Strom und 150 EUR für Gas in Rechnung gestellt.

³⁷ 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 Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

³⁸ Die Bestimmung, die vorsieht, dass der Versorger den Einbau eines Budgetzählers nur dann beantragen kann, wenn die Schulden des Kunden einen Mindestbetrag erreicht haben, ist am 1. April 2019 in Kraft getreten.

³⁹ Bis zum 13. Dezember 2021 sah die Gesetzgebung vor, dass der Vertrag zwischen dem Kunden und seinem Versorger nach Ablauf der 40-tägigen Frist ausgesetzt wurde und dass der VNB vorübergehend bis zum Abschluss des Verfahrens die Versorgung des Kunden wieder aufnahm. Diese zeitweilige Übernahme durch den VNB war Teil der vorübergehenden Versorgung eines Kunden durch seinen VNB als „X-Versorger“³⁹. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht jedoch anlässlich der Einführung des MIG6 die Aufgabe der X-Versorgung im Falle eines verzögerten Einbaus eines Budgetzählers vor.

Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht jedoch die Kostenfreiheit des Einbaus des Budgetzählers in den folgenden Situationen vor:

- 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.

Zudem können geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion zusätzliche Schutzmaßnahmen wie etwa die garantierte Strom-Mindestliefermenge auf Antrag eines ÖSHZ oder auch die Winterhilfe in Anspruch nehmen. Diese Punkte werden im Kapitel über die lokalen Energiekommissionen erklärt.

Die im weiteren Kapitel 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 „erneute Aktivierung“ von Budgetzählern oder Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion werden nachstehend unter dem Stichwort „Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion“ zusammengefasst.

Es sei betont, dass mit Ausnahme der Kapitel 1.6.1.4 und 1.6.2.4, in denen diese nähere Unterscheidung erwähnt wird, die in diesem Kapitel 1.6 aufgeführten Daten nicht die 2022 erfolgten Ersetzungen von aktiven Budgetzählern durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion umfassen.

Es ist auch sinnvoll, sich bei der Analyse der Daten in diesem Kapitel vor Augen zu halten, dass nach den Überschwemmungen im Juli 2021 die VNB und vor allem RESA ihre Teams mobilisiert haben, um die Wiederherstellung des Netzes voranzutreiben und um Personen zu helfen, die nicht mehr mit Energie versorgt wurden. Die Anbringung von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion wurde deshalb kurzzeitig ausgesetzt. Im Rahmen der Umsetzung des MIG6 wurden die Anträge und der Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion während eines großen Teils des letzten Quartals 2021 ebenfalls ausgesetzt⁴⁰. Diese verschiedenen Maßnahmen haben sich stark auf den Rückgang der Anzahl der 2021 eingereichten Anträge und der eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ausgewirkt. Der Anstieg der Anträge und des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 im Vergleich zu den Vorjahren ist insbesondere die Folge eines „Aufholeffekts“ der Fälle, die 2021 nicht abgeschlossen werden konnten.

1.6.1. Im Elektrizitätssegment

1.6.1.1. Der Antrag und der Einbau der Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion

Die Gesamtzahl der **Anträge auf Einbau** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion oder die Gesamtzahl der **Anträge auf Übertragung des geschützten Kunden in Zahlungsverzug an seinen VNB** (nachfolgend als „Drop-Antrag“ bezeichnet) belief sich im Jahr 2022 auf 75.017⁴¹ und war damit **um 27,7 % höher** im Vergleich zu 2021.

Es ist interessant, hervorzuheben, dass die Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion auch vom Kunden selbst oder von seinem ÖSHZ eingebracht werden können, ohne dass eine Situation des Zahlungsverzugs verzeichnet wird. So wurden 2022 vom Kunden selbst 310 Anträge und 64 von den ÖSHZ eingereicht.

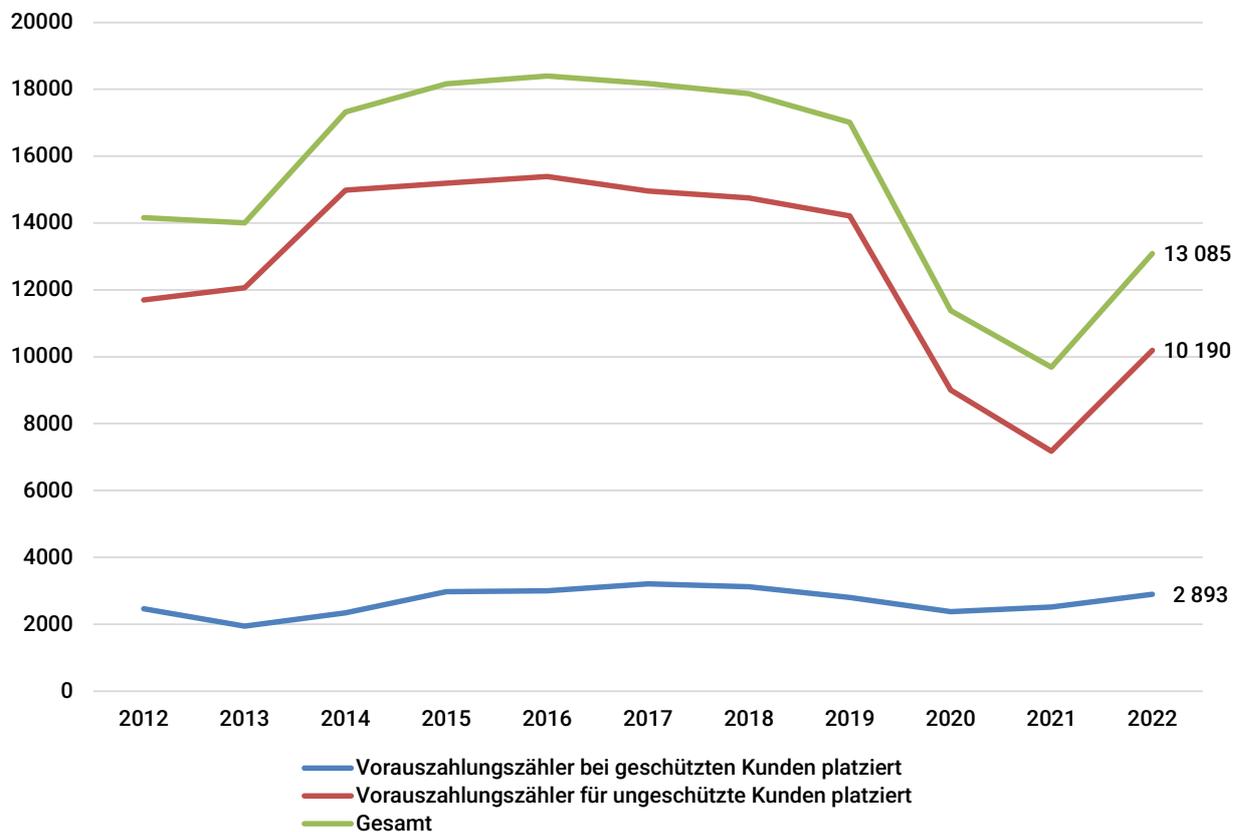
Die Gesamtzahl der **effektiven Einbauten** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment während des Jahres 2022 beläuft sich auf 13.085, was einer **Zunahme um 35 %** gegenüber 2021 entspricht. Die Analyse der übermittelten Daten zeigt, dass dieser Anstieg der Anzahl der Einbauten bei nicht geschützten Kunden deutlich ausgeprägter ist (+42 %) als bei geschützten Kunden (+15 %).

⁴⁰ Für weitere Informationen verweisen wir den Leser an Punkt 1.2.4 bezüglich des Inkrafttretens des MIG6 und dessen Auswirkung auf die VöD.

⁴¹ Es sei darauf hingewiesen, dass ein Einbauantrag bzw. ein Drop-Antrag für ein und denselben Kunden mehrmals eingereicht werden kann. Daher kann dieser Antrag in der Gesamtzahl der Einbau-/Drop-Anträge mehrmals eingerechnet sein.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

DIAGRAMM 20 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROM- ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION



Von den 13.085 Zählern mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment, die im Jahr 2022 eingebaut wurden, waren 12.088 bzw. 92,4 % Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion⁴². Dieser Prozentsatz ist deutlich höher als der des Jahres 2021, wo er 39,9 % betrug.

Die Differenz zwischen der Anzahl der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bzw. der Drop-Anträge, die im Laufe des Jahres bearbeitet wurden, und der Anzahl der tatsächlichen Einbauten im Jahr lässt 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 **56 %** der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell aufgrund der Vereinbarung eines Zahlungsplans annulliert;
- in **20 %** der Fälle führte ein Umzug oder ein Wechsel des Versorgers zur **Stornierung** des Antrags auf Einbau;
- in **20,9 %** der Fälle führten die Anträge zu einem **effektiven Einbau** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion **abwesend** sein oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das diesem Zähler anhaftet, oder aufgrund einer Streitsache mit

⁴² Diese Daten enthalten nicht die Ersetzungen von aktiven Budgetzählern im Jahr 2022 durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

seinem Versorger bezüglich des geschuldeten Betrags **verweigern**. Die Wohnung kann auch **unbewohnt sein**, wenn der VNB vorstellig wird, um den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. In diesen Fällen wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annullierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben im Jahr 2022 rund 3,1 % aller Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu einer Sperrung der Versorgung des Kunden geführt.**⁴³

1.6.1.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion

In den EWR bezüglich der VöD⁴⁴ ist vorgesehen, dass der Versorger den Kunden über den exakten Betrag seiner Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion informiert. Im Übrigen ist in diesen Erlassen ausdrücklich untersagt, dass die Schulden aus der Zeit vor dem Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion über die Aufladungen des Zählers eingetrieben werden.

Um die Entwicklung der Schulden vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum Zeitpunkt des effektiven Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu bewerten, hat die CWaPE die Marktakteure aufgefordert, ihr für das Jahr 2022 den durchschnittlichen Schuldenbetrag ihrer Kunden zu diesen beiden Zeitpunkten mitzuteilen.

Der 2022 über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden für Strom zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** belief sich auf **496,6 EUR, was einem Anstieg um 10,3 % im Vergleich zum Jahr 2021 entspricht**. Dieser Betrag beläuft sich auf 508,6 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 312,3 EUR bei den VNB.

Der 2022 über sämtliche Haushaltskunden⁴⁵ gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** belief sich auf **643,5 EUR, was einem Anstieg um 28,7 % im Vergleich zum Jahr 2021 entspricht**. Dieser durchschnittliche Betrag liegt bei Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, mit 647 EUR höher als bei geschützten Kunden, die von den Verteilernetzbetreibern beliefert werden, wo er 466,2 EUR beträgt.

Der Anstieg des durchschnittlichen Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 erklärt sich insbesondere durch die längeren Fristen zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Versorger seinen Antrag eingereicht hat, und dem effektiven Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion (siehe Punkt weiter oben) sowie durch den Anstieg der Energiepreise, der im letzten Quartal 2021 begann und sich im Laufe des Jahres 2022 stark beschleunigte.

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum Zeitpunkt des tatsächlichen Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion steigt der durchschnittliche Schuldenbetrag für sämtliche Haushaltskunden um 29,6 %.

Die Analyse der Daten zum Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zeigt sehr große Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern und den Sozialversorgern. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Informationen.

⁴³ Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

⁴⁴ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas.

⁴⁵ Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestufteten Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 21 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGSZÄHLER BEIM VERSORGER - STROM⁴⁶

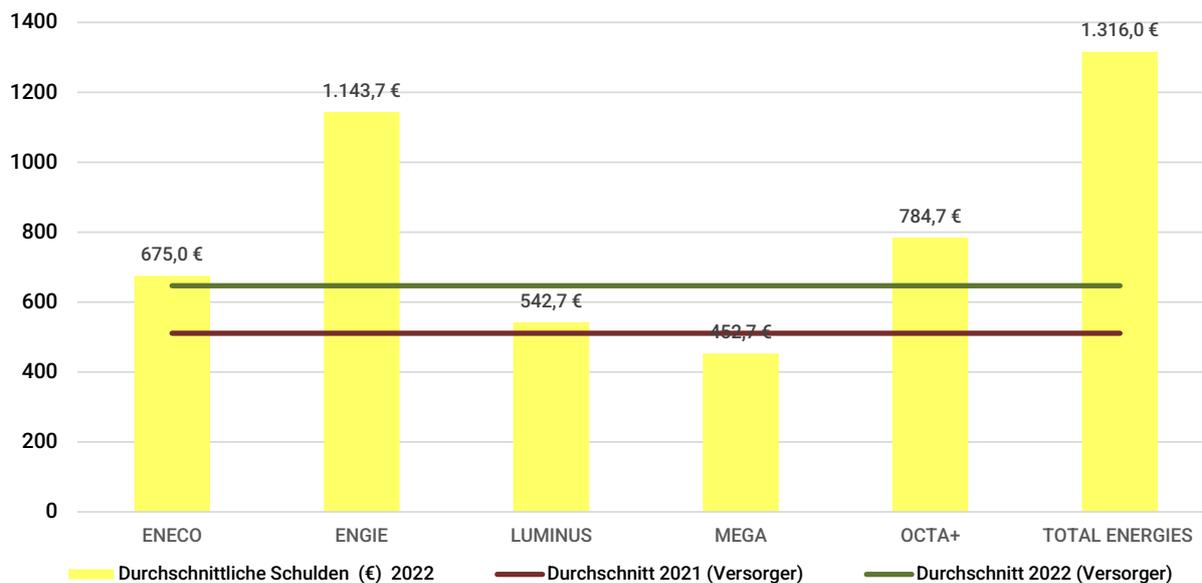
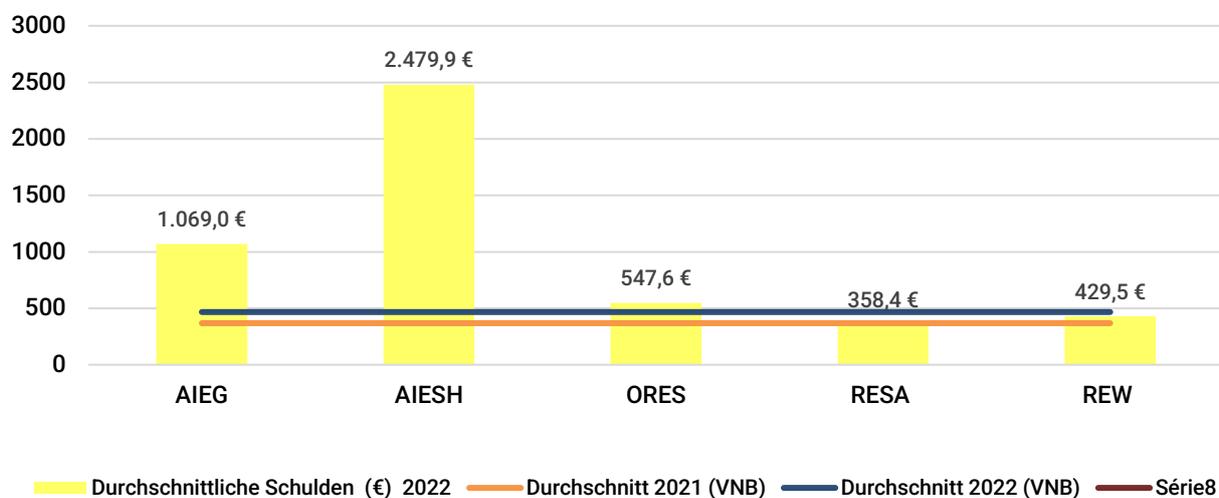


DIAGRAMM 22 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGSZÄHLER BEIM VNB – STROM

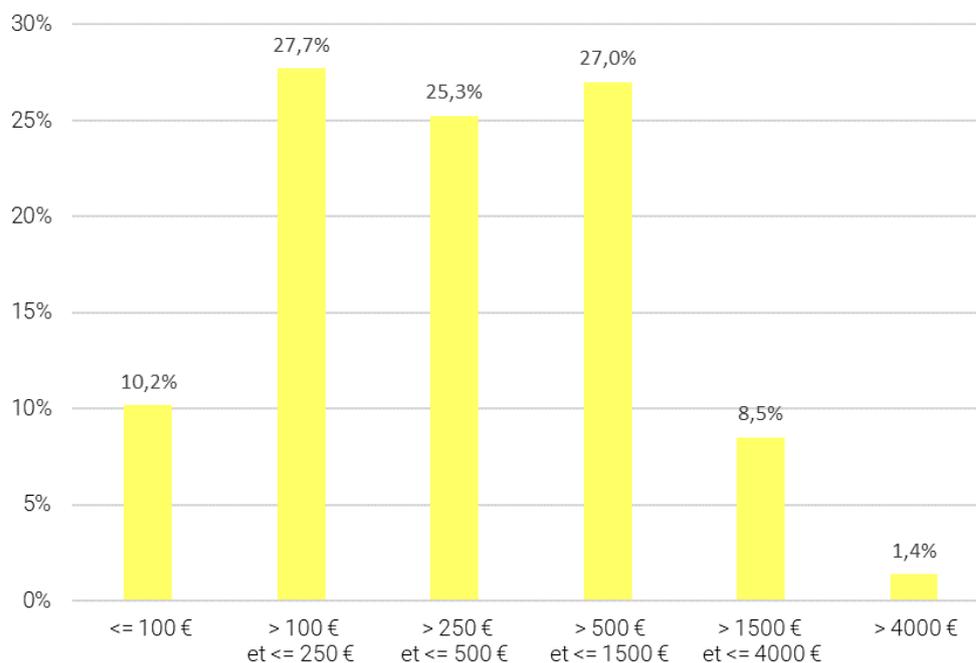


Bei den kleineren VNB (nämlich AIEG, AIESH und REW) lag die Anzahl der Kunden, die vom VNB als Nichtzahler eingestuft wurden und bei denen im Jahr 2022 ein Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorgenommen wurde, unter 10. Der durchschnittliche Schuldenbetrag ist somit stark von dieser sehr geringen Fallzahl beeinflusst.

Die Segmentierung der Kunden nach dem Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des **Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** wird im folgenden Diagramm veranschaulicht:

⁴⁶ Da der Versorger COCITER nur einen Kunden hatte, bei dem 2022 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, erscheint er nicht in diesem Diagramm.

DIAGRAMM 23 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZAHL DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2020 EIN BUDGETZÄHLER EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS FÜR STROM



Dem obigen Diagramm ist zu entnehmen, dass in 10 % der Fälle der Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion erfolgte, obwohl ihre Schulden höchstens 100 EUR betragen. Diese Situation kann auf unterschiedliche Gründe zurückzuführen sein, u. a.:

- Wenn der Kunde nur einen Teil seiner Schulden bezahlt, diese aber nicht komplett begleicht, wird das Verfahren zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion fortgesetzt, auch wenn der Betrag des Kunden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion nicht EUR 100 erreicht;
- Bei einer kombinierten Rechnung (Strom und Gas) und wenn der Betrag der Schulden 200 EUR für beide Energiearten erreicht, kann der Versorger einen Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für beide Energiearten stellen, auch wenn die Schulden für eine Energieart unter 100 EUR liegen.

Es ist festzustellen, dass 36,9 % der Kunden, bei denen 2022 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, höhere Schulden aufwiesen (Beträge über 500 €). Dieser Prozentsatz ist höher als im Jahr 2021, als er 29,6 % betrug.

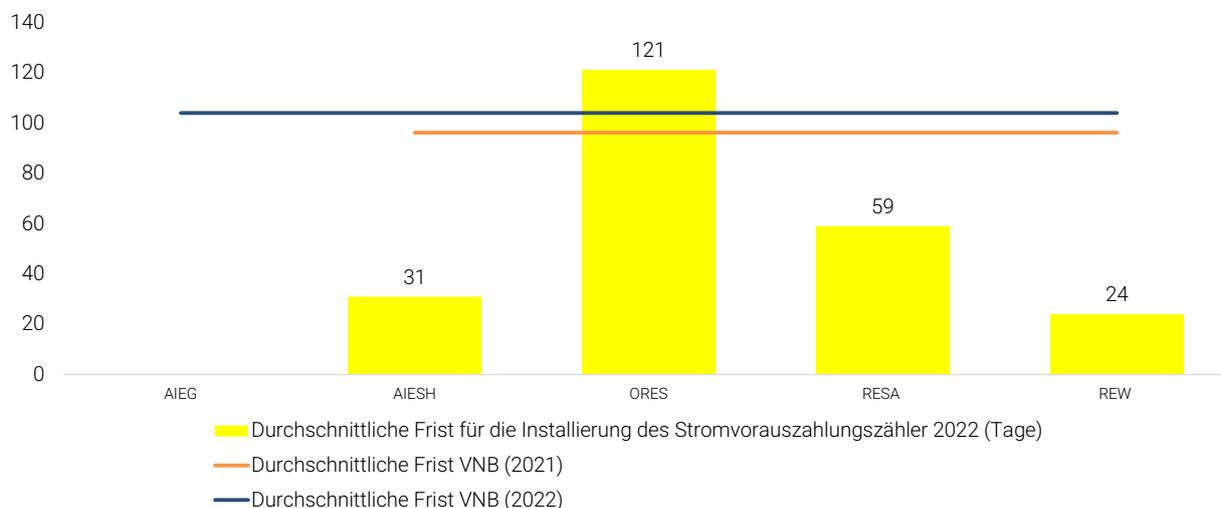
1.6.1.3. Die Frist für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion

Die durchschnittliche Frist für den Einbau der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment für alle VNB beträgt im Jahr 2022 **104 Tage**. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2021, als die Frist 96 Tage betrug, um 8,1 % gestiegen. Die deutliche Verlängerung der durchschnittlichen Einbaufrist in den letzten drei Jahren ist vor allem auf dem Gebiet von ORES festzustellen und lässt sich im Wesentlichen durch die Unterstützungsmaßnahmen der Wallonischen Regierung im Rahmen von Covid-19 und den Anstieg der Energiepreise, die Überschwemmungen im Juli 2021 sowie das Inkrafttreten des MIG6 erklären. Diese verschiedenen Ereignisse haben dazu geführt, dass der Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion zeitweilig ausgesetzt wurde oder verboten war, was dann zu einer Verzögerung des Verfahrens zum Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion geführt hat.

Von den im Jahr 2022 eingebauten Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 28,6 % innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist etwas geringer als der Prozentsatz von 30,3 %, der im Jahr 2021 ermittelt wurden.

Wie das nachstehende Diagramm zeigt, schwankt die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion erheblich von einem VNB zum andern.

DIAGRAMM 24 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DIE INSTALLIERUNG DES STROMVORAUSZAHLUNGSZÄHLER (TAGE)



Die CWaPE stellt schließlich fest, dass 56,6 % der Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion beim ersten Besuch des VNB am Wohnsitz des Kunden eingebaut wurden.

1.6.14. Gesamtzahl der aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Wallonie

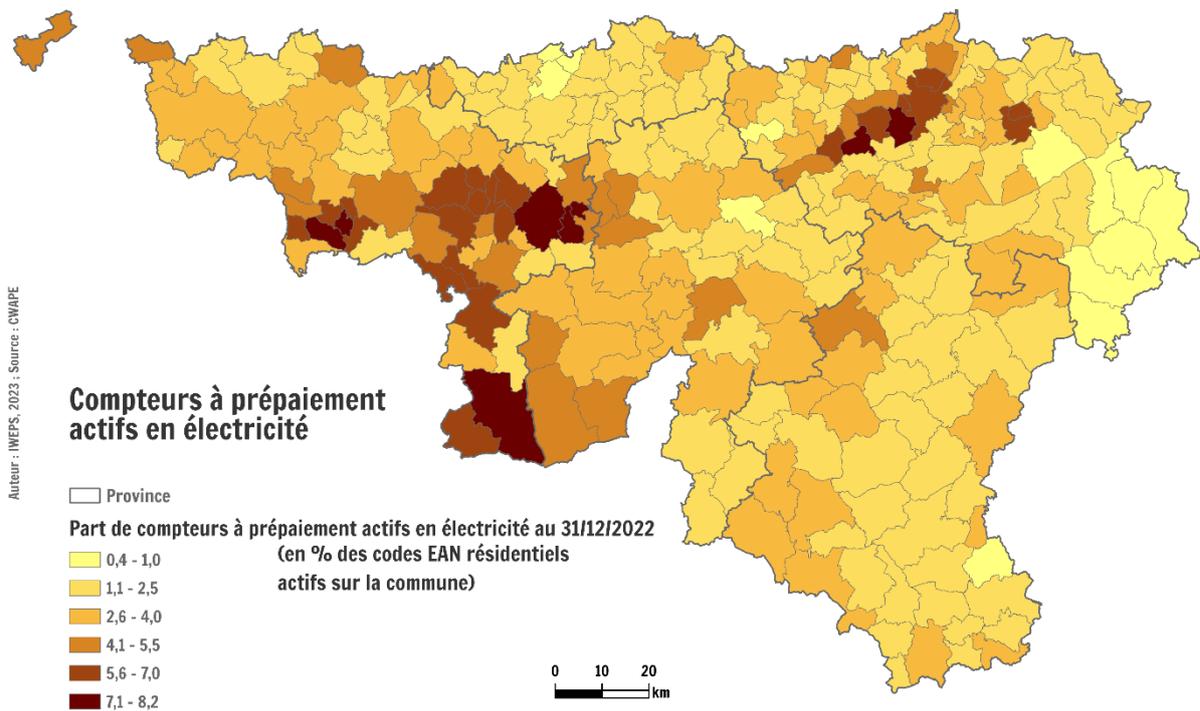
Ende 2022 belief sich somit die Anzahl der aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion,⁴⁷ die auf dem Gebiet der Wallonie eingebaut waren, auf **67.290**. Davon waren 33.953, das heißt **50,5 %, Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion** und 33.337, das heißt **49,5 %, waren Budgetzähler**. Der Prozentsatz der Smart Meter unter den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion **ist deutlich angestiegen im Vergleich zu 2021**, als er 18,1 % betrug.

