



2023

Jahressonderbericht

Die Ausführung der den Versorgern und Netzbetreibern obliegenden Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

CWAPE
Tous acteurs de l'**énergie**

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 2023 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER IN DER WALLONISCHEN REGION HATTEN.....	9
1.2.1. Die Entwicklung des rechtlichen Rahmens für die VöD und