2022 haben die VNB 11.731 aktive Strom-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt.

Nur **4 %** aller wallonischen Haushaltskunden verfügten Ende 2022 über einen aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion. Dieser Prozentsatz liegt etwas über demjenigen, der im Jahr 2021 ermittelt wurde, nämlich 3,8 %. Der Prozentsatz **der geschützten Kunden** mit aktivem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion belief sich Ende 2022 auf **5,4 %** – ein niedrigerer Prozentsatz als im Jahr 2021, als er bei 5,6 % lag.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl aktiver EANS im Elektrizitätssegment für die Haushaltskunden dar.

⁴⁷ Bei einigen Budgetzählern kann die Vorauszahlungsfunktion deaktiviert werden. Sie funktionieren dann wie normale Zähler.



Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion, die mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet sind

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wird, wird dieser mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet. Dieser Leistungsbegrenzer ermöglicht es dem Kunden, sechs Monate lang eine garantierte Strom-Mindestlieferungsmenge von zehn Ampere (nachfolgend als „FMG“, *fourniture minimale garantie*, bezeichnet) zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, die Karte seines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen. Die Versorgung des Kunden mit der FMG bleibt jedoch zulasten des Kunden, was zu einer Verschuldung im Zusammenhang mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer führen kann.

Obwohl die FMG häufig als Hilfe angesehen wird, die für geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion vorgesehen ist, ist sich der geschützte Kunde in der Mehrzahl der Fälle nicht immer bewusst, dass er die „Leistungsbegrenzer“-Funktionalität seines Zählers aktiviert und damit Schulden macht, die – in einigen Fällen – erhebliche Beträge erreichen können. Um diesen widersinnigen Effekt zu vermeiden, wurden seit dem 1. April 2019 die Aktivierung und Nachverfolgung der garantierten Mindestlieferungsmenge durch das Programmdekret vom 17. Juli 2018 und den EWR vom 19. Juli 2018 signifikant abgeändert. Diese beiden Gesetzestexte machen die Aktivierung der FMG künftig von einem Antrag des ÖSHZ und einer Information des Kunden über die Konsequenzen ihrer Nutzung abhängig. Sie regeln auch besser die weitere Betreuung des Kunden, der seine Schulden im Zusammenhang mit dieser FMG nicht begleicht und bei welchem es schließlich eine Befassung der CLE gibt⁴⁸. Der EWR vom 19. Juli 2018 präzisiert zudem, dass das ÖSHZ jederzeit die Deaktivierung der FMG beantragen kann.

Ende 2022 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzer-Funktion auf 265 Zähler (gegenüber 347 im Jahr 2021), was 0,4 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entspricht.

⁴⁸ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE FMG.

Es sei darauf hingewiesen, dass die „Friedensrichter“-Dekrete die automatische Aktivierung der garantierten Mindestlieferungsmenge für alle Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion vorsehen, die nach dem 1. Januar 2023 bei geschützten Kunden eingebaut werden.

1.6.2. Im Gassegment

1.6.2.1. Der Antrag und der Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

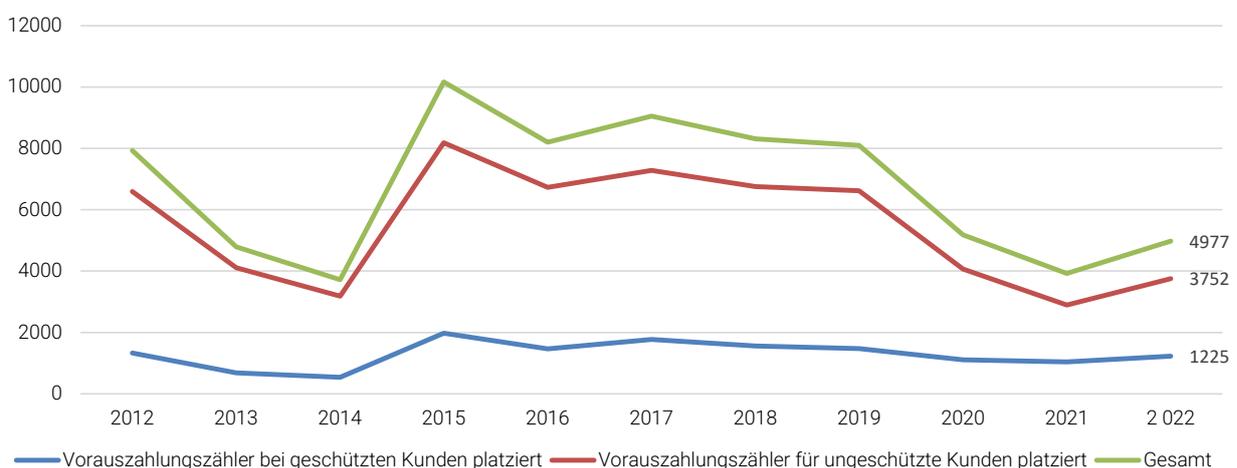
Die Gesamtzahl der Anträge auf Einbau⁴⁹ von Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion und die Gesamtzahl der Drop-Anträge, die von den Versorgern und VNB eingereicht wurden, nimmt mit insgesamt 38.235 Anträgen im Jahr 2022 zu, was einem Anstieg um 36,6 % gegenüber 2021 entspricht.

Wie beim Strom können die Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion auch vom Kunden selbst oder von seinem ÖSHZ eingebracht werden. So wurden 2022 vom Kunden selbst 226 Anträge und 50 von den ÖSHZ eingereicht.

Die Anzahl der im Jahr 2022 effektiv eingebauten Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion ist im Vergleich zum Vorjahr um 26,8 % gestiegen und lag bei insgesamt 4.977 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion. Davon wurden 1.225 bei geschützten Kunden und 3.752 bei nicht geschützten Kunden eingebaut. Der Anstieg der Anzahl im Jahr 2022 eingebauter Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion ist bei den nicht geschützten Kunden (+ 29,8 %) stärker als bei den geschützten Kunden (+ 18,4 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl eingebauter Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

DIAGRAMM 25 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN GAS-ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION



Der Einsatz der Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion hat im Gassegment später begonnen als im Elektrizitätssegment. Von den 4.977 im Jahr 2022 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion waren 64,8 % Smart Meter⁵⁰.

⁴⁹ 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.

⁵⁰ Zur Erinnerung: Wie bereits erwähnt, berücksichtigen diese Zahlen nicht die Ersetzung der aktiven Gas-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

Wie im Elektrizitätssegment lässt sich die Differenz zwischen der Anzahl der im Laufe des Jahres bearbeiteten Anträge auf Einbau eines Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl tatsächlich eingebauter Zähler im Jahr anhand mehrerer Elemente erklären:

- So wurden **55 %** der Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 aufgrund der vollständigen Begleichung der Schulden des Kunden oder eventuell aufgrund der Vereinbarung eines Zahlungsplans **annulliert**;
- in **25 %** der Fälle führte ein Umzug oder ein Wechsel des Versorgers zur **Stornierung** des Antrags auf Einbau;
- in **16,4 %** der Fälle führten die Anträge zu einem **effektiven Einbau** von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion;
- Der Kunde kann ebenfalls beim Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion **abwesend** sein oder den Einbau aufgrund des manchmal schlechten Images, das diesem Zähler 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 Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. In diesen Fällen wird das Verfahren entweder durch Stornierung oder Annullierung des Verfahrens oder durch Sperrung des Anschlusspunktes fortgesetzt. **Schließlich haben im Jahr 2022 rund 3,6 % aller Anträge auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion zu einer Sperrung der Versorgung des Kunden geführt**⁵¹.

1.6.2.2. Der Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des **Antrags auf Einbau eines Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion** für sämtliche Haushaltskunden **stieg zwischen 2021 und 2022 um 18,7 % an** und beträgt für das Jahr 2022 **518,7 EUR**. Dieser Betrag beläuft sich auf 542 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 211 EUR bei den VNB.

Es ist festzustellen, dass der Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion** für die Gesamtheit der Haushaltskunden im Jahr 2022 – nämlich **641 EUR** – **im Vergleich zu 2021 um 42,5 % gestiegen ist**. Dieser durchschnittliche Betrag ist bei den kommerziellen Versorgern (651 EUR) deutlich höher als bei den VNB (345 EUR)⁵².

Die im Kapitel zur Elektrizität enthaltenen Überlegungen zur Erklärung des Anstiegs der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bleiben ebenfalls im Gassegment gültig.

Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum tatsächlichen Einbau des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion stieg der durchschnittliche Schuldenbetrag für die gesamten Haushaltskunden um 23,6 %.

Die nachstehenden Diagramme verdeutlichen diese Informationen und heben die Schwankungen zwischen den Marktteilnehmern hervor. Bei den kleineren Versorgern mit sehr geringer Zahl von Kunden, bei denen im Laufe des Jahres 2022 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, kann der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion stark von dieser sehr geringen Zahl von Fällen abhängig sein.⁵³

⁵¹ Ausführlichere Informationen über die Unterbrechung der Versorgung von Kunden werden im Kapitel über Unterbrechungen angegeben.

⁵² Es sei daran erinnert, dass der große Unterschied zwischen den kommerziellen Versorgern und den VNB sich insbesondere dadurch erklärt, dass uns die VNB die Informationen für die sozialen Kunden übermittelt haben, die sie zum Sozialtarif versorgen.

⁵³ Der Versorger DATS24, der uns diese Informationen nicht mitteilen konnte, wird in diesem Diagramm nicht aufgeführt

DIAGRAMM 26 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGZÄHLER BEIM VERSORGER - GAS

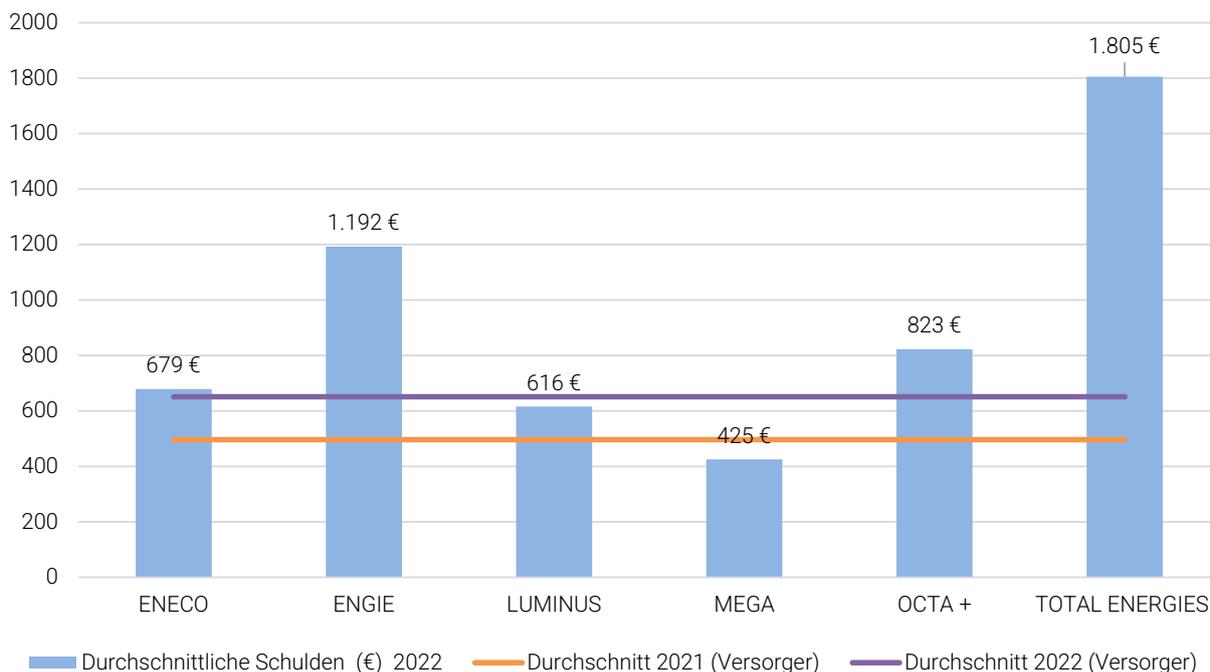
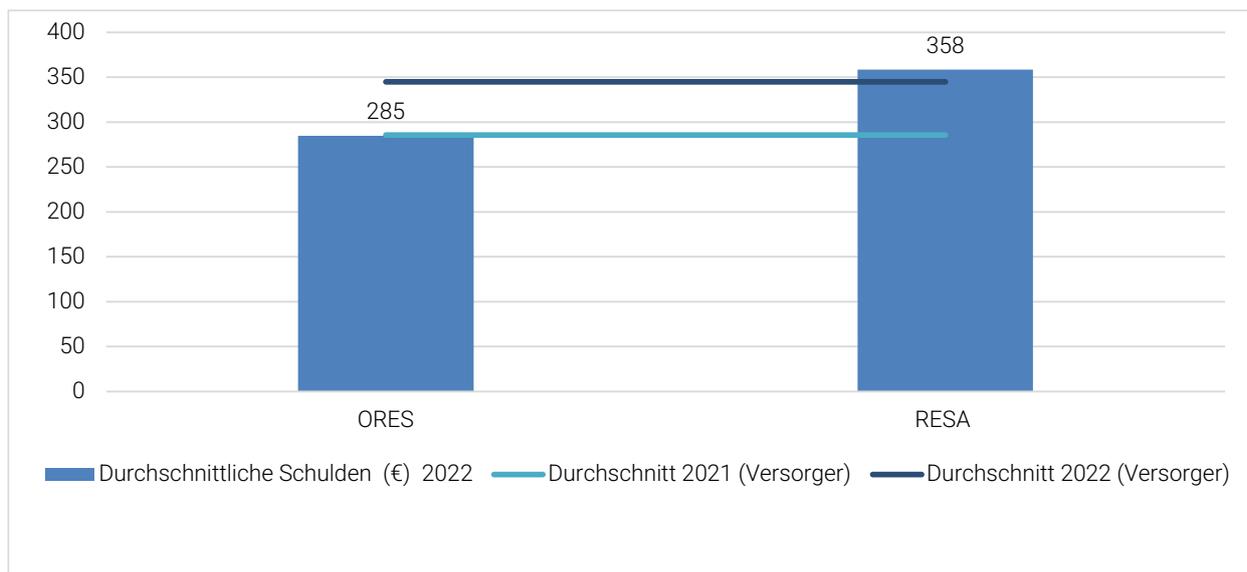
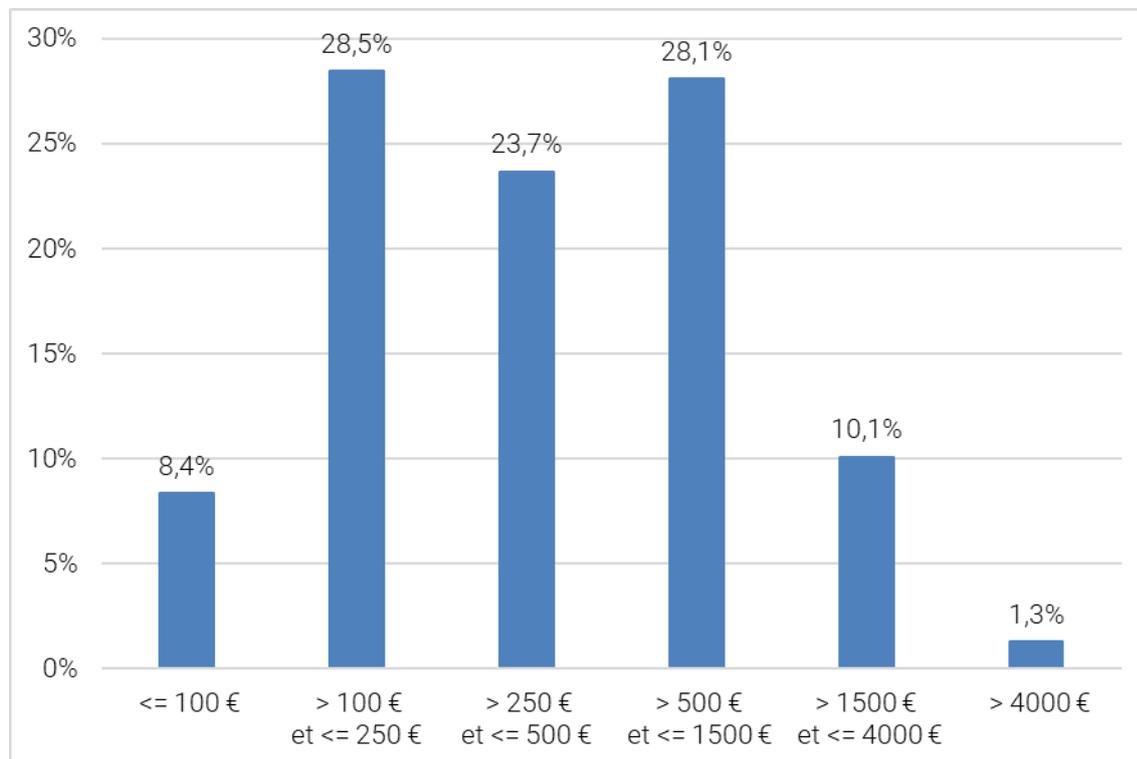


DIAGRAMM 27 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGZÄHLER BEIM VNB - GAS



Die Segmentierung der Kunden nach der Höhe der Schulden zum Zeitpunkt des Einbaus des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion entspricht weitestgehend jener, die für das Elektrizitätssegment berechnet wurde, und wird im nachstehenden Diagramm dargestellt.

DIAGRAMM 28 SEGMENTIERUNG DER KUNDEN (IN % DER GESAMTZAHL DER KUNDEN, BEI DENEN IM JAHR 2019 EIN ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION EINGEBAUT WURDE) NACH BETRAG DER SCHULDEN ZUM ZEITPUNKT DES EINBAUS DES BUDGETZÄHLERS FÜR GAS.



Die im Kapitel zum Strom vorgebrachten Überlegungen bezüglich der hohen Prozentsätze von Kunden, für welche der Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für einen Betrag unter 100 EUR erfolgte, gelten auch für Gas.

Es ist festzustellen, dass 39,5 % der Kunden, bei denen 2022 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, höhere Schulden aufwiesen (Beträge über 500 €). Dieser Prozentsatz ist höher als 2021, als er 25,4 % betrug.

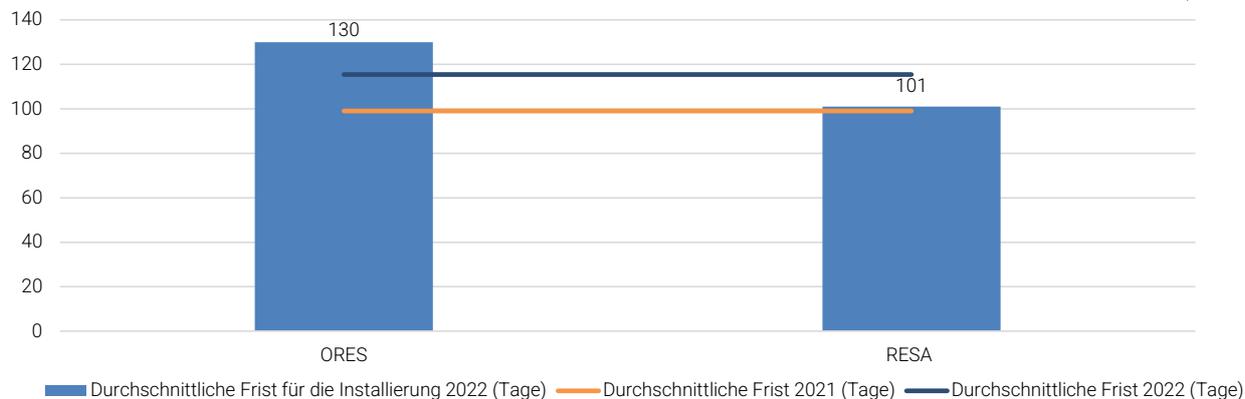
1.6.2.3. Die Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Die durchschnittliche Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion für alle VNB beträgt im Jahr 2022 **115,4 Tage**. Diese Frist liegt über derjenigen für das Jahr 2021, als sie 99 Tage betrug. Die in diesem Kapitel zum Elektrizitätssegment dargelegten Überlegungen zu den Ereignissen, die Einfluss auf die Fristen für den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion haben, gelten auch im Gassegment.

Von den im Jahr 2022 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 10,5 % innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die durchschnittliche Frist für den Einbau von Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion je VNB im Jahr 2022.

DIAGRAMM 29 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DIE INSTALLIERUNG DES GASVORAUSZAHLUNGSZÄHLERS (TAGE)



2022 wurden 51 % der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion beim ersten Besuch des VNB eingebaut.

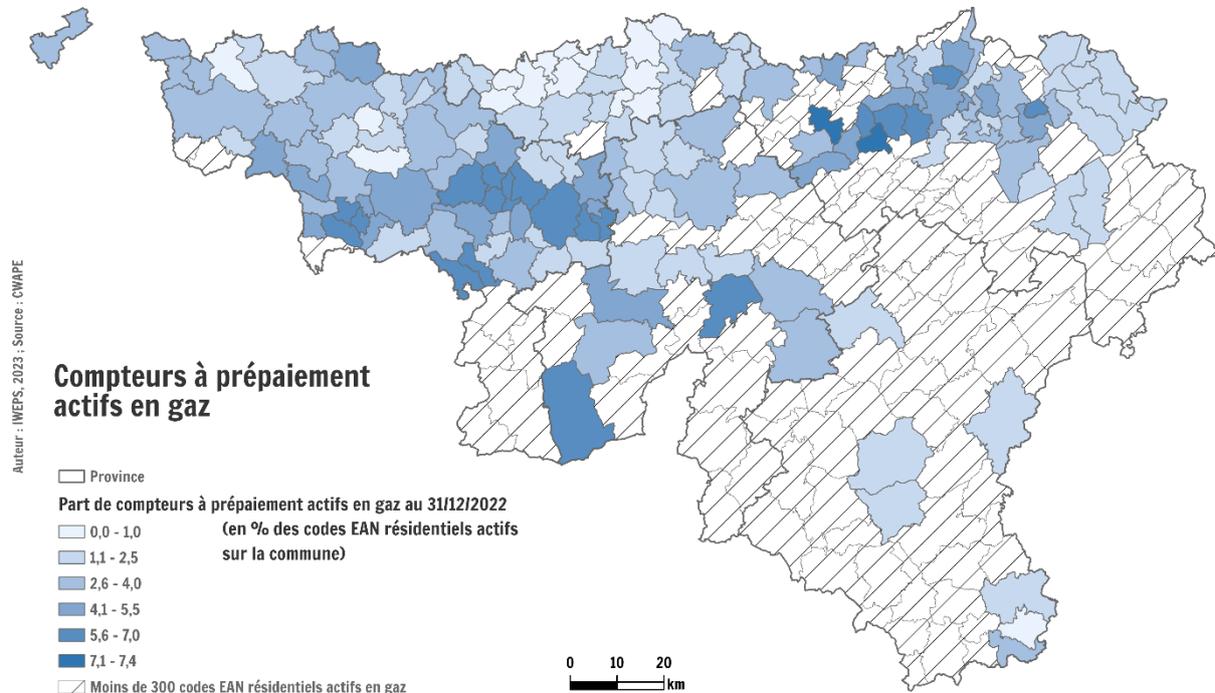
1.6.2.4. Gesamtzahl der in der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Ende 2022 belief sich die Zahl der auf dem Gebiet der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion auf 29.764. Davon waren 8.512, d. h. **28,6 %, Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**. Der Prozentsatz der Smart Meter unter den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion ist deutlich angestiegen im Vergleich zu 2021, als er 4,3 % betrug.

2022 haben die VNB 4.085 aktive Gas-Budgetzähler durch ein Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt. Einige der Smart Meter, die 2022 als Ersatz für die aktiven Budgetzähler eingebaut wurden, wurden im Laufe des Jahres deaktiviert. Dies erklärt insbesondere die Differenz zwischen der Anzahl der eingebauten Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl der Ende 2022 noch aktiven Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion.

Nur 4,2 % der gesamten wallonischen Haushaltskunden verfügen über einen aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die im Jahr 2022 über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügen, lag bei 5,2 %, gegenüber 5,7 % im Jahr 2021.

Die nachstehende Karte stellt – auf dem Gebiet der Wallonie und auf Gemeinde-Ebene – das Verhältnis zwischen der Anzahl aktiver Zähler mit Vorauszahlungsfunktion und der Anzahl aktiver EANs im Gassegment für Haushaltskunden dar.



1.7. AUFLADEN DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION

Für die Verwendung eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion müssen Aufladevorgänge durchgeführt werden, um den Verbrauch im Voraus zu bezahlen. Erst wenn der Aufladevorgang abgeschlossen wurde, kann der Kunde den Strom oder das Gas, den bzw. das er benötigt, verbrauchen. Das Aufladen eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ist ein völlig kostenloser Service.

1.7.1. Aufladungsorte

Zum Aufladen des **Zählers mit Vorauszahlungsfunktion** verfügte der Kunde 2022 über die folgenden Möglichkeiten:

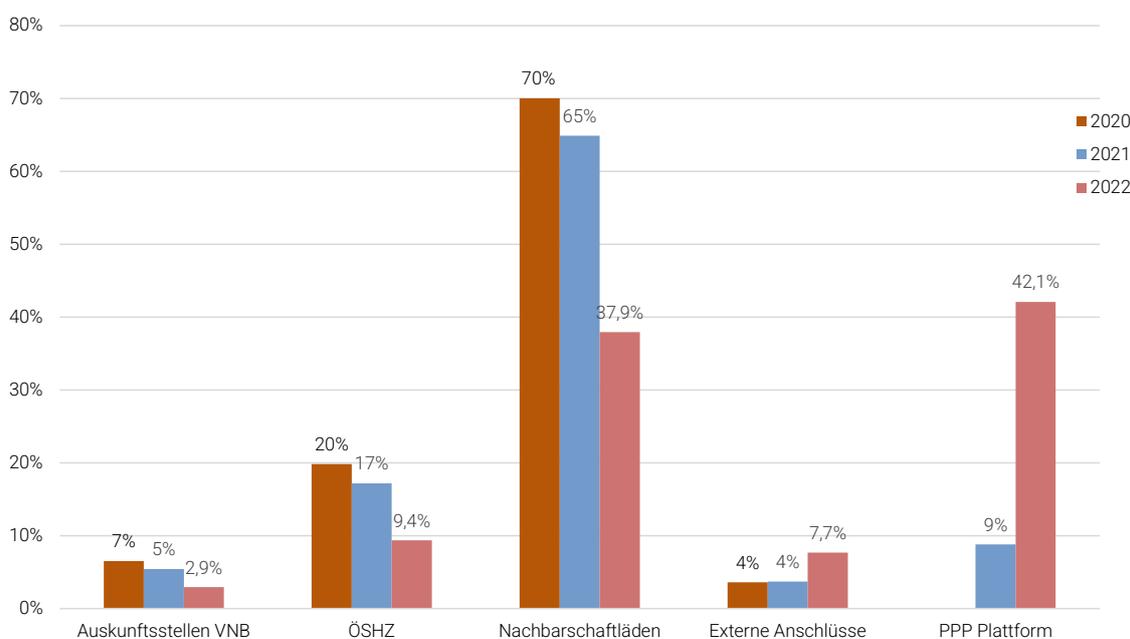
- die Auskunftsstelle(n) seines VNB;
- die ÖSHZ, in denen es eine Aufladestation gibt;
- die Xenta-Terminals in den kleineren Geschäften;
- die eventuell von den VNB eingerichteten externen Aufladestationen (nur auf dem Gebiet von ORES verfügbar).
- die Prepaid-Plattform PPP (nur für Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion)

Ein Kunde, der mit einem **Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion** ausgestattet ist, verfügt zusätzlich zu den oben angegebenen Aufladestellen für Budgetzähler über die Möglichkeit, seinen Smart Meter über eine Verwaltungsplattform für Vorauszahlungen (die sogenannte ppp-Plattform) aufzuladen, die online auf den Websites der VNB verfügbar ist. Der online verfügbare Bereich zur Verwaltung von Vorauszahlungen ermöglicht dem Kunden:

- seinen Saldo einzusehen;
- 24 Stunden am Tag an allen 7 Tagen der Woche Zahlungen vorzunehmen, ohne sich fortbewegen zu müssen;
- je nach Präferenz individuelle Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS zu erhalten (insbesondere, um zu erfahren, ob der verfügbare Kredit fast ausgeschöpft ist).

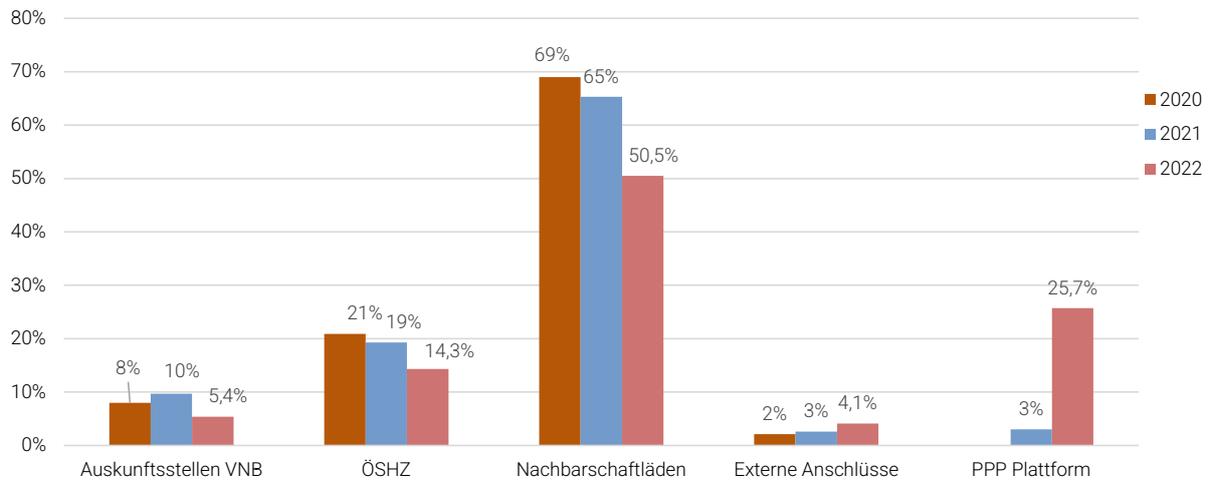
Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Entwicklung der Anzahl der Aufladevorgänge der Strom- und Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion (Budgetzähler und Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion) an den verschiedenen Aufladeorten in den letzten drei Jahren. Wie festzustellen ist, sind Aufladevorgänge über die PPP-Ladeplattform immer beliebter. Diese Entwicklung steht in direktem Zusammenhang mit der Zunahme der Anzahl Smart Meter mit Vorauszahlung, die entweder infolge einer neuen Situation der Nichtzahlung oder als Ersatz für einen alten Budgetzähler eingebaut wurden.⁵⁴

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



⁵⁴ Siehe Kapitel 1.6.1.4 und 1.6.2.4, in denen die Anzahl der auf dem Gebiet der VNB eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion dargestellt wird, wobei zwischen Budgetzählern und Smart Metern unterschieden wird.

DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GASVORAUSZAHLUNGSZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



Im Elektrizitätssegment ist die Prepaid-Plattform PPP der bevorzugte Weg zum Aufladen des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion. Im Gassegment sind es die lokalen Geschäfte. Dieser Unterschied erklärt sich insbesondere durch die spätere Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion im Gassegment.

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

1.7.2. Die Beträge der an den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion durchgeführten Aufladevorgänge

Wie bereits erwähnt, muss der Kunde seinen Zähler mit einem bestimmten Betrag aufladen, um mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion Energie verbrauchen zu können. Das verfügbare Guthaben sinkt je nach tatsächlichem Verbrauch des Kunden auf der Grundlage des in seinem Zähler programmierten Tarifs in Euro pro kWh (es handelt sich um den Sozialtarif⁵⁵ für die geschützten Kunden und den Tarif des X-Versorgers⁵⁶ für die nicht geschützten Kunden).

Für nicht geschützte Kunden entspricht der im Zähler programmierte Tarif nicht dem im Versorgungsvertrag mit ihrem kommerziellen Versorger vorgesehenen Tarif. 2022 war es für die Verteilernetzbetreiber technisch zu kompliziert, für jeden nicht geschützten Kunden den seinem Vertrag entsprechenden Tarif für die Vorauszahlungsfunktion einzugeben.

Mit der Jahresrechnung kann die Differenz zwischen den beiden Tarifen (der Tarif des Vertrags und der im Zähler mit Vorauszahlungsfunktion programmierten Tarif) auf Basis des Verbrauchs des Kunden und des kommerziellen Tarifs, der im Vertrag zwischen dem Kunden und seinem kommerziellen Versorger vorgesehen ist, ausgeglichen werden. Die Rechnung weist entweder eine Rückerstattung an den Kunden oder einen zu zahlenden Betrag auf der Grundlage der vom Kunden geleisteten Vorauszahlungen auf.

Die nachstehenden Daten zeigen die auf den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion aufgeladenen Beträge, wobei zwischen den Energieträgern unterschieden wird.

Der Gesamtbetrag der durchgeführten Aufladevorgänge ist zwischen 2021 und 2022 sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment stark angestiegen. Diese Entwicklung ist vor allem eine Folge des Anstiegs der Energiepreise 2022. Allerdings nimmt die Zahl der Aufladevorgänge stark zu, während der durchschnittliche Aufladebetrag relativ stabil geblieben ist.

⁵⁵ Tarif des Sozialversorgers, wie von der CREG veröffentlicht und alle drei Monate geändert

⁵⁶ Tarif des X-Versorgers, wie von der CREG veröffentlicht und alle drei Monate geändert

1.7.2.1. Im Elektrizitätssegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2022 aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 64.451.373 EUR. Dies entspricht einem Anstieg um 47 % gegenüber dem Jahr 2021.

Der durchschnittliche Betrag, der bei jedem Aufladevorgang für sämtliche Haushaltskunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 aufgeladen wurde, beläuft sich auf **45,6 EUR**, was geringfügig weniger ist als der Betrag im Jahr 2021, der bei 43,7 EUR lag.

1.7.2.2. Im Gassegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2022 aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 17.948.268 EUR. Dies entspricht einem Anstieg um 66,8 % gegenüber dem Jahr 2021.

Der durchschnittliche Aufladebetrag liegt im **Gassegment** leicht über jenem für Elektrizität und beläuft sich auf **50,9 EUR**.

1.8. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN

Eine automatische Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung kann einen Kunden mit Vorauszahlungszähler betreffen, wenn dieser vorübergehend nicht in der Lage ist, sein Guthaben aufzuladen (sei es eine physische Karte für Budgetzähler oder das Online-Konto bei Zählern mit Vorauszahlungsfunktion). Wenn das auf der Karte des Budgetzählers gespeicherte Guthaben vollständig aufgebraucht ist, wird die Energieversorgung unterbrochen.

Bei den automatischen Abschaltungen muss danach unterschieden werden, ob der Kunde mit einem Budgetzähler oder mit einem Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ausgestattet ist.

Nach einer Unterbrechung der Versorgung kann der Kunde, der über einen **Budgetzähler** verfügt, den Notkredit aktivieren, indem er den hierfür vorgesehenen Knopf drückt. Durch das Auslösen des Notkredits wird der Kunde zeitweilig mit Energie versorgt und hat die Zeit, die er materiell benötigt, um seine Karte wieder aufzuladen. Sobald der Notkredit aufgebraucht ist, sieht der Kunde sich mit einer automatischen Sperrung der Strom- oder Gasversorgung konfrontiert, wenn er die Karte des Budgetzählers nicht wieder aufgeladen hat.

Für Kunden mit einem **Smart Meter** mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion wird der Notkredit automatisch aktiviert, sobald das verfügbare Guthaben aufgebraucht ist und falls der Kunde nicht auf die erhaltenen Erinnerungsnachrichten hat reagieren können. Sobald auch der Notkredit aufgebraucht ist, erfolgt die automatische Abschaltung. Da die Aktualisierung des Saldos des Kunden auf dem Smart Meter nur einmal pro Tag erfolgt, erfolgt die automatische Abschaltung immer bei dieser Aktualisierung (häufig morgens).

Das zurzeit eingerichtete System verhindert, dass eine Sperrung der Versorgung wegen mangelnden Guthabens an Wochentagen abends oder nachts oder am Wochenende zwischen Freitagabend und Montagmorgen eintritt (sofern noch ein positives Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns des sperrungsfreien Zeitraums vorhanden ist). Diese Bestimmung ist sowohl für die Budgetzähler als auch für Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion vorgesehen.

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

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

Bei der Analyse und Interpretation der Daten muss für **Kunden mit Budgetzähler** berücksichtigt werden, dass:

- mit dem „Budgetzähler“-System die Dauer einer automatischen Abschaltung nicht gemessen werden kann (diese Funktion ist nur für Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion möglich).
- es nicht möglich ist, monatliche Daten für alle Kunden bereitzustellen, da eine Aufladung durch den Kunden notwendig ist, damit die auf der Karte gespeicherten Informationen – einschließlich des Eintretens automatischer Abschaltungen – an den VNB übermittelt werden.

Die Analyse für das Jahr 2022 bezog sich auf die **Zähler mit Vorauszahlungsfunktion**, die in den von allen wallonischen VNB versorgten Gebieten installiert sind (die nachstehenden Zahlen aggregieren die Daten der Budgetzähler „mit Karte“ und der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion).

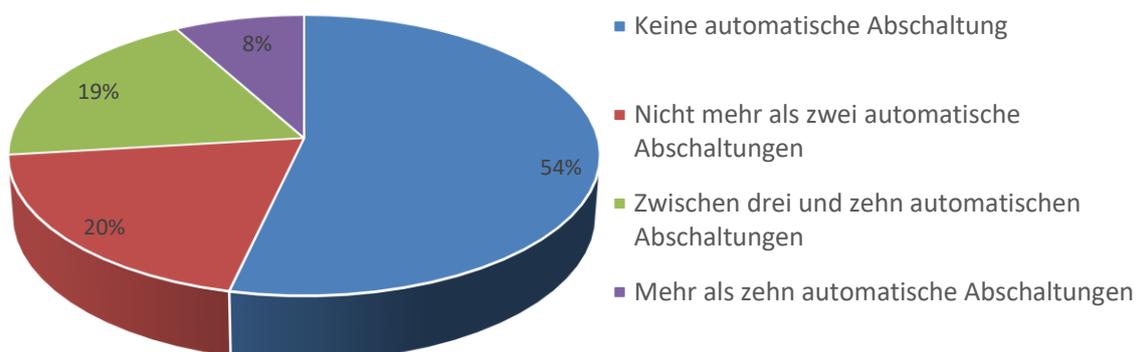
1.8.1.1. Im Elektrizitätssegment

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind:

- bei fast 53,6 % der Kunden mit einem aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 wurde im Laufe des Jahres 2022 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem, der für das Jahr 2021 festgestellt wurde;
- bei einem Teil der anderen Kunden (19,5 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 18,9 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 8 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion 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 STROMVORAUSZAHLUNGSZÄHLER



Der Einsatz der **Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion** bietet dem Verbraucher zahlreiche Vorteile in Bezug auf die einfache Aufladung sowie die Überwachung seines Verbrauchs. Die verfügbaren Daten sind ebenfalls detaillierter, sodass insbesondere die Dauer einer automatischen Abschaltung im Elektrizitätssegment genau angegeben werden kann.

Es sei darauf hingewiesen, dass die untenstehenden Daten nur die Zahlen der Smart Meter enthalten, deren Vorauszahlungsfunktion mindestens einen Tag im Jahr 2022 aktiviert wurde (also nicht die Budgetzähler) und die auf dem Gebiet von ORES und RESA eingebaut sind (da Smart Meter bei den anderen VNB später eingeführt wurden, waren diese Daten dort noch nicht für das Jahr 2022 verfügbar).

Eine Segmentierung der Dauer der im Laufe des Jahres 2022 aufgetretenen automatischen Abschaltungen bei Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion für Strom stellt sich wie folgt dar:

- Bei 32,6 % dauerte die automatische Abschaltung **weniger als eine Stunde**;
- Bei 38,4 % dauerte die automatische Abschaltung **eine bis sechs Stunden**;
- Bei 16,8 % dauerte die automatische Abschaltung **sechs Stunden bis einen Tag**;
- Bei 3,5 % dauerte die automatische Abschaltung **einen bis zwei Tage**;
- Bei 3,4 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Tage bis eine Woche**;
- Bei 1,4 % dauerte die automatische Abschaltung **ein bis zwei Wochen**;
- Bei 1,1 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Wochen bis zu einem Monat**;
- Bei 2,6 % dauerte die automatische Abschaltung **länger als einen Monat**.

Es ist anzumerken, dass einige der sehr langen automatischen Abschaltungen zweifellos in unbewohnten Wohnungen auftreten. Es scheint, dass 71,1 % der automatischen Abschaltungen höchstens sechs Stunden dauern, während 12,1 % der automatischen Abschaltungen länger als einen Tag dauern. Die Möglichkeit der Online-Aufladung bietet den Verbrauchern, die die Vorauszahlungsplattform nutzen, eine technische Lösung zur schnellen Aufladung des Saldos des Smart Meters.

Der **Januar** ist der Monat des Jahres 2022, in dem es die höchste Anzahl Smart Meter gab, bei denen es mindestens eine automatische Abschaltung gab, d. h. 16,3 %. Der **August 2022** ist hingegen der Monat des Jahres, in dem es bei den wenigsten Zählern mindestens eine automatische Abschaltung gab (11,4 %)

1.8.1.2. Im Gassegment

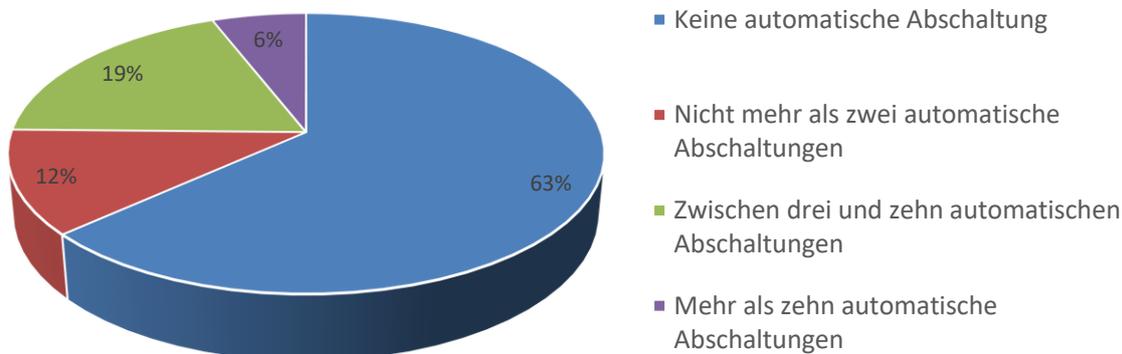
Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die **Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion** durchgeführt.

Nach der Analyse der Daten konnten folgende Resultate zusammengestellt werden:

- bei 63,3 % der Kunden mit aktivem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion wurde im Laufe des Jahres 2022 keine automatische Abschaltung verzeichnet. Dieser Prozentsatz liegt geringfügig unter jenem des Jahres 2021, als er bei 76,9 % lag;
- bei einem Teil der anderen Kunden (12 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 18,8 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 5,9 % 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 GASVORAUSZAHLUNGSSZÄHLER



Im Übrigen sei daran erinnert, dass geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion die Möglichkeit haben, eine Winterhilfe für Gas zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden, wenn sie nicht mehr die Möglichkeit haben, ihren Zähler während der Winterzeit aufzuladen.

Wie im Elektrizitätssegment ermöglichen detailliertere Daten für die Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion insbesondere die Dauer einer automatischen Abschaltung im Gassegment anzugeben. Diese Daten müssen jedoch relativiert werden, da die Smart Meter für Gas später eingebaut worden sind. Der prozentuale Anteil der Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion an der Gesamtzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ist niedriger als im Elektrizitätssegment⁵⁷.

Eine Segmentierung der im Laufe des Jahres 2022 aufgetretenen automatischen Abschaltungen bei den Smart Metern für Gas stellt sich wie folgt dar:

- Bei 18,8 % dauerte die automatische Abschaltung **weniger als eine Stunde**;
- Bei 26,8 % dauerte die automatische Abschaltung **eine bis sechs Stunden**;
- Bei 22,3 % dauerte die automatische Abschaltung **sechs Stunden bis einen Tag**;
- Bei 9,3 % dauerte die automatische Abschaltung **einen bis zwei Tage**;
- Bei 10,6 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Tage bis eine Woche**;
- Bei 4 % dauerte die automatische Abschaltung **ein bis zwei Wochen**;
- Bei 2,5 % dauerte die automatische Abschaltung **zwei Wochen bis zu einem Monat**;
- Bei 5,8 % dauerte die automatische Abschaltung **länger als einen Monat**.

Wie im Elektrizitätssegment ist anzumerken, dass einige der sehr langen automatischen Abschaltungen zweifellos in unbewohnten Wohnungen auftreten. Etwa 45,6 % der automatischen Abschaltungen im Gassegment dauern maximal sechs Stunden, während 32,1 % der automatischen Abschaltungen länger als einen Tag dauern. Dieser letztgenannte Prozentsatz ist deutlich höher als im Elektrizitätssegment. Die Möglichkeit der Online-Aufladung bietet den Verbrauchern, die die Vorauszahlungsplattform nutzen, eine technische Lösung zur schnellen Aufladung des Saldo des Smart Meters.

⁵⁷ Ende 2022 belief sich somit die Zahl der auf dem Gebiet der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion auf 29.764. 28,6 % davon waren Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

Der **Dezember** ist der Monat des Jahres 2022, in dem es die höchste Anzahl Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion gab, bei denen es mindestens eine automatische Abschaltung gab, d. h. 19,7 %. Der **August 2022** ist hingegen der Monat des Jahres, in dem es bei den wenigsten Zählern mindestens eine automatische Abschaltung gab (4,4 %). Der hohe Prozentsatz der automatischen Abschaltungen im Gassegment im Winter kann insbesondere durch die Tatsache, dass der größte Teil des Gasverbrauchs zu Heizzwecken verwendet wird, aber auch durch den sehr starken Anstieg der Gaspreise im letzten Quartal des Jahres 2022 erklärt werden.

1.9. DIE DEAKTIVIERUNGEN DER VORAUSZAHLUNGSFUNKTION DER ZÄHLER

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

Faktisch können auch andere Situationen zur Deaktivierung eines Budgetzählers führen oder zur Deaktivierung der Vorauszahlungsfunktion eines Smart Meters führen, beispielsweise der Wechsel des Versorgers oder der Umzug eines Kunden zu einem Anschluss, der mit einem Zähler mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ausgestattet ist.

1.9.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2022 haben die VNB die Vorauszahlungsfunktion bei **14.208 Stromzählern deaktiviert** (Budgetzähler oder Smart Meter); diese Zahl ist im Vergleich zu 2021 gestiegen (+ 11,3 %) und liegt nahe an den Daten für das Jahr 2020.

Die **Strom-Budgetzähler**, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, waren zuvor während eines durchschnittlichen Zeitraums von **1.798 Tagen** aktiv geblieben, also etwas mehr als vier Jahre. Dieser Zeitraum war länger als 2021 (d. h. 1.435 Tage). Diese Dauer ist bei den **Smart Metern** deutlich geringer (d. h. 136,2 Tage), da dieser Zählertyp erst seit jüngerer Zeit installiert worden ist.

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2022 folgendes Bild⁵⁸:

- Bei **12,1 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **weniger als einen Monat** aktiviert;
- Bei **21,4 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 6 Monaten** aktiviert;
- Bei **16,4 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 6 Monaten und 1 Jahr** aktiviert;
- Bei **11,5 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 2 Jahren** aktiviert;
- Bei **38,6 %** der Stromzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **länger als 2 Jahre** aktiviert.

1.9.2. Im Gassegment

2022 haben die VNB die Vorauszahlungsfunktion von 5.753 Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion deaktiviert, was einem Anstieg um 5,3 % gegenüber 2021 entspricht.

⁵⁸ Informationen zu Budgetzählern und Smart Metern

Die Gas-Budgetzähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, waren zuvor im Schnitt während eines Zeitraums von **1.255 Tagen** aktiv. Dieser Durchschnittswert lag über jenem des Jahres 2021, als er 1.056 Tage betrug. Diese Dauer ist für die **Smart Meter** deutlich geringer (das heißt 131 Tage), da dieser Zählertyp erst seit jüngerer Zeit installiert wurde.

Schlüsselt man die oben genannten Informationen auf, so ergibt sich für 2022 folgendes Bild⁵⁹:

- Bei **11,2 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **weniger als einen Monat** aktiviert;
- Bei **16,2 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 6 Monaten** aktiviert;
- Bei **11,7 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 6 Monaten und 1 Jahr** aktiviert;
- Bei **12,2 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **zwischen 1 und 2 Jahren** aktiviert;
- Bei **48,6 %** der Gaszähler, deren Vorauszahlungsfunktion im Laufe des Jahres 2022 deaktiviert wurde, war die Vorauszahlungsfunktion **länger als 2 Jahre** aktiviert.

1.10. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

Ziel dieses Abschnitts ist es, das Ausmaß der Schwierigkeiten zu betonen, mit denen Haushaltskunden bei der Begleichung ihrer Energierechnungen zu kämpfen haben. Hierzu wird jeder Kunde berücksichtigt, der am 31. Dezember 2022 eine fällige Verbrauchsrechnung, die entweder von seinem Versorger oder von seinem VNB ausgestellt wurde, nicht beglichen hatte, 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 am 31. Dezember 2022 noch vom Versorger⁶⁰ oder VNB beliefert wurden, bei dem sie einen Zahlungsverzug haben, separat von der Situation „inaktiver Kunden“, also jener Kunden, die nicht mehr von diesem Versorger oder VNB beliefert werden, aber noch einen Zahlungsverzug aufweisen.

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.

1.10.1. Aktive Kunden

Ende 2022 wiesen 123.124 aktive Stromkunden, also 7,4 % sämtlicher Haushaltskunden, sowie 61.543 aktive Gaskunden, also 8,8 % sämtlicher Haushaltskunden, einen Zahlungsverzug bezüglich einer oder mehrerer ihrer Rechnungen auf. Der Gesamtanteil der Kunden mit Zahlungsverzug ist im Elektrizitätssegment etwas niedriger als im Jahr 2021, als er 8 % betrug, und im Gassegment, wo er 8,7 % betrug, leicht höher. Während der Prozentsatz der aktiven Kunden in Zahlungsverzug im Vergleich zum Jahr 2021 relativ stabil bleibt, hat sich der Gesamtbetrag der Zahlungsrückstände fast verdoppelt und beläuft sich auf 61.425.762 EUR im Elektrizitätssegment (gegenüber 37.400.156 EUR im Jahr 2021) und auf 33.232.640 EUR im Gassegment (gegenüber 15.835.326 EUR im Jahr 2021). Dieser starke Anstieg erklärt sich insbesondere durch den Anstieg der Energiepreise.

⁵⁹ Informationen zu Budgetzählern und Smart Metern

⁶⁰ Da der Versorger DATS24 die Daten nicht nach Energieträger aufschlüsseln konnte, sind seine Daten in diesem Kapitel nicht enthalten.

Wie in der nachstehenden Tabelle veranschaulicht, sind dennoch sehr erhebliche Unterschiede zwischen den von einem kommerziellen Versorger belieferten Kunden, bei denen sich im Durchschnitt und für sämtliche Versorger 6,9 % der Stromkunden und 7,8 % der Gaskunden in Zahlungsverzug befinden, und den von einem VNB als Sozialversorger belieferten Kunden, bei denen sich 23,3 % der Stromkunden und 27,3 % der Gaskunden in Zahlungsverzug befinden, festzustellen. Allerdings ist der durchschnittliche Schuldenbetrag bei den VNB deutlich niedriger, da ihre Kunden zum Sozialtarif versorgt werden und daher nicht so stark von der Entwicklung der Energiepreise betroffen waren.⁶¹

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZUG DER AKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

AKTIVE KUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung (€)	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung (€)	% Kunden
Versorger	2018	219 €	8,9%	233 €	10,0%
	2019	238 €	9,3%	239 €	10,4%
	2020	265 €	8,7%	254 €	9,2%
	2021	287 €	7,4%	271 €	8,2%
	2022	526 €	6,9%	602 €	7,8%
VNB	2018	127 €	42,4%	117 €	41,0%
	2019	76 €	33,7%	172 €	19,3%
	2020	217 €	25,0%	178 €	19,1%
	2021	267 €	23,5%	183 €	19,7%
	2022	271 €	23,3%	200 €	27,3%
Insgesamt	2018	210 €	9,7%	220 €	11,2%
	2019	222 €	9,9%	235 €	10,7%
	2020	261 €	9,2%	249 €	9,6%
	2021	285 €	8,0%	263 €	8,7%
	2022	499 €	7,4%	540 €	8,8%

Sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment ist zu beobachten, dass der Prozentsatz aktiver Kunden in Zahlungsverzug zurückgeht oder relativ stabil bleibt, dass aber der durchschnittliche Schuldenbetrag sowohl im Vergleich zu 2021 als auch im Vergleich zu den Vorjahren stark ansteigt. Diese Entwicklung ist insbesondere eine der Folgen des Anstiegs der Energiepreise.

Die Segmentierung der aktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2022 stellt sich wie folgt dar:

- 38,1 % (Elektrizität), 35,4 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 22,3 % (Elektrizität), 21,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 15,4 % (Elektrizität), 15,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 16,8 % (Elektrizität), 19,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 5,9 % (Elektrizität), 7,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1.500 und 4.000 EUR;
- 1,5 % (Elektrizität), 1,5 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

⁶¹ Weitere Informationen zum Sozialtarif finden Sie in Kapitel 1.4.4.

1.10.2. Die inaktiven Kunden

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

Im Jahr 2022 steigt der Gesamtbetrag der Schulden der inaktiven Kunden im Elektrizitätssegment gegenüber dem Jahr 2021 an (+ 7,9 %) und erreicht im Elektrizitätssegment einen Betrag von 81.929.536 EUR (74.561.815 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 7.367.721 EUR bei den VNB). Im Gassegment steigt der Gesamtbetrag der Schulden im Vergleich zum Jahr 2021 an (+11,1 %) und beläuft sich 2022 auf 42.734.973 EUR (38.686.630 EUR bei den kommerziellen Versorgern und 4.048.343 EUR bei den VNB). Sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment ist die Gesamtzahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsverzug im Jahr 2022 rückläufig, während der durchschnittliche Schuldenbetrag sowohl bei den kommerziellen Versorgern als auch bei den VNB ansteigt.

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 fünf Jahren dar und unterteilt die Informationen dabei nach Art des Marktteilnehmers, der den Kunden beliefert (kommerzieller Versorger oder VNB).

TABELLE 3 ZAHLUNGSVERZUG DER INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN		STROM		GAS	
		durchschnittliche Verschuldung (€)	# Kunden	durchschnittliche Verschuldung (€)	# Kunden
Versorger	2018	473 €	149 070	452 €	83 290
	2019	413 €	166 525	420 €	92 328
	2020	461 €	146 550	437 €	79 418
	2021	531 €	129 392	479 €	70 870
	2022	572 €	130 233	562 €	68 775
VNB	2018	246 €	36 058	338 €	21 039
	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
	2020	264 €	31 486	383 €	19 667
	2021	248 €	28 998	264 €	17 001
	2022	320 €	22 997	277 €	14 620
Insgesamt	2018	429 €	185 128	429 €	104 329
	2019	386 €	202 379	400 €	114 846
	2020	426 €	178 036	426 €	99 085
	2021	479 €	158 390	438 €	87 871
	2022	535 €	153 230	512 €	83 395

Die Segmentierung der inaktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2022 stellt sich wie folgt dar:

- 44,4 % (Elektrizität), 42,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 15,3 % (Elektrizität), 16,2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 14 % (Elektrizität), 14,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 17,9 % (Elektrizität), 19 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 6,6 % (Elektrizität), 6,6 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1.500 und 4.000 EUR;
- 1,8 % (Elektrizität), 1,5 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

1.11. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2022 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN

Um den realen gesamten Verlust im Zusammenhang mit ausstehenden Zahlungen von Kunden zu evaluieren, übermittelten die kommerziellen Versorger und die Verteilernetzbetreiber die Beträge der uneinbringlichen Forderungen (oder der Ausfälle bei der Geltendmachung von Forderungen), welche für das Jahr 2022 verbucht wurden.

Verschiedene Faktoren können die Entscheidungen bezüglich uneinbringlicher Beträge beeinflussen, darunter 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.

Die Zahlen für das Jahr 2022 verweisen auf uneinbringliche Kosten je Anschlusspunkt von durchschnittlich 10,9 EUR bei den kommerziellen Versorgern, was einem Rückgang gegenüber 2021 entspricht, als dieser Betrag sich auf 13,9 EUR belief. Diese allgemein zu beobachtenden durchschnittlichen Kosten unterscheiden sich je nach Versorger. Desgleichen belaufen sich bei den VNB, die als Sozialversorger auftreten, die uneinbringlichen Kosten je Anschlusspunkt auf durchschnittlich 100,7 EUR, was einem sehr starken Rückgang gegenüber 2021 (204,8 EUR) entspricht.

2022		
GAS + STROM	Wertminderungen bei der Realisierung von kommerzielle Forderung (Konto 642)	Pro EAN
VNB	€ 9.081.867	€ 100,7
Versorger	€ 24.831.724	€ 10,9
GESAMTSUMME	€ 33.913.591	€ 14,3

1.12. ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG

In der wallonischen Gesetzgebung sind bestimmte Situationen vorgesehen, in denen Unterbrechungen 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 des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion;
- die Abschaltung infolge eines so genannten „problematischen“ Umzugs;
- die Abschaltung nach Beendigung des Vertrages;
- die Abschaltung nach einem nachgewiesenen Betrug;
- die Abschaltung nach der Aberkennung des Status als geschützter Kunde.

Diese verschiedenen Abschaltungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

Bei der Auswertung der in diesem Kapitel übermittelten Daten sollte man sich folgende Informationen vor Augen halten.

Im Laufe des Jahres 2022 hat die Wallonische Regierung ebenfalls Maßnahmen ergriffen, um einerseits den Zugang der Nutzer zur Energie zu gewährleisten und die von den Überschwemmungen im Juli 2021 betroffenen Haushalte zu unterstützen und andererseits die Auswirkungen des starken Anstiegs der Energiepreise auf die Verbraucher zu mildern.

Einige dieser Maßnahmen betreffen insbesondere Zeiträume und Situationen, in denen es den VNB verboten war, die Strom- und Gasversorgung von Haushaltskunden abzuschalten.

Zu nennen sind insbesondere:

- das Dekret vom 03. Februar 2022⁶², das bis zum 31. März 2022 die Sperrung der Versorgung von geschädigten Kunden nach einem Verfahren bei Nichtzahlung und nach einem Umzug verbietet.
- das Dekret vom 22. September 2022, das die Sperrungen für alle Haushaltskunden infolge eines Verfahrens bei Nichtzahlung vom 1. November bis zum 31. Dezember 2022 aussetzt. Diese Maßnahme wurde in Erwartung des Inkrafttretens der „Friedensrichter“-Dekrete am 1. Januar 2023 ergriffen, welche die Sperrungen der Strom- und Gasversorgung infolge einer Situation der Nichtzahlung verbieten, es sei denn, die Abschaltung wurde vom Friedensrichter genehmigt.

Trotz dieser Maßnahmen ist ein deutlicher Anstieg der Anzahl der Abschaltungen im Jahr 2022 im Vergleich zu 2021 festzustellen, was insbesondere eine Folge des „Aufholeffekts“ von Situationen ist, die 2020 und 2021 ausgesetzt wurden⁶³ und zwischenzeitlich noch nicht behoben werden konnten.

1.12.1. Die Abschaltungen infolge einer Verweigerung oder einer Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion

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

Die ministeriellen Erlässe vom 3. März 2008, in denen die Verfahren für den Einbau eines Strom- und Gas-Budgetzählers festgelegt sind, 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 Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen. Vor diesem ersten Besuch verschickt der VNB ein Schreiben, in welchem er das Datum und Tagesabschnitt seines Besuchs nennt. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich an den VNB zu wenden, um das Datum des Besuchs zu ändern, um einen Zeitpunkt zu finden, der für beide Parteien annehmbar ist. In diesem Schreiben wird der Kunde ebenfalls davon in Kenntnis gesetzt, dass die Versorgung des Kunden mit Strom oder Gas ausgesetzt werden kann, wenn es dem VNB nicht möglich ist, den Zähler mit Vorauszahlungsfunktion einzubauen, weil der Kunde abwesend ist oder den Zugang zu seiner Wohnung verweigert;
- Wenn der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion 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 Aussetzung 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. Die Kunde hat jedoch noch die Möglichkeit, das Verfahren für die Unterbrechung zu stornieren, indem er seine gesamten Schulden bei seinem Versorger begleicht. Dem ÖSHZ des Kunden wird eine Kopie des Einschreibens geschickt.

Es ist festzuhalten, dass bestimmte VNB auf Wunsch des Kunden den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bei einem zweiten Besuch beim Kunden anstelle einer Abschaltung des Anschlusses akzeptieren.

⁶² Dekret vom 3. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021

⁶³ Die Wallonische Regierung hat in den Jahren 2020 und 2021 Erlasse verabschiedet, um die Auswirkungen der Krise auf die Elektrizitäts- und Gasversorgung zu begrenzen. In Bezug auf die Erlasse, die sich auf die Abschaltungsverfahren im Jahr 2021 ausgewirkt haben, ist der Erlass der Wallonischen Regierung⁶³ vom 26. November 2020 zu nennen. In diesem EWR ist vorgesehen, dass die Abschaltungsverfahren vom 08. Dezember 2020 bis zum 31. März 2021, außer aus Sicherheitsgründen, ausgesetzt werden, und im Erlass der Wallonischen Regierung vom 1. April 2021⁶³ wird der Zeitraum der Aussetzung der Abschaltungen bis zum 30. Juni 2021 verlängert. Und schließlich hatten auch die Überschwemmungen im Juli 2021 und die Implementierung des MIG6 einen Einfluss auf die Verringerung der Anzahl der von den VNB 2021 vorgenommenen Abschaltungen.

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

Wir möchten betonen, dass die „Friedensrichter“-Dekrete, die am 1. Januar 2023 in Kraft getreten sind, die Sperrungen infolge einer Situation der Nichtzahlung verbieten, außer im Falle einer Billigung durch den Friedensrichter. Es war daher notwendig, die ministeriellen Erlasse vom 3. März 2008⁶⁴ zur Einbettung der Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers zu überprüfen, um insbesondere die neuen Technologien und insbesondere die Smart Meter zu berücksichtigen, aber auch um die gesetzlichen Verpflichtungen einzuhalten, die in den „Friedensrichter“-Dekreten vorgesehen sind. Die CWaPE hat im Februar 2023 ihr Gutachten (Gutachten CD-23b17-CWaPE-0925) zu Entwürfen von ministeriellen Erlassen vorgelegt, in denen die Verfahren zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion festgelegt und die oben erwähnten ministeriellen Erlasse vom 03. März 2008 aufgehoben werden.

Die erhobenen Daten zu den Sperrungen aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion umfassen in diesem Kapitel sowohl die Sperrungen infolge der ausdrücklichen Verweigerung des Kunden als auch die Sperrungen infolge der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

1.12.1.1. Im Elektrizitätssegment

2022 haben die VNB insgesamt **1.952 Abschaltungen** der Versorgung von Kunden aufgrund der Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vorgenommen, was einer **erheblichen Steigerung (+91,6 %)** gegenüber 2021 entspricht. Die Zunahme der Anzahl der Abschaltungen in diesem Rahmen ist bei den nicht geschützten Kunden (+97,2 %) größer als bei den geschützten Kunden (+68 %). Von diesen Aussetzungen fanden 85,1 % außerhalb der Winterperiode und 14,9 % während der Winterperiode statt.

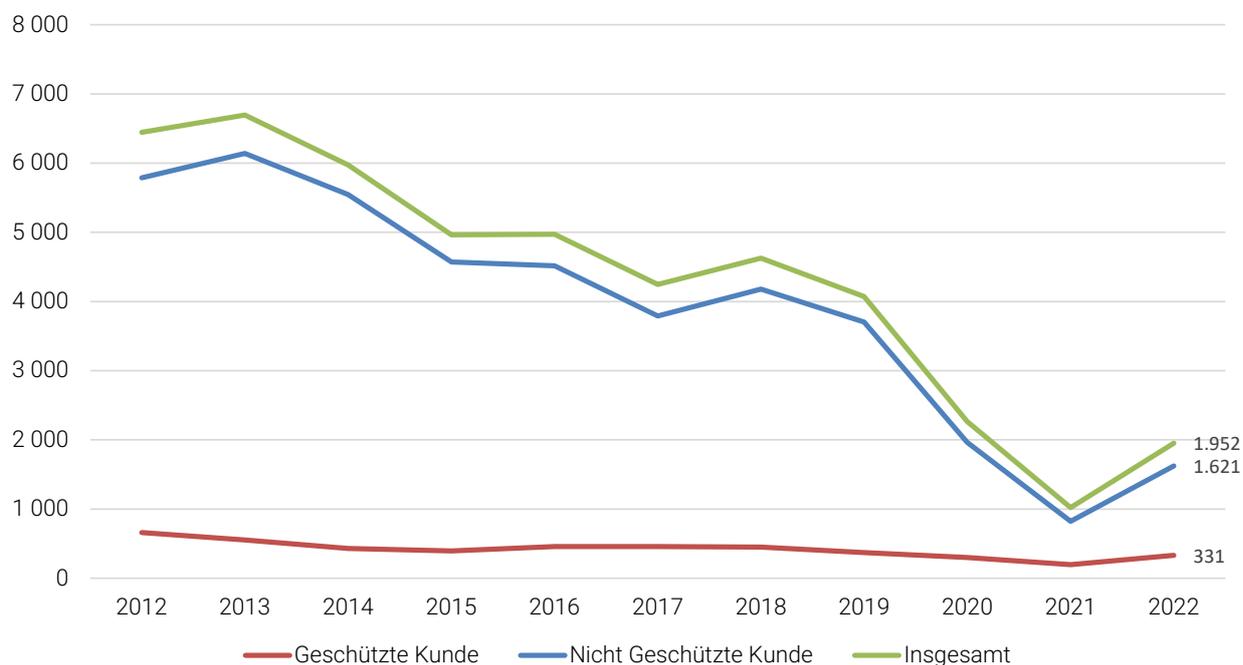
Es sei daran erinnert, dass die Anzahl der Sperrungen infolge der Verweigerung des Einbaus eines Stromzählers mit Vorauszahlungsfunktion in den Jahren 2020 und 2021 deutlich zurückgegangen war (-44 % im Jahr 2020 und -55 % im Jahr 2021). Dieser Rückgang war insbesondere die Folge der von der Regierung getroffenen Maßnahmen zum Schutz gefährdeter Kunden während der Covid-19-Gesundheitskrise. Einige dieser Maßnahmen untersagten Sperrungen aufgrund eines Verfahrens bei Nichtzahlung⁶⁵. Die Überschwemmungen im Juli 2021 sowie das Inkrafttreten des MIG 6 in den letzten Monaten des Jahres 2021 haben ebenfalls zur Aussetzung einer Reihe von Prozessen geführt, darunter die Anträge und der Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion. Alle diese Prozesse wurden im Laufe des Jahres 2022 wieder aufgenommen (außer in den Fällen, in denen zwischenzeitlich eine Regularisierung der Situation eingetreten war), was in bestimmten Fällen zu einer Sperrung der Versorgung des Kunden führte.

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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion in den vergangenen zehn Jahren. Dabei werden die Abschaltungen nach geschützten und nicht geschützten Kunden aufgeteilt.

⁶⁴ Ministerielle Erlasse vom 3. März 2008 zur Festlegung der Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion für Elektrizität und Gas.

⁶⁵ Nähere Einzelheiten hierzu finden Sie in den Jahressonderberichten für die Jahre 2020 und 2021.

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER STROMVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES VORAUSZAHLUNGSZÄHLERS ODER KUNDENABWESENHEIT



Es ist ebenfalls festzuhalten, dass von den aufgrund einer Verweigerung des Einbaus im Jahr 2022 abgeschalteten Versorgungspunkten 56,8 % innerhalb eines Monats wieder entsperrt wurden. Diese Entsperrungen fanden statt:

- in 35,4 % der Fälle innerhalb von 15 Tagen;
- in 21,4 % der Fälle innerhalb einer Frist von 15 Tagen bis einem Monat.

Aus den bei den VNB erhobenen Informationen geht hervor, dass ein Großteil der abgeschalteten Versorgungspunkte, die nicht wieder entsperrt wurden, auf leere oder kaum bewohnte Wohnungen zurückgeht.

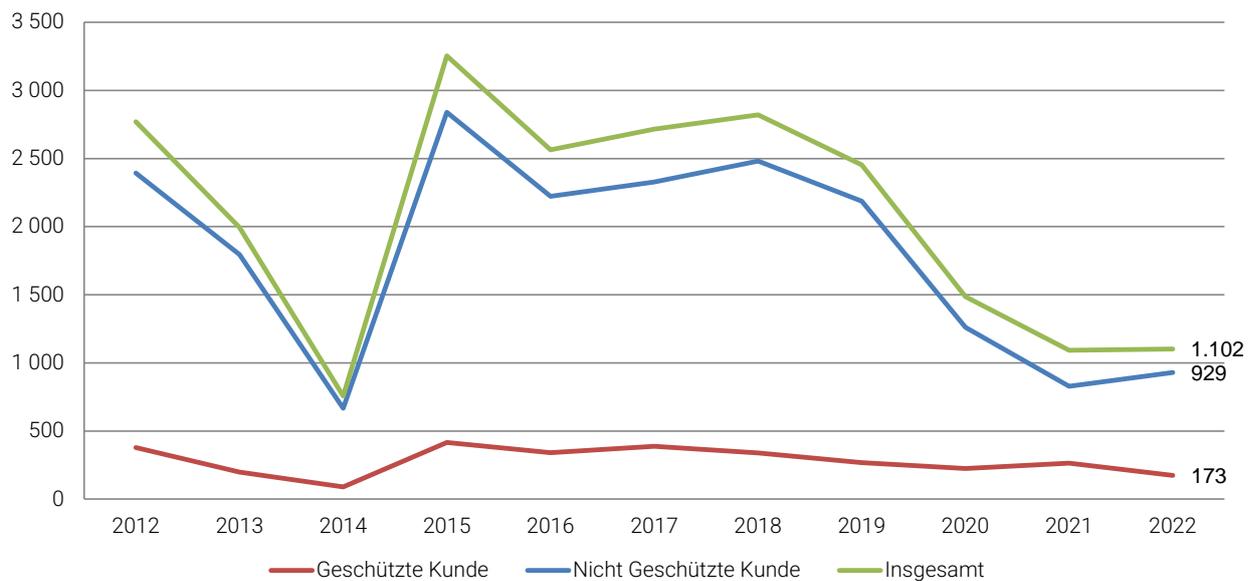
1.12.12. Im Gassegment

2022 erfolgten rund **1.102 Abschaltungen der Gasversorgung** aufgrund der Verweigerung oder der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion; dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2021 **ebenfalls angestiegen (+0,9 %)**, aber deutlich weniger stark als im Elektrizitätssegment. Die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen nimmt bei den geschützten Kunden ab (-34,2 %), während die Anzahl der Sperrungen bei nicht geschützten Kunden im Vergleich zu 2021 zunimmt (+12,1 %).

Von diesen Aussetzungen fanden 93,7 % außerhalb der Winterperiode und 6,3 % während der Winterperiode statt.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung der Anzahl Abschaltungen der Gasversorgung aufgrund der Verweigerung oder der Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion in den letzten zehn Jahren.

DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER ANZAHL SPERRUNGEN DER GASVERSORGUNG AUFGRUND DER VERWEIGERUNG DES EINBAUS DES VORAUSZAHLUNGSZÄHLERS ODER KUNDENABWESENHEIT



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

Im Laufe des Jahres 2022 wurde die Versorgung von 53,6 % der Kunden, deren Anschluss in diesem Zusammenhang abgeschaltet worden war, vom VNB innerhalb eines Monats wieder entsperrt.

1.12.2. Sperrung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung⁶⁶ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird⁶⁷.

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 2008⁶⁸ sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation in diesem Rahmen zu klären. Dieses Verfahren wird als „MOZA“-Verfahren bezeichnet⁶⁹.

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“;

⁶⁶ Artikel 3bis der EWR VöD

⁶⁷ 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.

⁶⁸ Ministerieller Erlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist.

⁶⁹ MOZA, aus dem Niederländischen: „Move Out Zonder Afspraak“, wörtlich also „Umzug ohne Absprache“.

- Der Verteilernetzbetreiber 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 Verteilernetzbetreiber nach einer Frist von 10 Tagen keine Reaktion auf seine schriftliche Anfrage erhalten hat, muss er sich innerhalb der folgenden 15 Tage zum Wohnsitz des betreffenden „neuen Bewohners“ begeben und ihm ein Formular zur Regularisierung vorlegen, welches ihm die drei folgenden Möglichkeiten bietet:
 - . Wenn der Kunde an seiner alten Adresse einen Versorgungsvertrag hat, aber seinen Versorger noch nicht über seinen Umzug informiert hat, teilt der den Namen seines aktuellen Versorgers mit;
 - . Wenn der Kunde nicht über einen Versorgungsvertrag verfügt, kann er vom letzten bekannten Versorger des Vermieters beliefert werden;
 - . Wenn der neue Bewohner oder der Eigentümer den Zähler schließen lassen möchte, so kann der Kunde dies mittels des Regularisierungsformulars beim VNB beantragen;
- Wenn beim Besuch des VNB niemand anwesend ist, muss dieser eine Benachrichtigung hinterlassen, in der der „neue Bewohner“ aufgefordert wird, innerhalb von 15 Tagen Kontakt zum VNB aufzunehmen, um die Situation in Ordnung zu bringen;
- Falls sich der „neue Bewohner“ weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er nicht auf die Schreiben oder die Abwesenheitsbenachrichtigung des VNB reagiert, gilt das MOZA-Verfahren als gescheitert und kann der VNB die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

Es muss betont werden, dass das Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 Auswirkungen auf das MOZA-Verfahren gehabt hat. Das neue Verfahren im Zusammenhang mit dem Umzug, das als ILC (Initiate Leaving Customer) bezeichnet wird, sieht keinen Wechsel zum X-Versorger mehr vor. Im Falle eines „problematischen ILC“, d. h. falls es keinen übernehmenden Versorger gibt, wechselt der Versorgungsanschluss nicht mehr zum X-Versorger, sondern zum „Residualversorger“, dessen Modalitäten vom MIG 6 geregelt werden.

Wir möchten auch betonen, dass die „Friedensrichter“-Dekrete, die am 1. Januar 2023 in Kraft getreten sind, die Sperrungen infolge eines problematischen Umzugs nicht verbieten. Es war jedoch notwendig, den ministeriellen Erlass vom 3. März 2008⁷⁰ zur Regelung der Umzugsverfahren zu revidieren, um insbesondere die neuen Technologien und insbesondere die Smart Meter, aber auch das neue Umzugsverfahren, das nach dem Inkrafttreten des MIG 6 eingeführt wurde, zu berücksichtigen. Die CWaPE hat im Februar 2023 ihr Gutachten (Gutachten CD-23b17-CWaPE-0925) zum Entwurf eines ministeriellen Erlasses zur Abänderung des ministeriellen Erlasses vom 03. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist, vorgelegt.

Die nachstehenden Angaben zeigen die Sperrungen, die im Rahmen des MOZA-Verfahrens oder infolge einer „problematischen ILC“-Situation stattgefunden haben.

1.12.2.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2022 haben die Versorger insgesamt 50.267 ILC-Anträge (MOZA) eingereicht (gegenüber 53.840 Anträgen im Jahr 2021). Die Gesamtzahl der im Jahr 2022 infolge eines problematischen Umzugs vorgenommenen Sperrungen, d.h. **2.244 Sperrungen, ist im Vergleich zu 2021 um 0,3 %** gestiegen.

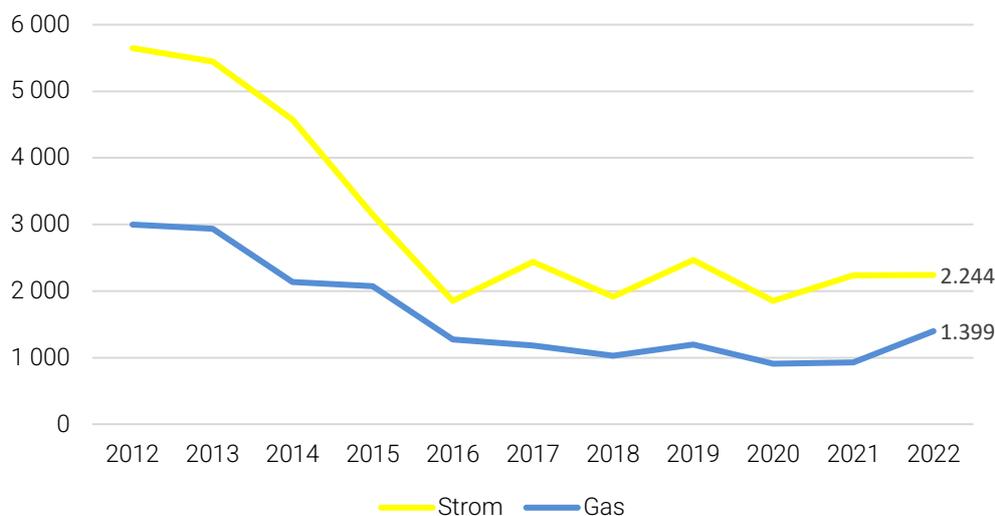
1.12.2.2. Im Gassegment

Im Gassegment haben die Versorger im Laufe des Jahres 2022 insgesamt fast 24.356 ILC-Anträge (MOZA) eingereicht, gegenüber 26.063 Anträgen im Jahr 2021. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen im Jahr 2022 im Gassegment vorgenommenen Sperrungen, d. h. **1.399 Sperrungen, steigt um 50,9 %** im Vergleich zu 2021.

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

⁷⁰ Ministerieller Erlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist.

DIAGRAMM 36 ANZAHL DER VERSORUNGSSPERRUNGEN INFOLGE EINES FEHLGESCHLAGENEN REGULARISIERUNGSVERFAHRENS IM RAHMEN EINES UMZUGS



1.12.3. Sperrungen nach Beendigung des Vertrages

Ein Kunde 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-VöD⁷¹ vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren muss, um einen unbefristeten Vertrag zu kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags, der für einen Haushaltskunden unterzeichnet wurde, zu widersetzen. Falls der Kunde jedoch am Ende der vorgesehenen Frist keinen neuen Vertrag mit einem anderen Energieversorger geschlossen hat, läuft er Gefahr, dass seine Versorgung gesperrt wird.

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 Verteilernetzbetreiber diese Haushaltskunden vorübergehend versorgt⁷². Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name schon sagt, zeitlich begrenzt sein. In der Gesetzgebung ist folglich vorgesehen, dass der VNB mindestens fünfzehn Tage vor dem Ende der Winterperiode 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. Es sei darauf hingewiesen, dass dieser Schutz eines vertragslosen Haushaltskunden während der Winterzeit in den „Friedensrichter“-Dekreten beibehalten wurde.

Die Anzahl der Sperrungen, die infolge einer Vertragsbeendigung vorgenommen wurden, bleibt in der Wallonischen Region hinsichtlich der Gesamtanzahl der – aus sämtlichen Gründen – während des Jahres durchgeführten Sperrungen sehr gering. **Allerdings ist ihre Anzahl im Jahr 2022 im Verhältnis zum Jahr 2021 stark gestiegen.** So wurden 2022 in diesem Rahmen **202 Sperrungen** im Elektrizitätssegment (2021: 98) und 69 im Gassegment (2021: 51) vorgenommen.

⁷¹ Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas.

⁷² Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

1.12.4. Sperrungen infolge eines nachgewiesenen Betrugs

In den EWR-VöD⁷³ ist vorgesehen, dass der Netzbetreiber die Versorgung aussetzen kann, wenn ein Kunde sich nachweislich des Betrugs schuldig gemacht hat. Die Versorgung kann in diesem Fall so lange ausgesetzt werden, wie für die Regularisierung der Situation erforderlich ist (einschließlich der Rückzahlung der auf den Betrug zurückzuführenden Schulden, der Kosten für die Aussetzung der Versorgung und der bei der Wiederaufnahme der Versorgung anfallenden Kosten).

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Sperrung. So wurden im Laufe des Jahres 2022 im Elektrizitätssegment **130 Sperrungen** und im Gassegment **33 Sperrungen** infolge eines Betrugs durchgeführt. Die CWaPE merkt an, dass – wie in den vergangenen Jahren – der Großteil der Abschaltungen infolge eines Betrugs durch RESA durchgeführt wurde. ORES verzeichnet in diesem Zusammenhang keine Abschaltung.

1.12.5. Sperrungen infolge der Aberkennung des Status als geschützter Kunde

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

Für diese Situation ist in den EWR-VöD⁷⁴ 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 einzustellen⁷⁵.

Der EWR VöD hat ab dem 1. April 2019 eine Bestimmung eingeführt, welche vorsieht, dass diese Abschaltung nicht in der Winterperiode stattfinden darf, und der EWR CLE⁷⁶ hat ein Verfahren zur weiteren Bearbeitung für den Fall eingeführt, dass die CLE eine positive Stellungnahme bezüglich der Aussetzung der Versorgung vorlegt. Dieses Verfahren, welches dem im MOZA-Fall vorgesehenen Verfahren ähnelt, umfasst folgende Etappen:

- Die CLE übermittelt dem Kunden per Einschreiben innerhalb von sieben Arbeitstagen nach dem Treffen die Entscheidung der CLE sowie die Information über die Aussetzung seiner Energieversorgung, falls er seine Situation nicht regularisiert;
- Innerhalb von 15 Tagen nach dem Versand des Einschreibens begibt sich der VNB zum Wohnsitz des Kunden, um zu versuchen, die Situation zu regularisieren. Insbesondere übermittelt er ihm ein Regularisierungsformular;
- Falls der Kunde während des Besuchs des VNB abwesend ist, hinterlässt dieser ihm eine Zustellungsmitteilung, welche ihn über das Datum und die Uhrzeit des erneuten Besuchs des VNB informiert. Diese Zustellungsmitteilung informiert den Kunden darüber, dass bei einer fehlenden Regularisierung seiner Situation eine Sperrung erfolgen kann;
- Falls der Kunde sich weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen oder nicht auf die Zustellungsmitteilung reagiert, gilt das Regularisierungsverfahren als fehlgeschlagen und der VNB kann die Aussetzung der Versorgung des Kunden vornehmen.

Es sei betont, dass der EWR vom 15. Dezember 2022⁷⁷ den CLE-EWR abändert, indem er für den Fall, dass das oben vorgestellte Regularisierungsverfahren scheitert, vorsieht, dass der VNB dann beim Friedensrichter einen Antrag auf Aussetzung der Versorgung des Kunden einreichen muss. Diese Bestimmung ist am 1. Januar 2023 in Kraft getreten und hat daher keine Auswirkungen auf die in diesem Bericht enthaltenen Daten.

⁷³ Artikel 9 des EWR-VöD Gas und Elektrizität.

⁷⁴ Artikel 27 des EWR VöD Elektrizität und Artikel 31 des EWR VöD Gas.

⁷⁵ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die CLE.

⁷⁶ Erlass der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der Lokalen Kommission für Energie.

⁷⁷ Erlass der Wallonischen Regierung vom 15. Dezember 2022 zur Abänderung der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie.

2022 haben die VNB in diesem Rahmen die Abschaltung der **Stromversorgung von 206 Anschlusspunkten** vorgenommen und die **Gasversorgung von 117 Anschlusspunkten gesperrt**. Diese Zahlen sind im Vergleich zu 2021 deutlich gestiegen, als die Anzahl der Abschaltungen bei **89** im Elektrizitätssegment und **11** im Gassegment lag. Es sei daran erinnert, dass die Anzahl der Sperrungen in diesem Rahmen im Jahr 2021 deutlich zurückgegangen war. Die Daten für 2022 liegen nah bei den Daten des Jahres 2020.

1.12.6. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2022

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2022 die Angaben zu den Unterbrechungen der Energieversorgung von Haushaltskunden im Gassegment und im Elektrizitätssegment für die verschiedenen Situationen, die in diesem Kapitel erläutert wurden.

TABELLE 4 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN 2022

	STROM 2022	% gesamt Elektrizität	Entwicklung 2022 im Vergleich zu 2021	GAS 2022	% gesamt Gas	Entwicklung 2022 im Vergleich zu 2021
Kein Vertrag geschlossen	202	4,3 %	106,1 %	69	2,5 %	35,3%
Nachgewiesener Betrug	130	2,7%	21,5 %	33	1,2 %	-75,0%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	206	4,4%	131,5 %	117	4,3 %	963,6%
Scheitern des MOZA - Verfahrens	2 244	47,4%	0,3 %	1 399	51,4 %	50,9%
Abwesenheit des Kunden oder Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	1.952	41,2%	91,6 %	1.102	40,5 %	0,9%
INSGESAMT		4 734			2 720	

Die Gesamtzahl aller Abschaltungen aus gleich welchen Gründen ist 2022 im Elektrizitätssegment im Vergleich zu 2021 um **33,4 %** und im Gassegment um **22,9 %** gestiegen. Am stärksten zugenommen haben die Sperrungen infolge der Aberkennung des Status des geschützten Kunden, auch wenn ihre Zahl relativ gering bleibt. Es sei jedoch daran erinnert, dass die Anzahl der Sperrungen aus gleich welchen Gründen 2021 infolge der verschiedenen Maßnahmen der Regierungen infolge der Coronaviruskrise stark zurückgegangen war. Die Zahlen für 2022 liegen nah bei den Zahlen des Jahres 2020.

Die Sperrungen aufgrund einer Verweigerung des Einbaus eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder infolge des Scheiterns des Regularisierungsverfahrens im Rahmen eines Umzugs machen sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment nahezu 90 % der Abschaltungsfälle im Jahr 2022 aus.

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

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Situationen vor, in denen die VNB vorübergehend die Versorgung eines Haushaltskunden als X-Versorger sicherstellen müssen. Diese verschiedenen Situationen werden im Folgenden ausgeführt.

1.13.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB als X-Versorger

Die Versorgung des VNB als X-Versorger betrifft insbesondere und vor allem die vier Situationen, die hier präsentiert werden.

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

Die Gesetzgebung sah vor dem 13. Dezember 2021 (Datum des Inkrafttretens des MIG6) vor, dass der VNB die Versorgung des Kunden als X-Versorger ab dem 41. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens zum Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion übernimmt, d. h. entweder bis zur Stornierung oder zum Abbruch des Verfahrens oder bis zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder bis zur Abschaltung der Versorgung⁷⁸.

Diese Bestimmung wurde jedoch nach dem 13. Dezember 2021 gestrichen. Der EWR vom 19. Juli 2018 sieht **ab dem Inkrafttreten des MIG 6 die Aufgabe der X-Versorgung** im Falle eines Verzugs beim Einbau eines Budgetzählers vor. In diesem Fall wird der Kunde weiterhin von seinem Versorger beliefert, und wenn der Verteilernetzbetreiber – aus ihm anzulastenden Gründen – die Frist für den Einbau überschreitet, schuldet er dem Versorger einen Pauschalzuschuss.

2022 ist also ein deutlicher Rückgang der Anzahl der in diesem Rahmen vom X-Versorger belieferten Kunden festzustellen. Es gibt jedoch noch einige hundert, ausschließlich bei ORES und RESA. Es handelt sich um Kunden, für die das Verfahren zum Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion vor dem 13. Dezember 2021 eingeleitet wurde, aber noch nicht abgeschlossen werden konnte.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2022:

- **773** Kunden im Elektrizitätssegment, ein Rückgang um 80,6 % gegenüber 2021;
- **717** Kunden im Gassegment, ein Rückgang um 71,5 % gegenüber 2021.

1.13.1.2. Ein Kunde, der mit einem problematischen Umzug (MOZA/ILC-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.

In der Gesetzgebung ist vorgesehen, dass der VNB die Versorgung des Kunden ab dem 31. Tag bis zum Abschluss des Verfahrens übernimmt, das heißt bis zur Regularisierung der Situation oder bis zur Sperrung der Versorgung⁷⁹.

Das Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 hatte ebenfalls erhebliche Auswirkungen auf die Anzahl der vom X-Versorger im Rahmen eines problematischen Umzugs belieferten Kunden. Das neue, ILC (Initiate Leaving Customer) genannte Verfahren im Zusammenhang mit dem Umzug, das seit dem Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021

⁷⁸ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

⁷⁹ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Sperrungen nach einem problematischen Umzug.

eingrichtet wurde, sieht keinen Wechsel zum X-Versorger mehr vor. Im Falle eines „problematischen ILC“, d. h. falls es keinen übernehmenden Versorger gibt, wechselt der Versorgungsanschluss nicht mehr zum X-Versorger, sondern zum „Residualversorger“ oder „Residual-VNB“. Der Anschluss, der auf Residualversorgung umgestellt wird, stellt also einen Verbrauch ohne Vertrag dar.

Im Februar 2023 musste die CWaPE ein Gutachten zu einem Entwurf eines ministeriellen Erlasses zur Abänderung des ministeriellen Erlasses vom 3. März 2008 über das im Rahmen eines Umzugs vorgesehene Regelungsverfahren abgeben (Gutachten CD-23b17-CWaPE-0925). Dieser Entwurf eines ministeriellen Erlasses passt die im Rahmen eines Umzugs vorgesehenen Verfahren an, um insbesondere den Wegfall des X-Versorgers in diesem Rahmen zu berücksichtigen.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2022:

- 1.061 Kunden im Elektrizitätssegment, ein Rückgang um 60,4 % gegenüber 2021;
- 926 Kunden im Gassegment, ein Rückgang um 58,1 % gegenüber 2021.

1.13.13. Ein Kunde, dem der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und der in Erwartung einer Erneuerung der Bescheinigung oder in Erwartung der Entscheidung der CLE⁸⁰ vorläufig vom VNB als X-Versorger beliefert wird.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2022:

- 46 Kunden im Elektrizitätssegment, ein Rückgang um 57,8 % gegenüber 2021;
- 77 Kunden im Gassegment, genauso viele wie im Jahr 2021.

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.

1.13.14. 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 Winterperiode und danach maximal noch zwei Monate statt⁸¹.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2022:

- 485 Kunden im Elektrizitätssegment, eine Steigerung um 58 % gegenüber 2021;
- 292 Kunden im Gassegment, eine Steigerung um 1,7 % gegenüber 2021.

1.13.15. 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 usw.). Im Zeitraum der Regularisierung der Situation wird der Verbrauch verbucht und vom VNB als X-Versorger in Rechnung gestellt.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2022:

- 71 Kunden im Elektrizitätssegment;
- 81 Kunden im Gassegment.

⁸⁰ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die lokale Kommission für Energie.

⁸¹ Gemäß Artikel 37bis des EWR VöD Strom und Artikel 40bis des EWR VöD Gas.

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

Ende 2022 versorgten die VNB als X-Versorger **2.436 Kunden mit Strom**. Dies entspricht 0,1 % aller Strom-Haushaltskunden.

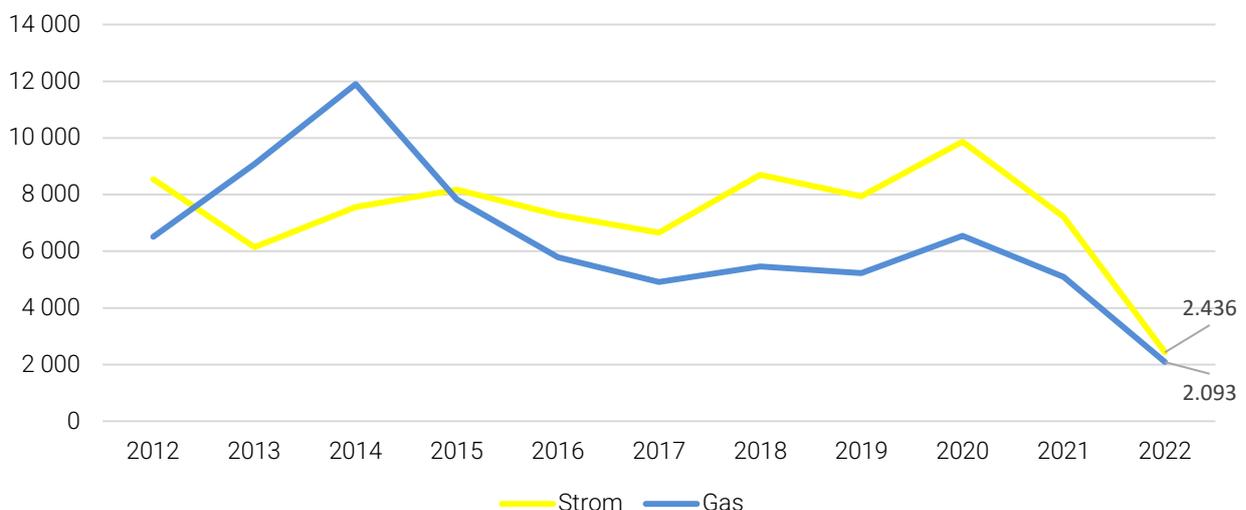
Im Gassegment versorgten die VNB Ende 2021 als X-Versorger **2.093 Kunden mit Gas**, d. h. 0,3 % aller Gas-Haushaltskunden.

Zwischen dem Jahr 2021 und dem Jahr 2022 ist ein erheblicher Rückgang der Anzahl Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden, zu beobachten (-66,2 % im Elektrizitätssegment und -58,9 % im Gassegment). Wie oben erläutert und dargelegt, ist dieser Rückgang hauptsächlich bei vom X-Versorger belieferten Kunden festzustellen, die auf den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion warten, sowie bei Situationen im Zusammenhang mit einem problematischen Umzug. Die Anzahl der Kunden, die in Ermangelung eines Vertrags in der Winterperiode vom X-Versorger beliefert werden, nimmt hingegen deutlich zu, vor allem im Elektrizitätssegment, auch wenn die Anzahl der betroffenen Kunden relativ gering bleibt.

Im nachstehenden Diagramm wird die Entwicklung der Gesamtzahl der in den vergangenen zehn Jahren vom X-Versorger mit Strom bzw. Gas belieferten Kunden dargestellt.

Es sei an dieser Stelle daran erinnert, dass das Jahr 2020 durch einen Anstieg der Anzahl Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden, gekennzeichnet war; dies ist eine Folge der von der Wallonischen Regierung in den beiden Lockdown-Zeiträumen getroffenen Maßnahmen und insbesondere der Aussetzungen der Verfahren zum Einbau von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion und zur Abschaltung. Die Zahlen des Jahres 2021 liegen nahe bei jenen für das Jahr 2019 und sind die Folge der Regularisierung bestimmter Verfahren.

DIAGRAMM 37 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



1.13.3. 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.

Man darf nicht vergessen, dass sich die 2021 und 2022 im Rahmen der Covid-19-Gesundheitskrise und infolge des Anstiegs der Energiepreise eingeführten Zeiten der Nichtabschaltung, die Überschwemmungen im Juli 2021 und das Inkrafttreten des MIG6 ebenfalls auf die Verlängerung der X-Versorgung in den Jahren 2021 und 2022 ausgewirkt haben⁸². Zahlreiche Szenarien, die infolge eines Verbots der Abschaltung, eines Mangels an personellen Mitteln oder der

⁸² Weitere Informationen finden Sie unter 1.2.1 und 1.2.4.

Unterbrechung der Abläufe nicht abgeschlossen werden konnten, führten zur Übertragung des Kunden an den X-Versorger. Obwohl ein Großteil der Situationen im Jahr 2022 reguliert werden konnte, wodurch die Anzahl der Kunden mit X-Versorgung drastisch reduziert werden konnte, führten bestimmte problematischere Situationen, die daher 2022 nicht reguliert werden konnten, zu einer erheblichen Verlängerung der Dauer der X-Versorgung.

1.13.3.1. Im Elektrizitätssegment

Im Elektrizitätssegment betrug der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, für alle Gründe gemeinsam und für alle VNB gemeinsam **642 Tage** – zum Vergleich: 2021 betrug dieser Wert **331 Tage**. Die durchschnittlichen Zeiträume schwanken stark je nach den VNB; diese durchschnittliche Dauer betrug 305 Tage bei AIEG, 0 Tage bei AIESH, 1 Tag bei REW, 568 Tage bei ORES und 729 Tage bei RESA.

Die Verteilung der Ende 2022 vom X-Versorger belieferten Kunden entsprechend der Dauer der X-Versorgung durch den VNB ergibt die folgenden Resultate:

- 5 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 5 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 8,5 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 2,1 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 2,2 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate und einem Jahr vom X-Versorger beliefert;
- 77,2 % seit über einem Jahr.

1.13.3.2. Im Gassegment

Im Gassegment ist der durchschnittliche Zeitraum, während dessen ein Kunde vom X-Versorger beliefert wurde, länger als im Elektrizitätssegment und beläuft sich – für alle Gründe gemeinsam und für alle VNB gemeinsam – **im Jahr 2022 auf 763 Tage** im Vergleich zu **423 Tagen im Jahr 2021**. Dieser Zeitraum beträgt bei ORES 545 Tage und bei RESA 856 Tage.

Die Verteilung der Ende 2022 vom X-Versorger mit Gas belieferten Kunden entsprechend dem Zeitraum der X-Versorgung durch den VNB ergibt folgende Resultate:

- 3,4 % der Kunden wurden weniger als 7 Tage vom X-Versorger beliefert;
- 2,6 % der Kunden wurden mehr als 7 Tage und weniger als 1 Monat vom X-Versorger beliefert;
- 6,3 % der Kunden wurden mehr als 1 Monat und weniger als 3 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 1,5 % der Kunden wurden mehr als 3 Monate und weniger als 6 Monate vom X-Versorger beliefert;
- 0,7 % der Kunden wurden zwischen 6 Monate und einem Jahr vom X-Versorger beliefert;
- 85,5 % seit über einem Jahr.

1.13.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger

Die Versorgung eines Kunden durch den VNB als X-Versorger ist sowohl für den VNB als auch den Kunden nicht ohne Bedeutung. Zum Großteil befinden sich die Kunden in einer heiklen finanziellen Lage. Obwohl ihnen Schreiben zugesandt werden, um die Übernahme der Versorgung durch den VNB zu erklären, verstehen manche Kunden dieses Verfahren nicht und weigern sich daher, die Rechnungen dieses „neuen Versorgers“, den sie nicht gewählt haben, zu begleichen. Folglich haben die VNB große Schwierigkeiten mit der Eintreibung der eventuellen Forderungen gegenüber Kunden, die vom X-Versorger beliefert werden.

Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird vierteljährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zwei ministeriellen Erlassen festgelegt⁸³. Er wird in cEUR/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil.

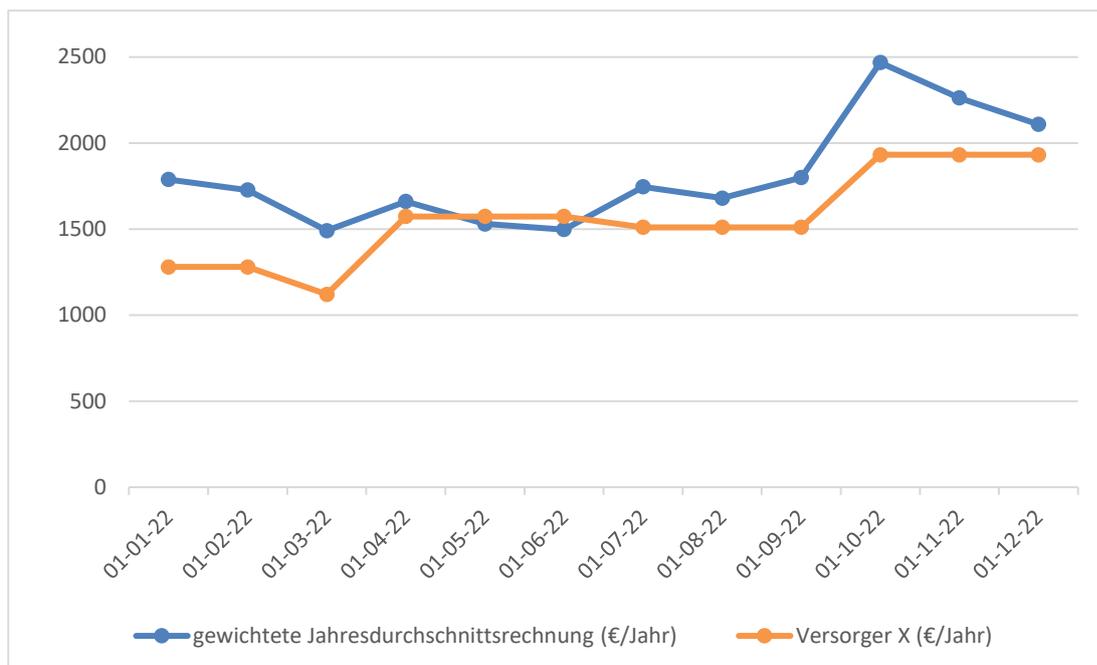
Die Bezeichnung „Höchsttarif“ legt die Vermutung nahe, dass dieser Tarif wesentlich über jenem Tarif liegt, der von den kommerziellen Versorgern angeboten wird. Die Analyse der Daten zeigt jedoch, dass dies nicht systematisch der Fall ist; aus den nachstehenden Diagrammen geht hervor, dass der Höchstpreis im Jahr 2022 insgesamt unter der durchschnittlichen Rechnung für Strom und Gas lag.

Der Höchstpreis-Tarif wird derzeit genau wie der Sozialtarif alle 3 Monate neu berechnet.

Der „Pmax“-Tarif hat die Entwicklung der Gas- und Strompreise mit verzögerter Wirkung (angesichts seiner Berechnungsmethode) weitergegeben. Angesichts der erheblichen Preisschwankungen nach oben hinkte der Pmax-Tarif systematisch drei Monate hinterher. Die Situation pendelt sich jedoch gegen Ende des Jahres mit dem Beginn des Rückgangs der Preise auf den Märkten im letzten Quartal 2022 wieder ein.

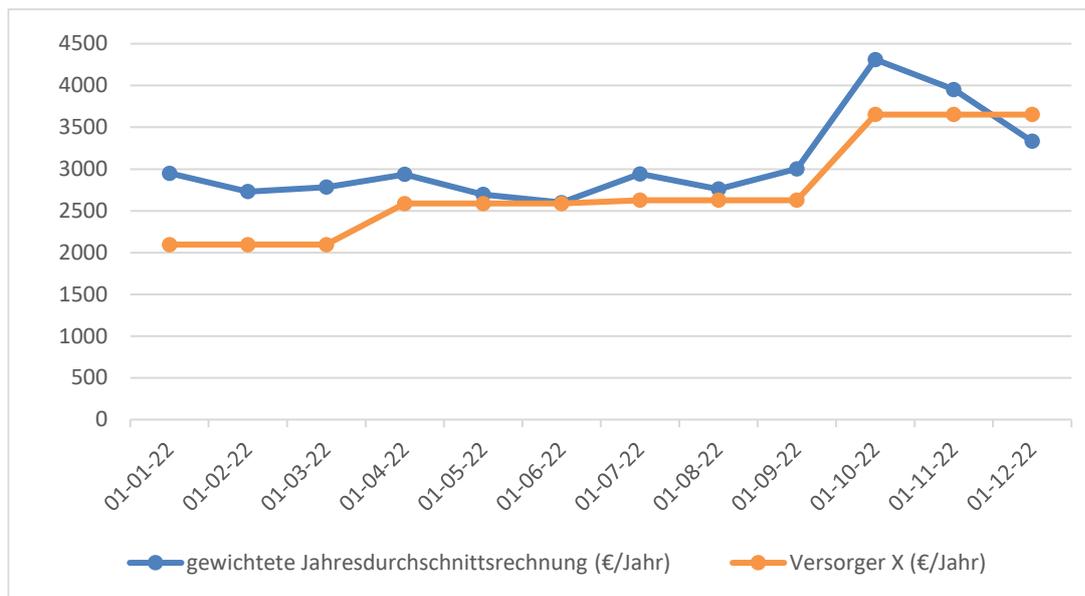
Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen diese Informationen.

DIAGRAMM 38 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTLICHEN JAHRESRECHNUNG UND PMAX (X-VERSORGER) BEI STROM IM JAHR 2022



⁸³ 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.

DIAGRAMM 39 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTLICHEN JAHRESRECHNUNG UND P_{MAX} (X-VERSORGER) BEI GAS IM JAHR 2022



1.13.4.1. Aktive Kunden

Am 31. Dezember 2022 wiesen 2.012 Kunden im **Elektrizitätssegment**, die vom X-Versorger beliefert wurden, bzw. **82,6 % sämtlicher Kunden des X-Versorgers**, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit **einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von 1.097 EUR, der somit im Vergleich zum Jahr 2021 um 22,4 %** gestiegen ist. Der durchschnittliche Betrag der Zahlungsrückstände der vom X-Versorger belieferten Kunden schwankt stark zwischen den von ORES versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 862 EUR) und den von RESA versorgten Kunden (durchschnittlicher Betrag 1.330 EUR).

Im **Gassegment** wiesen 1.800 Haushaltskunden bzw. **86 % sämtlicher beim X-Versorger aktiven Kunden**, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen Zahlungsrückstand von **1.625,7 EUR, der um 64,9 %** höher liegt als 2021. Wie im Elektrizitätssegment ist der durchschnittliche ausstehende Betrag der vom X-Versorger belieferten Kunden bei ORES deutlich geringer (durchschnittlicher Betrag 592 EUR) als bei RESA (durchschnittlicher Betrag 1.978,6 EUR).

1.13.4.2. Die inaktiven Kunden

Eine Vielzahl an Kunden, die schon einmal vom X-Versorger beliefert wurden, haben noch Schulden bei diesem Versorger. Im **Elektrizitätssegment** weisen 70.067 Kunden, die beim X-Versorger inaktiv sind, am 31. Dezember 2022 noch Schulden in Höhe von durchschnittlich **256 EUR** gegenüber diesem Versorger auf. Die CWaPE stellt fest, dass die Anzahl inaktiver Kunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger zwischen 2021 und 2022 zurückgeht (-5,4 %) und dass dies auch für die durchschnittliche Verschuldung dieser Kunden (-1,2 %) gilt.

Im **Gassegment** weisen am 31. Dezember 2022 noch 50.030 Kunden Schulden gegenüber dem X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen Betrag von **342,4 EUR**. Dieser Betrag ist **um -4,9 % niedriger** als im Jahr 2021. Die Anzahl inaktiver Kunden in Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger ging zwischen 2021 und 2022 im Gassegment ebenfalls zurück (-6,6 %).

1.14. ZAHLUNGSPLÄNE

Das vom wallonischen Parlament am 17. Juli 2018 verabschiedete Programmdekret hat den Versorgern die Verpflichtung auferlegt, 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, bei seinen Verhandlungen die Hilfe eines Schuldenvermittlungsdiensts oder eines ÖSHZ in Anspruch zu nehmen.

Der EWR vom 19. Juli 2018 enthielt Präzisierungen bezüglich des vernünftigen Zahlungsplans und führte genauer aus, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden vollumfänglich zu begleichen. Er ergänzte zudem, dass das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler im Rahmen seiner Aufgabe zur Wahrung der Menschenwürde eine Anpassung des vom Versorger ursprünglich vorgeschlagenen Zahlungsplans beantragen konnte. In diesem Fall konnte das ÖSHZ oder der Schuldenvermittler, wenn er dies für angemessen erachtete, beantragen, dass das Verfahren zum Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion ausgesetzt wird, bis die soziale Finanzmittelanalyse durchgeführt und der Zahlungsplan ausgehandelt wurden. Diese Aussetzung darf jedoch 30 Tage nicht überschreiten. Zudem wird der Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion für den Versorger zur Bedingung gemacht, um den Kunden dazu aufzufordern, bezüglich des Abschlusses eines angemessenen Zahlungsplans Kontakt aufzunehmen.

Und schließlich untersagte der EWR vom 19. Juli 2018 jedem Versorger, Gebühren für einen vernünftigen Zahlungsplan, der im Rahmen eines Verfahrens bei Zahlungsverzug geschlossen wurde, zu erheben.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass die föderale Regierung im Laufe des Jahres 2022 zur Bewältigung des Anstiegs der Energiepreise Gespräche mit den Energieversorgern geführt hat, damit die Verbraucher, die Tilgungspläne beantragen, diese auf einfache Anfrage erhalten können.

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.

1.14.1. Im Elektrizitätssegment

1.14.1.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Laufe des Jahres 2022 haben die Versorger und die VNB 110.779 Kunden bzw. knapp 6,7 % sämtlicher Haushaltskunden mindestens einen Zahlungsplan gewährt. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2021 ermittelt wurde, als er bei 5,5 % lag. Der durchschnittliche Prozentsatz der Kunden der Sozialversorger (VNB), die mindestens einen Zahlungsplan erhalten haben, nämlich 9,7 %, liegt deutlich über dem durchschnittlichen Prozentsatz der Kunden, die von den kommerziellen Versorgern beliefert wurden, nämlich 6,6 %.

Die nachstehenden Diagramme zeigen einen Überblick der Prozentsätze der Kunden, denen im Laufe des Jahres 2022 im Elektrizitätssegment mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde, einerseits nach kommerziellem Versorger und andererseits nach VNB als Sozialversorger. Zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

DIAGRAMM 40 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTZATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2022)

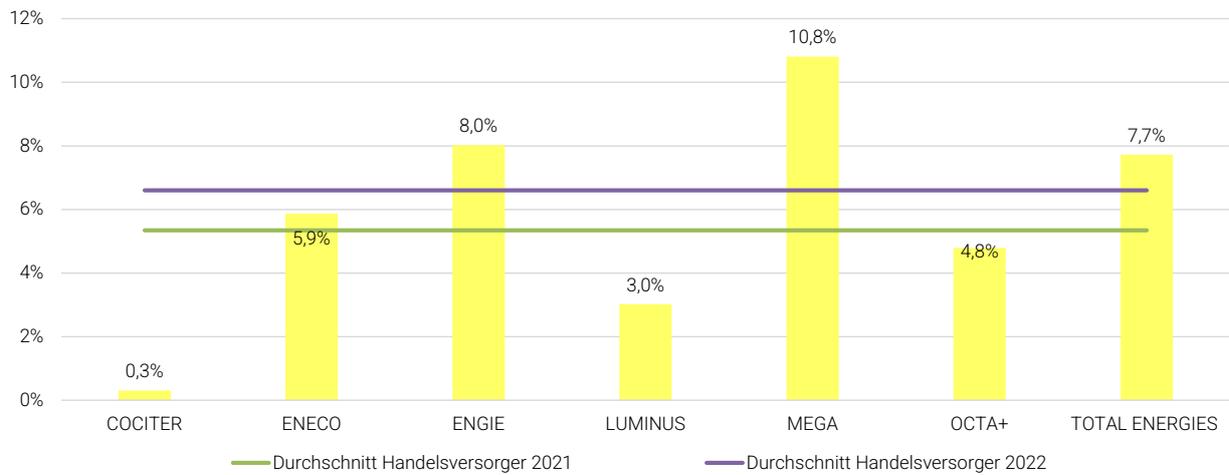
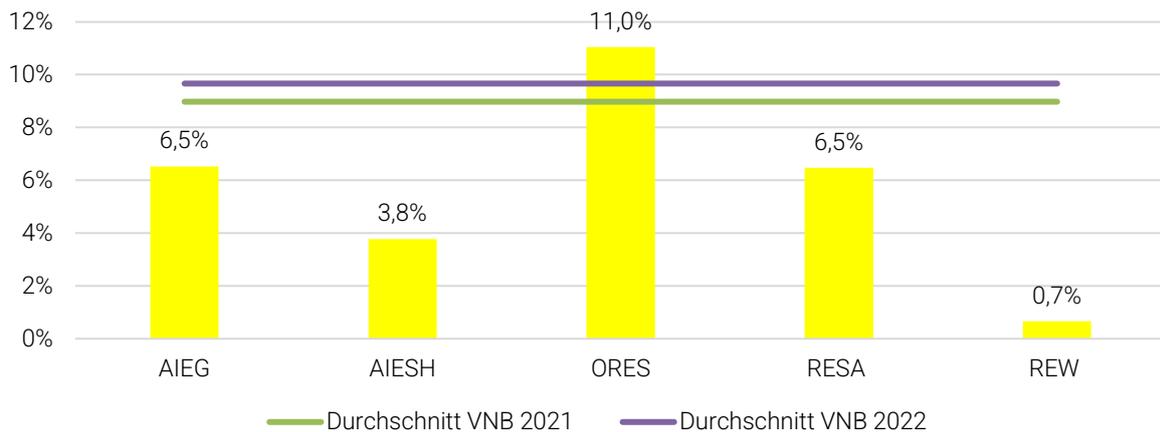


DIAGRAMM 41 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTZATZ DER GESCHÜTZTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31/12/2022)

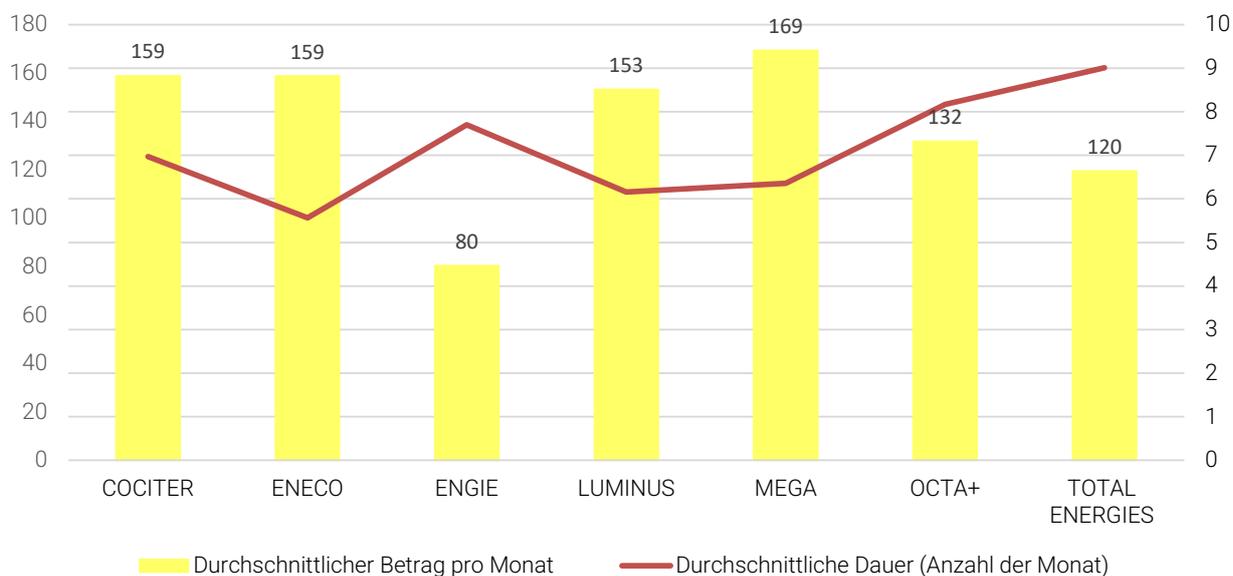


1.14.12. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die im Jahr 2022 für sämtliche Haushaltskunden gewährten Zahlungspläne wiesen **im Schnitt eine Dauer von 7,4 Monaten und einen durchschnittlichen monatlichen Betrag von 108 EUR auf**. Diese Zahlen liegen über denen des Jahres 2021, in dem sie jeweils 7 Monate betragen, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 92,6 EUR.

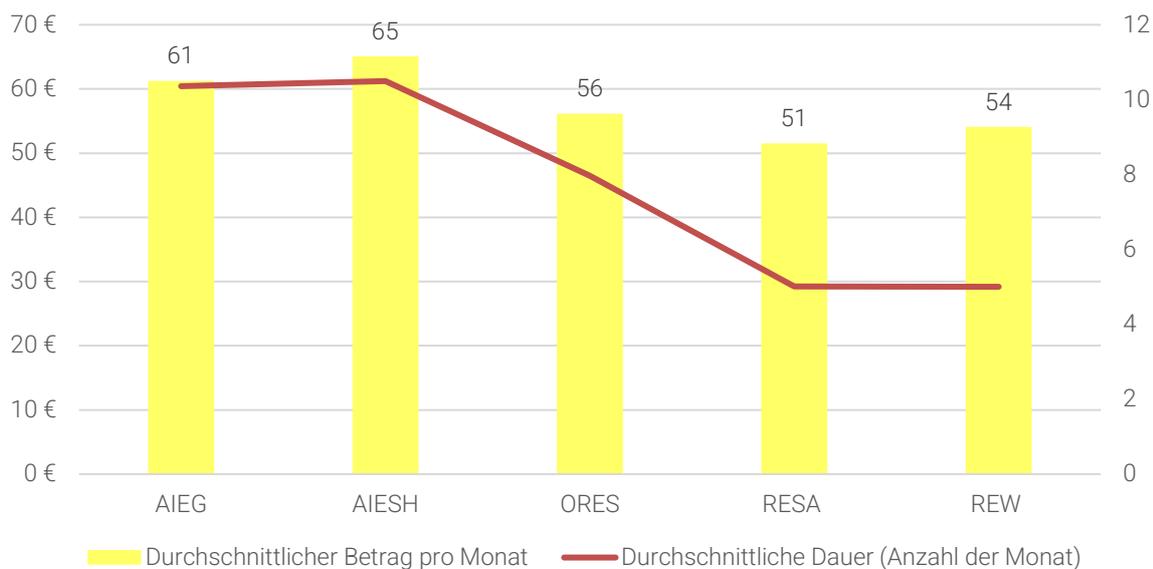
Zwischen den Versorgern und den VNB sind spürbare Unterschiede festzustellen, sowohl in Bezug auf den durchschnittlichen monatlichen Betrag als auch in Bezug auf die durchschnittliche Dauer des Zahlungsplans. Diese Unterschiede werden in den beiden folgenden Diagrammen verdeutlicht.

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



Die von kommerziellen Versorgern gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 7,4 Monaten und einen durchschnittlichen monatlichen Betrag von 111,4 EUR auf. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 7,5 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 55,3 EUR. Es sei daran erinnert, dass die nachstehenden Daten die Informationen der VNB enthalten, die als Sozialversorger fungieren und die Kunden zum Sozialtarif versorgen, der im Jahr 2022 deutlich unter dem Tarif der kommerziellen Versorger liegt.⁸⁴

DIAGRAMM 43 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)

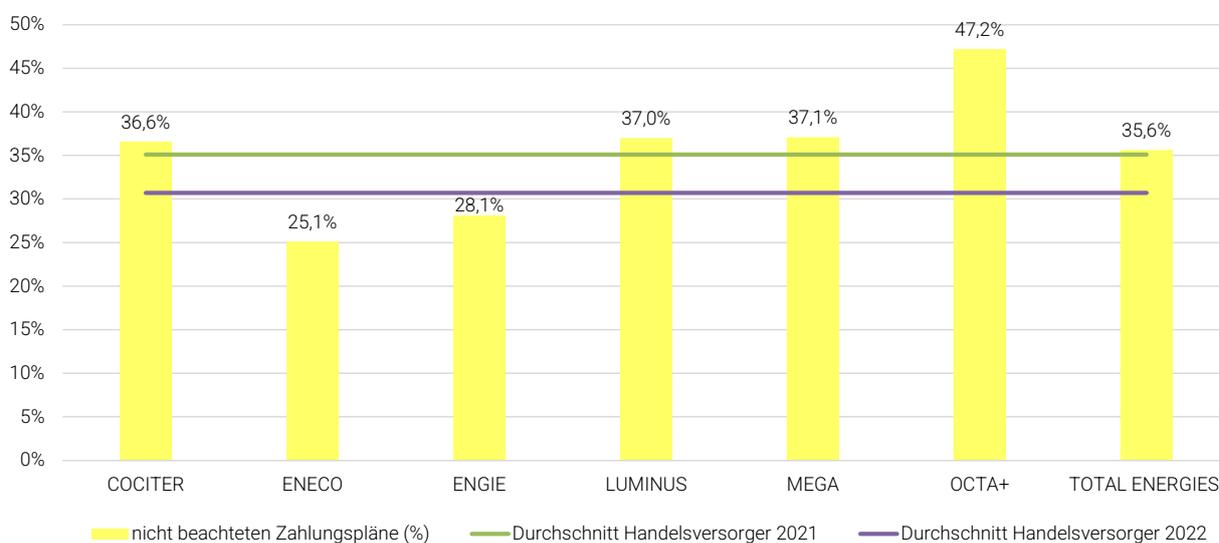


⁸⁴ Weitere Informationen finden Sie im Kapitel über geschützte Kunden.

1.14.13. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁸⁵

Der Anteil der nicht befolgten Zahlungspläne im Elektrizitätssegment an sämtlichen Zahlungsplänen für Haushaltskunden, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2022 fällt, beläuft sich auf **31,2 %**. Dieser Prozentsatz liegt unter dem, der im Jahr 2021 ermittelt wurde (35,9 %). Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Jahr 2022 auf 30,7 %. Er liegt bei den VNB⁸⁶, wo er sich auf 49,4 % beläuft, deutlich höher. Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Elektrizitätssegment, einerseits je kommerziellem Versorger und andererseits je VNB als Sozialversorger. Die CWaPE weist auf die Diskrepanz zwischen den verschiedenen Auslegungen der Versorger bezüglich der Definition eines „nicht befolgten Zahlungsplans“ hin, der die erheblichen Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern⁸⁷ erklären kann, und ermuntert den Leser daher, bei der Interpretation der nachstehenden Daten Vorsicht walten zu lassen.

DIAGRAMM 44 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPLÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE HANDELSVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPLÄNE AM 31.12.2022)

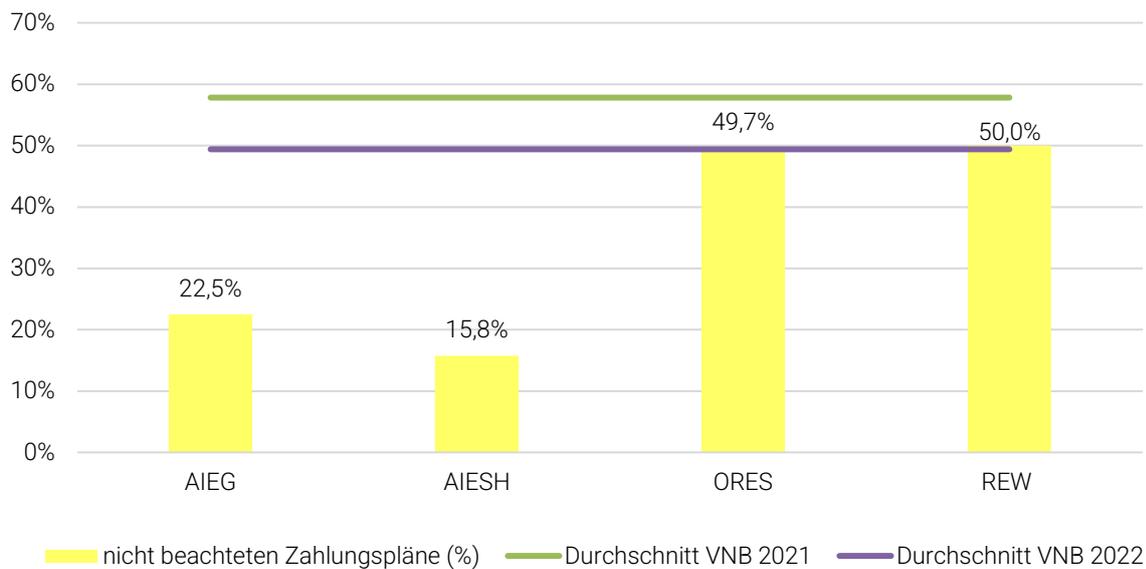


⁸⁵ Der Prozentsatz wird auf der Grundlage der Anzahl der nicht befolgten Zahlungspläne berechnet, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das untersuchte Jahr fällt. Da uns die Daten von RESA nicht korrekt zu sein scheinen, wurden sie nicht berücksichtigt.

⁸⁶ Da uns die Daten von RESA nicht korrekt vorkommen, wurden sie nicht berücksichtigt.

⁸⁷ Manche Versorger sind der Ansicht, dass ein Zahlungsplan nicht befolgt wird, wenn der Kunde eine einzige fällige Rate nicht zahlt. Bei anderen Versorgern gilt der Zahlungsplan als nicht befolgt, wenn der Kunde zwei oder sogar drei Fristen nicht eingehalten hat oder nicht auf ein Erinnerungsschreiben reagiert hat.

DIAGRAMM 45 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2022)⁸⁸



1.14.2. Im Gassegment

1.14.2.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Gassegment wurde rund 65.774 Kunden von den Versorgern und VNB im Laufe des Jahres 2022 mindestens ein Zahlungsplan gewährt. Das entspricht nahezu 9,4 % aller Gaskunden. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2021 ermittelt wurde, als er bei 7 % lag.

Wie im Elektrizitätssegment führen die verschiedenen von den Marktteilnehmern 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 und den durchschnittlichen Zeitraum der Zahlungspläne.

Die nachstehenden Diagramme geben einen Überblick über den Prozentsatz der im Verlauf des Jahres 2022 gewährten Zahlungspläne für Gas je kommerzieller Versorger sowie je VNB als sozialer Versorger.

⁸⁸ Da uns die Daten von RESA nicht korrekt vorkommen, wurden die Daten dieses VNB nicht berücksichtigt und wird RESA in diesem Diagramm nicht angezeigt.

DIAGRAMM 46 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN GAZ** EN 2022 (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2022)

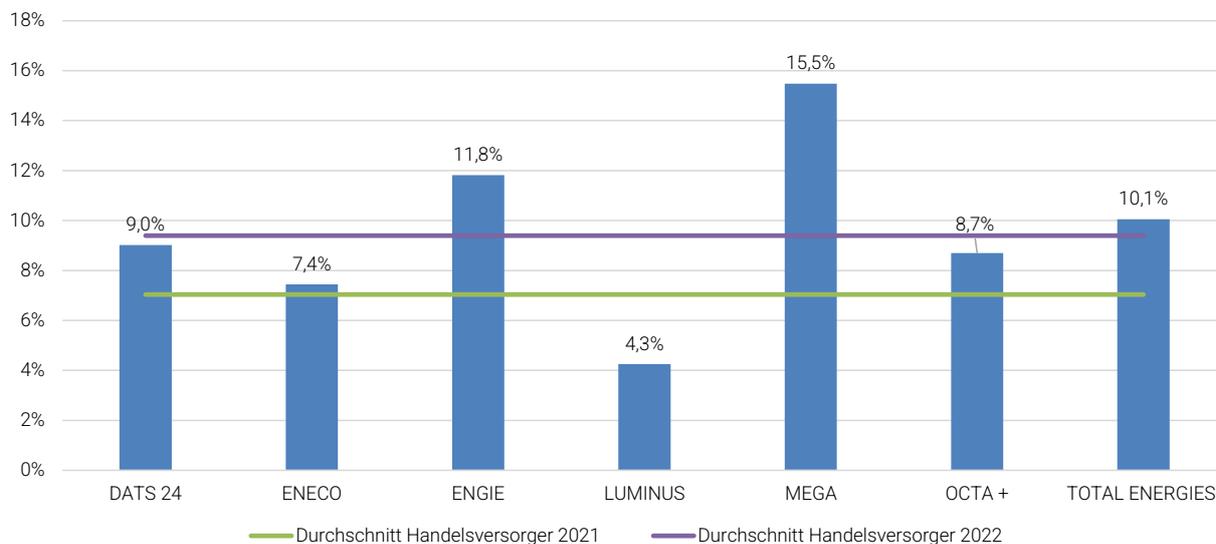
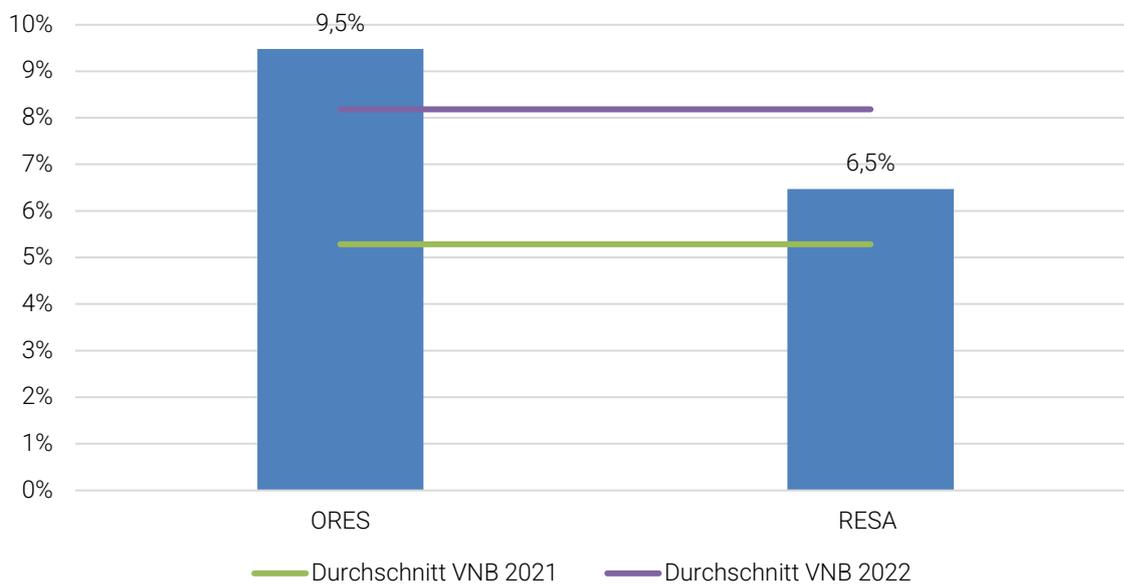


DIAGRAMM 47 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDENSCHAFT AM 31.12.2022)

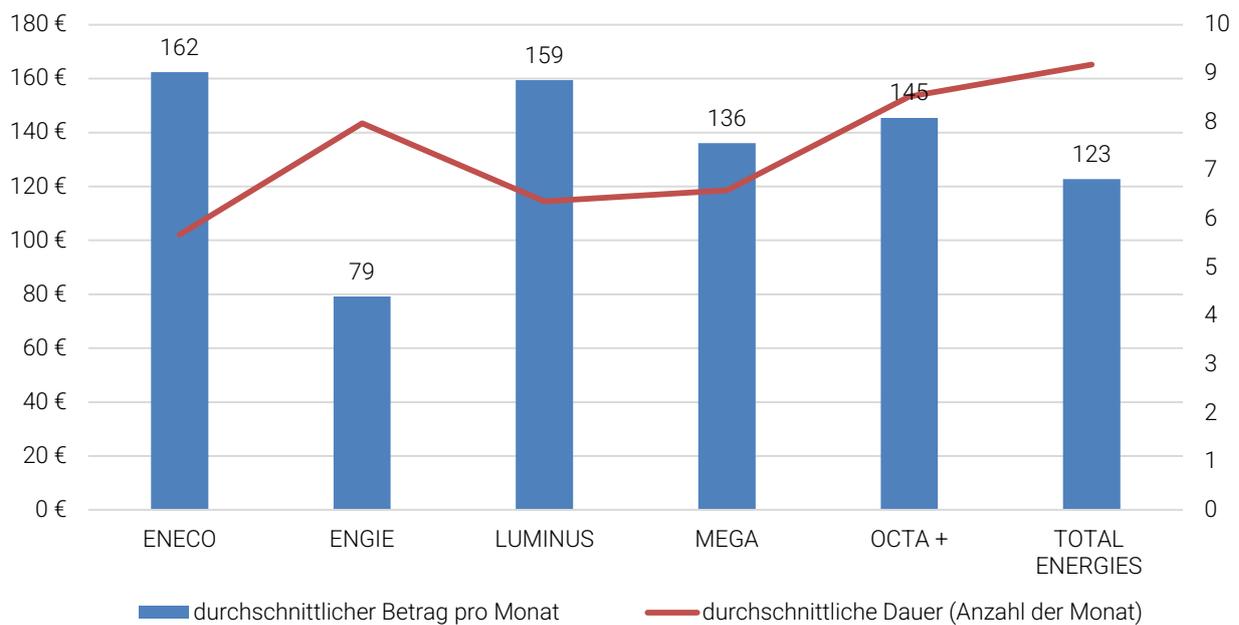


1.14.2.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die Dauer der 2022 für sämtliche Haushaltskunden gewährten Zahlungspläne im Gassegment betrug **durchschnittlich 7,5 Monate und der durchschnittliche monatliche Betrag belief sich auf 107,5 EUR**. Die durchschnittliche Laufzeit der Zahlungspläne lag 2021 (7 Monate) bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 86,5 EUR niedriger.

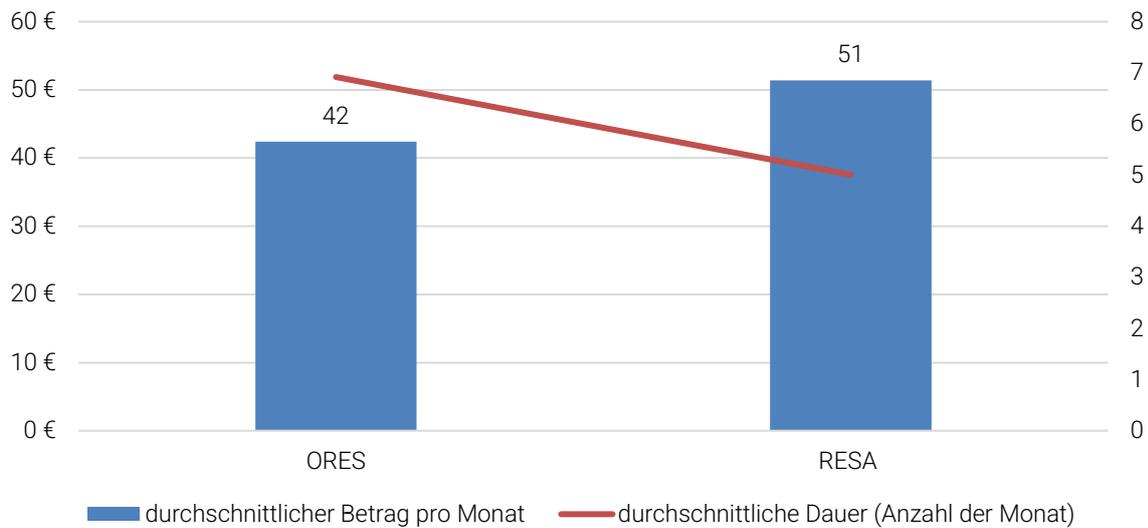
Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die erheblichen Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern und den Verteilernetzbetreibern in Bezug auf die durchschnittliche Dauer und den durchschnittlichen Betrag der im Jahr 2022 gewährten Zahlungspläne.

DIAGRAMM 48 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)



Die 2022 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 7,6 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 110,4 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 6,3 Monaten und der durchschnittliche monatliche Betrag lag bei 45,3 EUR. Es sei daran erinnert, dass die Daten für die VNB die geschützten Kunden betreffen, die sie zum Sozialtarif versorgen.

DIAGRAMM 49 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER)



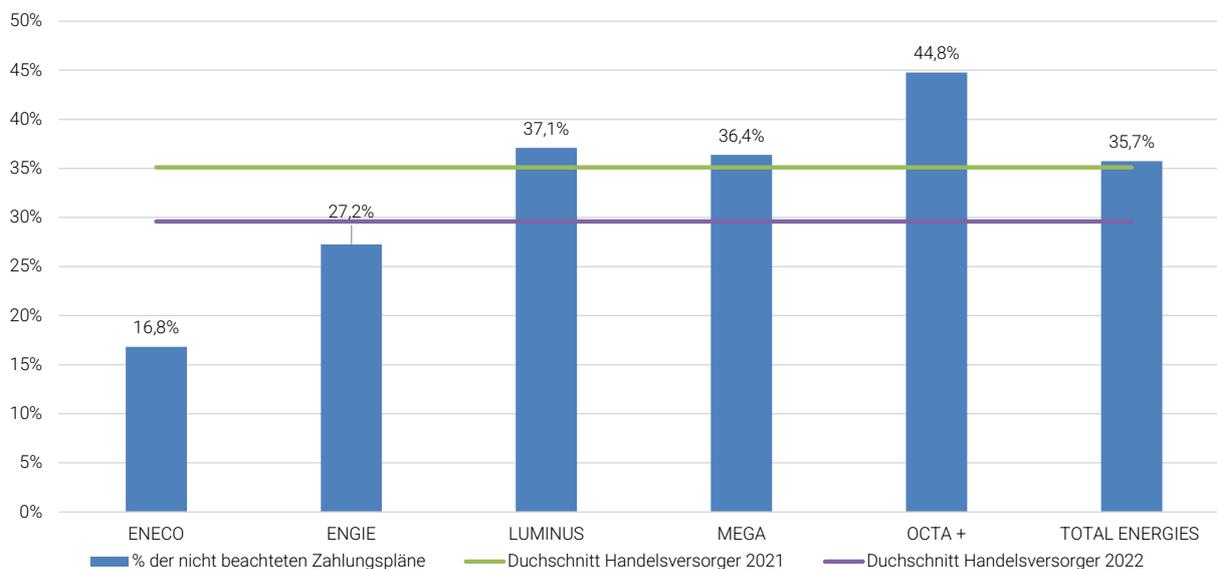
1.14.2.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne

Der Anteil der nicht befolgten Zahlungspläne an der Gesamtzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2022 fällt, beläuft sich im Gassegment auf 30,1 %. Die CWaPE stellt einen Rückgang des Prozentsatzes der nicht befolgten Zahlungspläne im Vergleich zum Jahr 2021 fest, als dieser Prozentsatz bei 35,5 % lag. Ein Unterschied beim Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne ist festzustellen zwischen den kommerziellen Versorgern, bei denen dieser Prozentsatz 29,6 % beträgt, und den VNB, die als Sozialversorger fungieren⁸⁹, bei denen der Prozentsatz 53,5 % beträgt.

Die nachstehenden Diagramme zeigen den Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Gassegment bei den kommerziellen Versorgern. Die CWaPE formuliert hier denselben Vorbehalt bezüglich der Auslegung der Daten wie in Punkt 1.14.1.3.

⁸⁹ Da die Daten von RESA uns nicht korrekt vorkommen, wurden nur die Daten des VNB ORES berücksichtigt.

DIAGRAMM 50 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE HANDELSVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2022)⁹⁰



1.15. 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. Neben bestimmten Hinweisen zu den CLE, die in den EWR VöD vorgesehen sind, regelt ein Erlass der Wallonischen Regierung über die Lokale Energiekommission (EWR CLE⁹¹) die Bestimmungen über die Organisation und die Beobachtung der CLE.

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

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

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

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

- **im Elektrizitätssegment:** wenn der geschützte Kunde, der wiederholt in Zahlungsverzug geraten ist, ununterbrochen während mehr als sechs Monaten die garantierte Mindestliefermenge erhält;
- **im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Winterperiode aufzuladen;

⁹⁰ Der Versorger DATS24 konnte uns keine nach Energieträger sortierten Daten übermitteln und konnte daher nicht berücksichtigt werden.

⁹¹ Erlass der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie (der sog. „EWR CLE“).

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

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

1.15.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment - CLE FMG

Für ausführlichere Informationen über die garantierte Mindestliefermenge für Strom (FMG) verweisen wir den Leser auf das Kapitel zum Einbau von Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion.

Um zu verhindern, dass diese Schuld mit Leistungsbegrenzer zu stark anwächst, hat der Gesetzgeber vorgesehen, dass ein geschützter 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 dieser Situation kann der VNB die CLE anrufen. Es obliegt sodann der CLE, über die Aufrechterhaltung der garantierten Mindestliefermenge für den betreffenden Kunden und über die Übernahme der Schulden in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zu entscheiden.

Wir betonen, dass der Kunde in dem Fall, dass die CLE den Entzug der garantierten Mindestliefermenge beschließt, dennoch weiterhin die Möglichkeit behält, über die Stromlieferung mit voller Leistung zu verfügen, wenn er seinen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion auflädt. Und schließlich darf der Entzug der FMG nicht in der Winterperiode stattfinden.

Im Laufe des Jahres 2022 wurden 14 Dossiers bezüglich der FMG in einer CLE untersucht (2021: 36 Dossiers, 2020: 104 Dossiers).

Der deutliche Rückgang der Zahl der CLE FMG in den letzten drei Jahren ist insbesondere auf die Tatsache zurückzuführen, dass die Funktion „Leistungsbegrenzer“, die in den bei geschützten Kunden nach dem 1. April 2019 installierten Zählern mit Vorauszahlungsfunktion vorgesehen ist, jetzt nur noch aktiviert wird, wenn das ÖSHZ zuvor einen Aktivierungsantrag beim VNB gestellt hat. Es ist sehr wahrscheinlich, dass sich die Anzahl der CLE „FMG“ in den nächsten Jahren ändern wird, da das „Friedensrichter“-Dekret im Elektrizitätssegment die automatische Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge für jeden geschützten Kunden mit einem Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion vorsieht. Diese Maßnahme betrifft nur die Fälle, in denen die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion bei einem geschützten Kunden nach dem 1. Januar 2023 erfolgt.

Ende 2022 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzerfunktion auf 265 Zähler (gegenüber 347 im Jahr 2021), was 0,4 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entspricht. Die meisten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, deren Leistungsbegrenzerfunktion noch aktiviert war, wurden auf dem Gebiet von ORES und AIESH eingebaut. Bei einem einzigen Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion war die Leistungsbegrenzerfunktion Ende 2022 aktiviert.

Der durchschnittliche Schuldenbetrag in Verbindung mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer zum Zeitpunkt der Versammlung der CLE belief sich auf 494 EUR (gegenüber 461 EUR im Jahr 2021) bei einer durchschnittlichen Dauer des Verbrauchs mit Leistungsbegrenzer von 8 Monaten.

Die CLE hat in 85,7 % der 14 Dossiers, die 2022 untersucht wurden, beschlossen, die FMG einzustellen. Dieser Prozentsatz liegt über dem Wert von 2021, wo er bei 80,6 % lag.

In der nachstehenden Tabelle wird die Entwicklung der Zahl der CLE-Befassungen zur garantierten Mindestlieferungswiedergegeben. Es ist festzustellen, dass die CLE in den 5 vergangenen Jahren im Rahmen der Analyse eines Dossiers betreffend die FMG in den allermeisten Fällen den Beschluss gefasst hat, die FMG zu entziehen.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	756	658	104	36	14
Aufrechterhaltung der FMG	25	7	21	7	2
Entzug der FMG	731	651	83	29	12
% Entzug der FMG	96,7%	98,9%	79,8%	80,6%	85,7%

1.15.2. CLE-Befassung zur Gewährung einer Winterhilfe

Im Gegensatz zum Elektrizitätssegment gibt es im Gassegment keine garantierte Mindestlieferungsmenge für geschützte Kunden, die mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ausgestattet sind, und dies aufgrund von technologischen Beschränkungen. Es wurde jedoch ein alternatives Verfahren namens Winterhilfe eingerichtet, um es geschützten Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, die ihren Zähler in der Winterperiode nicht aufladen können, zu ermöglichen, eine Hilfe beim VNB für die Wiederaufladung ihres Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion 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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion 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. Es sei darauf hingewiesen, dass das „Friedensrichter“-Dekret die Verlängerung der Winterzeit bis zum 31. März vorsieht. Diese Maßnahme ist am 1. April 2023 in Kraft getreten.

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

- Wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Winterperiode aufzuladen, setzt er seinen VNB hiervon schriftlich in Kenntnis;
- Der VNB ruft nun die CLE an und der VNB muss es im Zeitraum zwischen der Versammlung und der 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 positiv über die Gewährung einer Winterhilfe entscheidet, muss der Kunde für 30 % der mit seinem Verbrauch verbundenen Rechnung aufkommen und beantragt der VNB 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.

Wenn die CLE eine Winterhilfe gewährt, fordert sie den Kunden dennoch auf, während der wärmeren Monate des Jahres seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion aufzuladen (sofern seine finanziellen Möglichkeiten ihm dies gestatten), um eine Rücklage für den folgenden Winter zu schaffen.

Insgesamt wurden im Jahr 2022 1.669 Dossiers in einer CLE untersucht. Von diesen hat sich die CLE in 57 % der Fälle für die Gewährung einer Winterhilfe ausgesprochen. Dieser Prozentsatz liegt unter dem des Jahres 2021, als er 60 % betrug.

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 Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

Wie bereits erwähnt, sieht das Dekret vom 03. Februar 2022⁹² die Möglichkeit für das ÖSHZ vor, einem Kunden eine Winterhilfe zu gewähren, ohne die Organisation einer CLE durchlaufen zu müssen. Da dieses Dekret jedoch verspätet veröffentlicht wurde, waren die meisten CLE-Befassungen für den Winter 2021-2022 bereits organisiert worden.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1 233	1 204	1 075	1 103	1 669
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	18,5%	13,9%	12,4%	11%	17%
Gewährung Winterhilfe	800	801	835	662	951
Verweigerung Winterhilfe	433	403	240	41	718
% Gewährung Winterhilfe	64,9%	66,5%	77,7%	60%	57%
Gewährung der Winterhilfe ohne CLE-Passage			334	38	0

1.15.3. 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 Energievertrag mit einem kommerziellen 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.

⁹² Dekret vom 03. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021.

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

- Sie kann den Status als geschützter Kunde bestätigen, sofern auf der Versammlung der CLE eine Bescheinigung zum Beleg dieses Status vorgelegt wird; der Kunde wird in diesem Fall weiterhin vom VNB zum Sozialtarif versorgt;
- Sie kann die Aberkennung des Status als geschützter Kunde bestätigen und über die Aussetzung der Versorgung mit Elektrizität oder Gas durch den Verteilernetzbetreiber entscheiden;
- Sie kann beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um es dem Kunden zu ermöglichen, einen Vertrag mit dem kommerziellen 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 und dass die Aussetzung der Versorgung in diesem Rahmen nicht im Winter 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.

Seit 2019⁹³ nähert sich die Art der Nachverfolgung der Akte dem im Fall von MOZA vorgesehenen Verfahren. Ziel ist es, den Kunden noch intensiver zu betreuen, um ihn dazu zu bewegen, tätig zu werden und einen Vertrag mit einem kommerziellen 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 Kunde 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 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 Sperrung der Versorgung vor.

Schließlich sei angemerkt, dass die „Friedensrichter“-Dekrete im Elektrizitäts- und Gassegment der CLE nicht mehr die Möglichkeit bieten, über die Sperrung der Versorgung eines Kunden zu entscheiden. Falls die CLE die Aberkennung des Status des geschützten Kunden bestätigt, muss der Sozialversorger das Dossier beim Friedensrichter einreichen, falls der Kunde nicht reagiert. Dieses Verfahren gilt erst seit dem 1. Januar 2023.

2022 ist die CLE zusammengetreten, um fast 2.511 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Elektrizitätssegment und 1.533 im Gassegment zu prüfen. Bei Kunden, die mit den zwei Energiearten beliefert werden, wurde ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen.

⁹³ Erlass der Wallonischen Regierung vom 19. März 2018 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt, des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Kommission zur Begutachtung der Abschaltung, in Kraft getreten am 1. April 2019

Bei 94 % der im Jahr 2022 geprüften Dossiers wurde die Aberkennung des Status bestätigt und auf Aussetzung der Energieversorgung entschieden. Dieser Prozentsatz liegt über demjenigen der Vorjahre. Es muss jedoch angemerkt werden, dass im Falle der Entscheidung zur Abschaltung infolge der Aberkennung des Status durch die CLE die Abschaltung der Versorgung des Kunden im Jahr 2022 nur in etwa 8,7 % der Fälle im Elektrizitätssegment und in 8,2 % der Fälle im Gassegment tatsächlich erfolgt ist; die anderen Situationen konnten im Vorfeld gelöst werden.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Zahl von CLE-Befassungen bezüglich der Aberkennung des Status als geschützter Kunde und der ergangenen Beschlüsse in den vergangenen fünf 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 DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN⁹⁴

	2018	2019	2020	2021	2022
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	4 647	4 197	4 181	2 745	4 045
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	363	499	365	121	250
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	946	352	222	14	1
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	3 358	3 337	3 594	2 610	3 793
% Aberkennung des geschützten Status	72%	80%	86%	95%	94%

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

Eine letzte Situation, die ein Zusammentreten der CLE erforderlich macht, liegt vor, wenn dem Kunden die Gas- oder Stromversorgung infolge einer Entscheidung der CLE gesperrt wurde und der Kunde diese Sperrung nicht mehr für gerechtfertigt hält.

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

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

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

Es sei darauf hingewiesen, dass der EWR⁹⁵ zur Änderung der EWR VöD und der EWR CLE, der am 1. Januar 2023 in Kraft getreten ist, sämtliche Bestimmungen für diese CLE aufgehoben hat.

⁹⁴ In der nachstehenden Tabelle sind die Informationen zu Gas und Elektrizität addiert. Wir erinnern jedoch daran, dass bei Kunden, die mit den zwei Energiearten beliefert werden, ein einziges Dossier von der CLE geprüft und eine einzige Entscheidung getroffen wurde.

⁹⁵ Erlass der Wallonischen Regierung vom 15. Dezember 2022 zur Änderung der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie

2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER

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

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

Im Laufe des Jahres 2022 hat die CWaPE die vierteljährliche Veröffentlichung der Leistungsindikatoren sichergestellt. Es wurden auch punktuelle Maßnahmen zur Kontrolle der Qualität der von den Versorgern übermittelten Informationen durchgeführt.

Die Diagramme auf den folgenden Seiten verdeutlichen die Entwicklung der Leistungsindikatoren für sämtliche auf dem wallonischen Markt für Haushaltskunden aktiven Versorger in den Jahren 2021 und 2022.

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

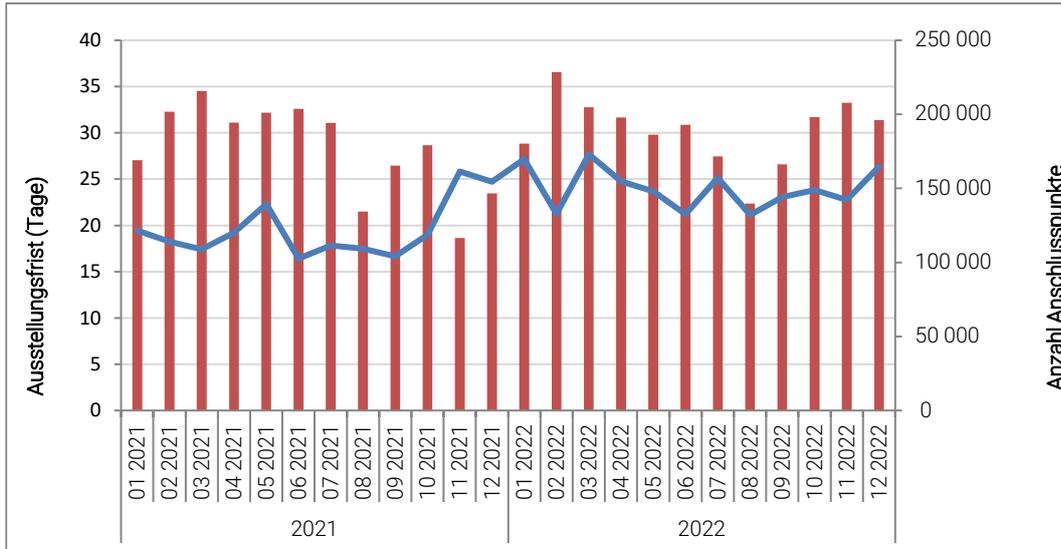
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2021 und 2022 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 210.000.

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

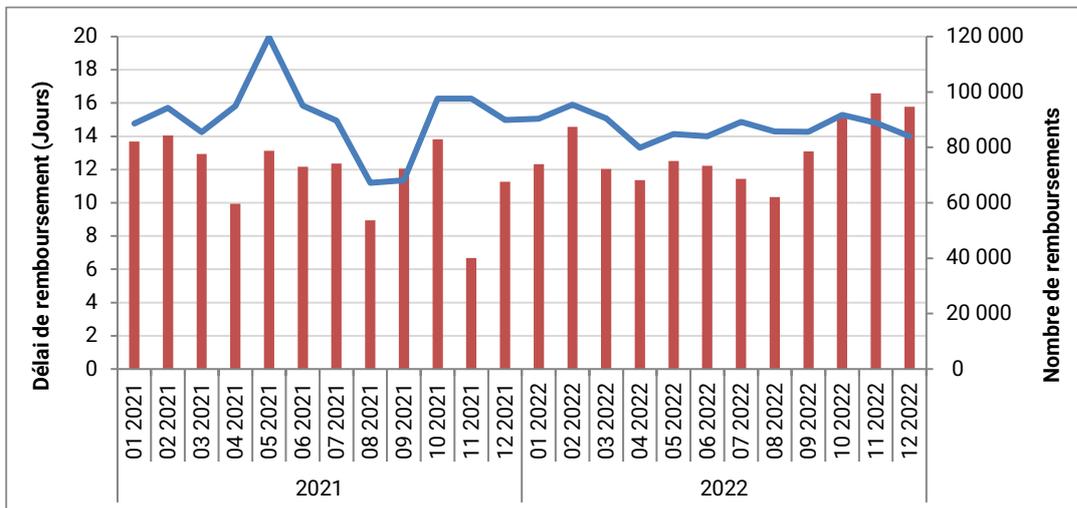
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt. Es zeigt sich, dass die Schwierigkeiten nach der Umstellung auf das MIG6 (November-Dezember 2021) und ihre sehr schrittweise Lösung auch Auswirkungen auf den Umfang und die Fristen für die Erstellung der Rechnungen hatten.

DIAGRAMM 51 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2021-2022



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 festgelegt ist, entwickelt sich relativ stabil. Diese Frist beläuft sich für das Jahr 2022 auf etwa 15 Kalendertage. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Jahr 2022 spürbar angestiegen: von einem monatlichen Durchschnittswert von 70.500 Rückzahlungen im Jahr 2021 auf durchschnittlich 78.700 Rückzahlungen pro Monat im Jahr 2022. Der Spitzenwert, die im Mai 2021 bei den Rückzahlungsfristen zu beobachten war, muss mit den Problemen bei der Rechnungsstellung eines Versorgers in Verbindung gebracht werden. Auch die MIG6-Übergangszeit (insbesondere November 2021) ist durch eine deutlich geringere Anzahl von Rückzahlungen als in den anderen Monaten gekennzeichnet.

DIAGRAMM 52 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2021-2022

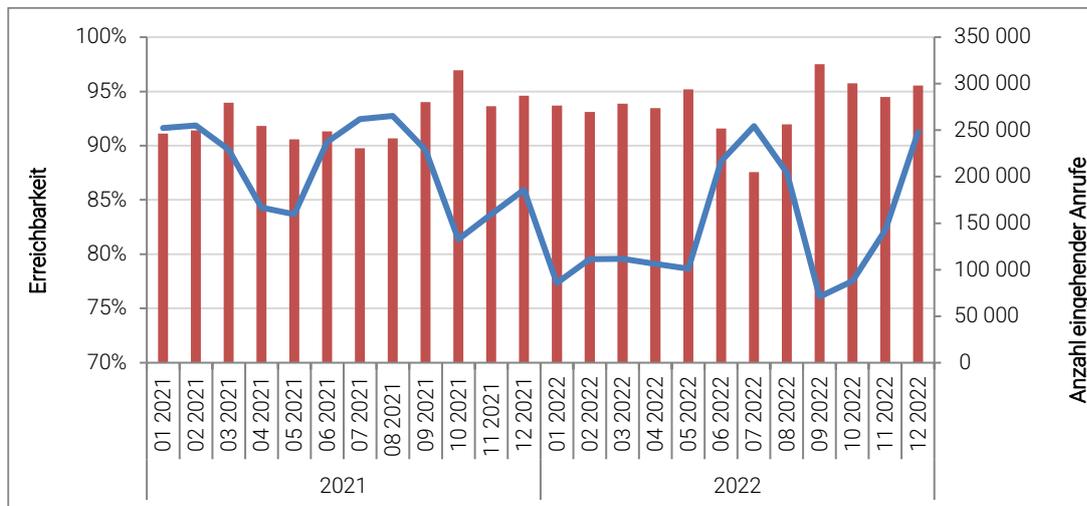


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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.

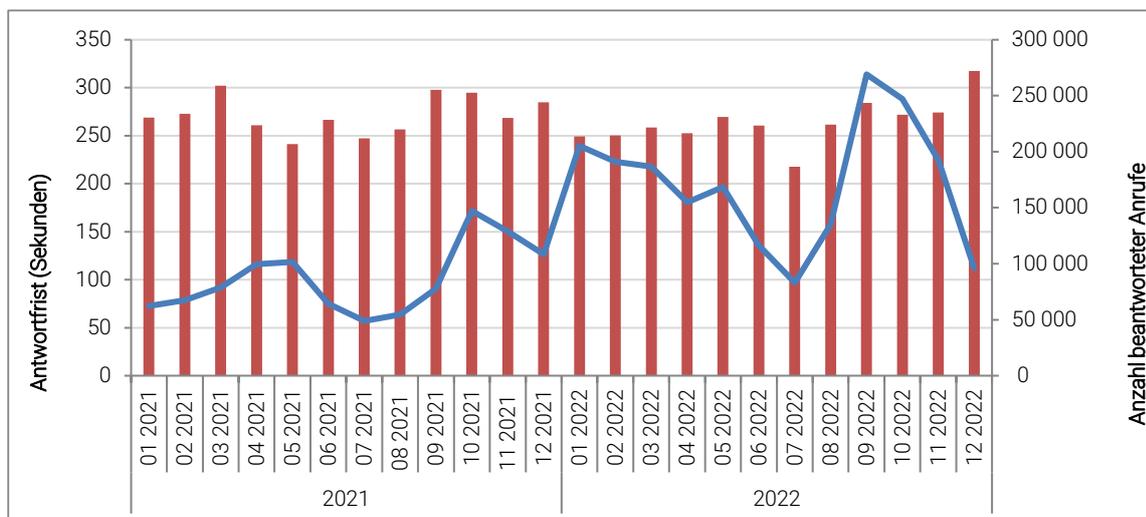
Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit bewegt sich 2022 in einer Spanne von 76 % bis 92 %, wobei zwei Tiefstände von Januar bis April 2022 und im September 2022 festgestellt wurden. Die Zeiträume mit geringer Erreichbarkeit decken sich mit den Zeiten, in denen sich der Anstieg der Energiepreise beschleunigte, aber auch und vor allem mit den Zeiträumen, in denen föderale Maßnahmen zur Unterstützung der Haushalte angekündigt wurden, die insbesondere bei den Haushaltsverbrauchern zu zahlreichen Fragen geführt haben.

DIAGRAMM 53 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2021-2022



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 54 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2021-2022



3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTTEILNEHMERN

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

Die sachdienlichen Informationen werden Ende Juni von allen VNB anhand eines Formulars zur Datenerfassung übermittelt, sodass die Kosten für das Jahr 2021 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 sich die den VöD zuzuweisenden Gesamtkosten zulasten der VNB im Jahr 2021 auf 62,2 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 48,1 Mio. EUR im Gassegment belaufen.

TABELLE 8 KOSTEN DER VÖD 2021 ZU LASTEN DER VERTEILERNETZBETREIBER

	VÖD mit sozialem Charakter	VÖD Funkt der Marktes	VÖD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VÖD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2021
AIEG	€ 332 546	€ 65 247	€ 216 134		€ 258 724	€ 872 650
AIESH	€ 250 510	€ 76 463	€ 93 000		€ 217 001	€ 636 974
RESA ELEC	€ 11 056 142	€ 873 951	€ 2 016 889		€ 3 102 050	€ 17 049 032
REW	€ 446 057	€ 58 784	€ 158 025		€ 347 608	€ 1 010 474
ORES ELEC	€ 25 379 523	€ 1 564 566	€ 6 436 633		€ 9 214 788	€ 42 595 510
GESAMT (1)	€ 37 464 778	€ 2 639 011	€ 8 920 681		€ 13 140 171	€ 62 164 640
RESA GAZ	€ 11 287 372	-€ 30 160	€ 0	€ 9 040 885		€ 20 298 097
ORES GAZ	€ 13 228 906	€ 350 802	€ 0	€ 14 194 615		€ 27 774 323
GESAMT (2)	€ 24 516 278	€ 320 642	€ 0	€ 23 235 500		€ 48 072 420
GESAMT (1+2)	€ 61 981 056	€ 2 959 653	€ 8 920 681	€ 23 235 500	€ 13 140 171	€ 110 237 060

Wie aus der nachstehenden Tabelle hervorgeht, beliefen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3500 kWh) im Jahr 2021 auf 31,1 EUR inkl. MwSt., d. h. 2,9 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3 (23.260 kWh) auf 229,6 EUR inkl. MwSt., d. h. 12,4 % seiner jährlichen Rechnung.

TABELLE 9 KOSTEN DER VÖD IM ELEKTRIZITÄTS- UND IM GASSEGMENT FÜR DIE KUNDENTYPEN DC UND D3

2021		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2021 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2021	% facture annuelle 2021
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,35	€ 31,12	€ 1.078,11	2,9%
Gaz	D3	23,26	€ 8,16	€ 229,64	€ 1.850,25	12,4%	

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2021 wie folgt aus:

DIAGRAMM 55 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2021 – ELEKTRIZITÄT

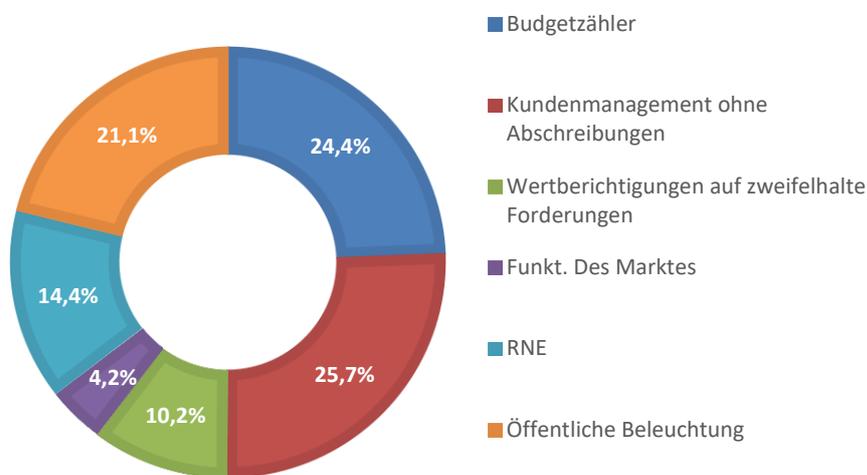
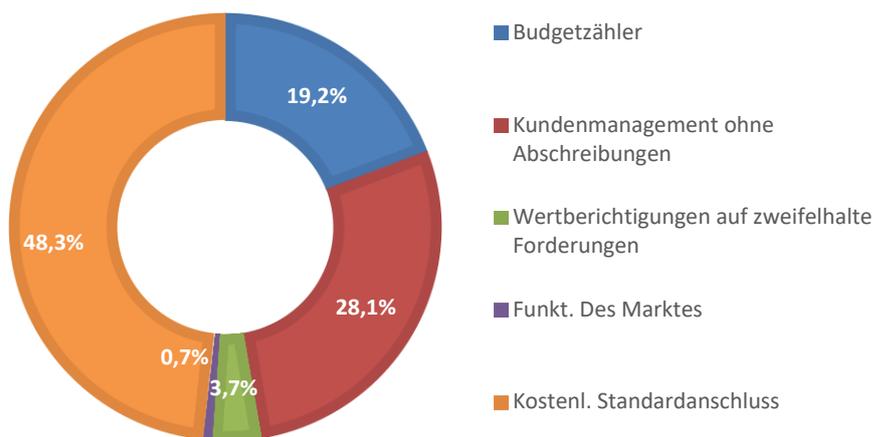


DIAGRAMM 56 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2021 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2022 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.

Es zeigt sich, dass die VöD-Kosten der VNB deutlich steigen, wobei der starke Anstieg der Strom- und Gaspreise auf den Märkten beginnen, die Kosten der VNB nach oben zu treiben, insbesondere was die Energieversorgung betrifft. Im Übrigen ist die Energiewende, in die sich unser Unternehmen eingeordnet hat (Qualiwatt, kostenloser Standardanschluss oder öffentliche Beleuchtung), in geringerem Maße mit Kosten verbunden.

DIAGRAMM 57 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - ELEKTRIZITÄT

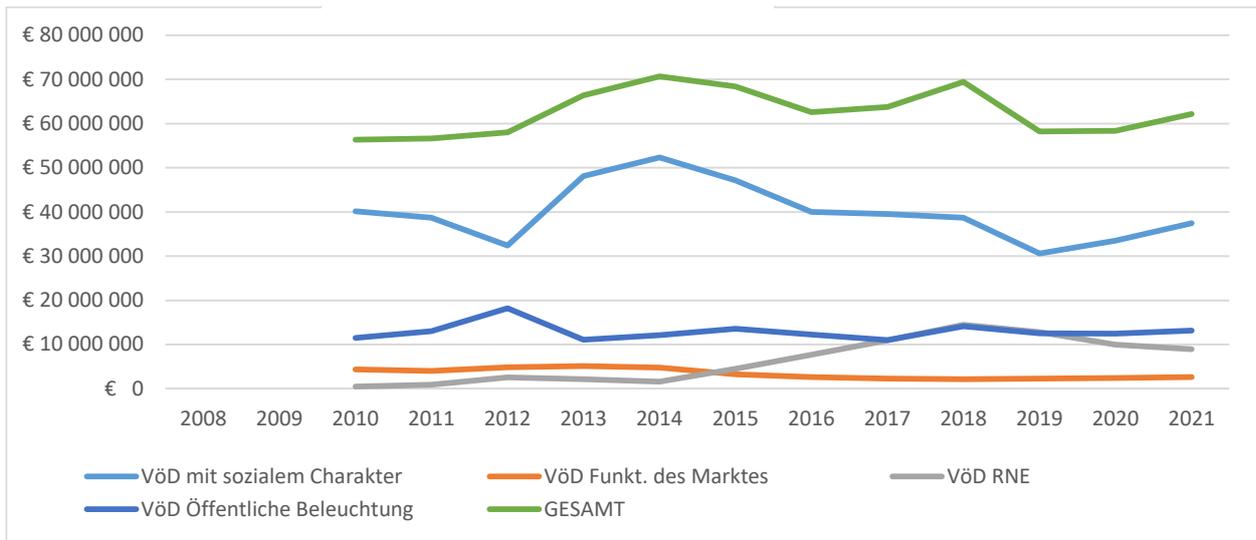


DIAGRAMM 58 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - GAS

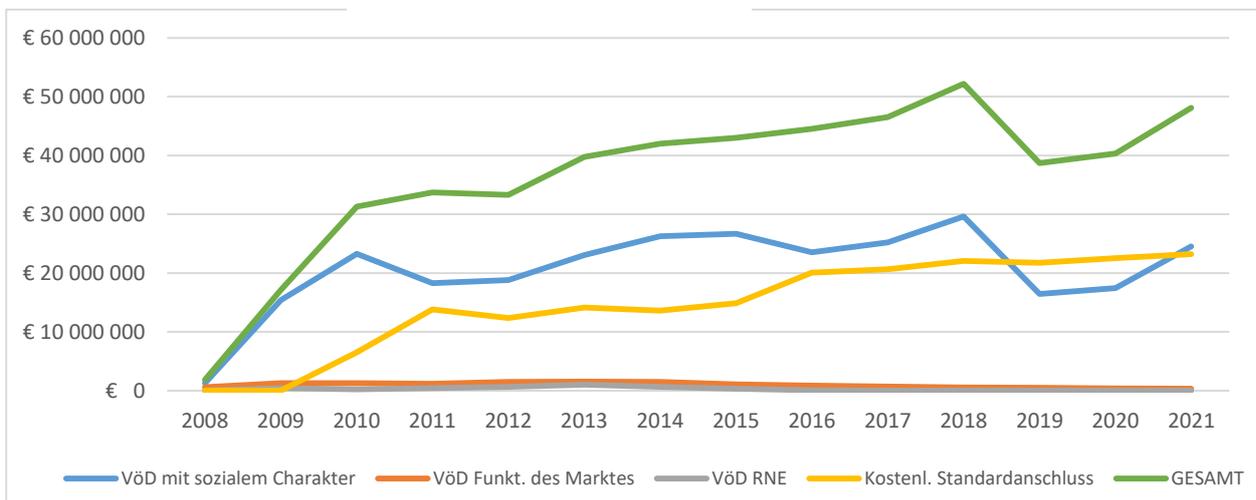
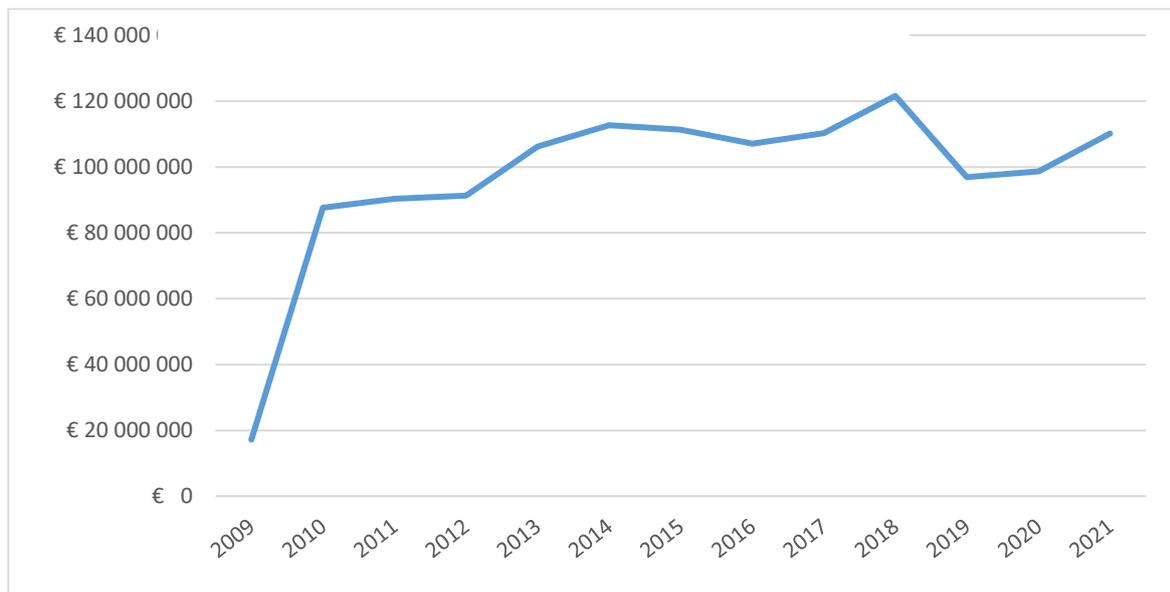


DIAGRAMM 59 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD INSGESAMT (ELEKTRIZITÄT + GAS)



4. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK

Nach einem Jahr 2021, das sich durch die Folgen der Gesundheitskrise und der Katastrophen im Juli auszeichnete, war das Jahr 2022 stark durch einen beispiellosen Anstieg der Energiepreise gekennzeichnet, der insbesondere dem Anstieg der weltweiten Energienachfrage im Anschluss an die wirtschaftliche Erholung nach der Covid-19-Krise sowie einer geopolitischen Instabilität und Versorgungsproblemen geschuldet ist.

Um den verschiedenen Folgen dieser Energiepreiskrise entgegenzuwirken, haben sich die föderale Regierung und die Wallonische Regierung darum bemüht, verschiedene Maßnahmen zur Unterstützung der Haushalte und zur Sicherstellung deren Zugangs zur Energie einzuführen oder zu verlängern.

Zu diesen Maßnahmen zählen insbesondere die Verlängerung der Möglichkeit, den konjunkturbedingten regionalen Schutz zu beantragen, die Verlängerung der Gewährung des Status als geschützter Kunde an die Empfänger der erhöhten Kostenbeteiligung, wodurch sich die Anzahl der Kunden, die in den Genuss des Sozialtarifs kommen, verdoppeln lässt, die Senkung der Mehrwertsteuer auf die Strom- und Gasrechnungen auf 6 %, der Zeitraum der Aussetzung der Sperrungen vom 1. November bis zum 31. Dezember 2022 sowie die im November und Dezember 2022 gewährten vorübergehenden föderalen Prämien. Die Versorger haben auch mehr Pläne zur Anpassung der Schulden gewährt und die Fristen der Zahlungspläne verlängert.

Dank dieser verschiedenen Maßnahmen konnten die Auswirkungen dieser Preiskrise auf die Haushaltskunden etwas abgemildert werden.

Das Jahr 2022 war ebenfalls durch einen „Aufholeffekt“ bei den Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und bei den Sperrungen der Gas- und Stromversorgung gekennzeichnet. Diese Verfahren waren 2021 infolge verschiedener Maßnahmen der Regierung zur Begrenzung der Auswirkungen der Gesundheitskrise und infolge der Umsetzung des MIG6 im letzten Quartal 2021 vorübergehend ausgesetzt worden. Der Anstieg der Anträge und des Einbaus von Zählern mit Vorauszahlungsfunktion sowie der Anzahl der Sperrungen im Jahr 2022 im Vergleich zu den Vorjahren ist insbesondere die Folge dieses „Aufholeffekts“. Abschließend sei auf die sehr umfangreiche Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2022 hingewiesen – die überwiegende Mehrheit der 2022 eingebauten Zähler mit Vorauszahlungsfunktion waren Smart Meter, vor allem im Elektrizitätssegment.

2023 wird das gesamte gesetzliche Verfahren bei Nichtzahlung stark von den Änderungen der „Friedensrichter“-Dekrete betroffen sein, die am 1. Januar 2023 in Kraft getreten sind. Diese beiden Dekrete zielen darauf ab, die Verbraucher besser über die Möglichkeiten zu informieren, die ihnen bei Schwierigkeiten bei der Bezahlung ihrer Verbrauchsrechnungen zur Verfügung stehen, die Verfahren zu verdeutlichen und die Verpflichtung vorzusehen, vor jeder Unterbrechung der Gas- oder Stromversorgung eines Haushaltskunden den Friedensrichter anzurufen. Ungeachtet des Mehrwerts der Intervention des Friedensrichters zur Wahrung der Rechte des Bürgers und zur Beilegung von Streitfällen befürchtet die CWaPE, dass die in diesen neuen Dekreten vorgesehenen Verfahren zu einer erhöhten Verschuldung der Kunden in prekärer Situation, zu einer Verschlechterung der Marktdynamik zulasten aller Verbraucher (weniger Angebote oder weniger attraktive Preise ...) sowie zu einer höheren Anzahl Verfahren zur Beendigung des Vertrags durch die kommerziellen Versorger führen, was für die betroffenen Haushaltskunden eine Gefahr von Vertragsabweichungen mit sich bringt.

Das Jahr 2023 wird ebenfalls vom Ende der Gewährung des Status als geschützte Kunden an die Empfänger der erhöhten Kostenbeteiligung geprägt sein. Diese vorübergehende Maßnahme, die im Februar 2021 zur Unterstützung der privaten Haushalte während der Gesundheitskrise eingeführt wurde, wurde mehrmals verlängert und ermöglichte eine Verdoppelung der Zahl der Personen, die den Sozialtarif erhalten. Die föderale Regierung hat jedoch beschlossen, diese Maßnahme am 1. Juli 2023 auslaufen zu lassen.

Die Wallonische Regierung hat ebenfalls beschlossen, die Möglichkeit der Gewährung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes am 1. September 2023 zu beenden.

Das Ende dieser beiden Unterstützungsmaßnahmen dürfte sich hauptsächlich auf die prekarierte oder gefährdete Kundschaft auswirken, und die CWaPE befürchtet, dass sich die Energiearmut dieser Haushalte in Ermangelung neuer Nachfolge- und Begleitmaßnahmen noch verschlimmern wird.

Die jüngste Entwicklung der Energiepreise dürfte jedoch das Budget der Haushalte zumindest vorübergehend entlasten. Dennoch ist bezüglich der künftigen Preisentwicklung Vorsicht geboten, da die Märkte sicherlich nicht vor neuen starken Spannungen geschützt sind, die zu einem erneuten heftigen Preisanstieg führen könnten.

Die CWaPE wird die Entwicklung dieser verschiedenen Elemente aufmerksam verfolgen und die Akteure bei diesen Veränderungen begleiten, um langfristig einen optimalen und ausgewogenen wallonischen Rahmen zu schaffen, der den Herausforderungen der Energiearmut und des Verbraucherschutzes möglichst weitgehend gerecht wird. Es bleibt zu hoffen, dass dem Sektor nach all diesen Ereignissen endlich eine Atempause gegönnt sein wird, um aus diesem Klima der Dringlichkeit herauszukommen und langfristig arbeiten zu können, indem der Rahmen für die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter konsolidiert wird.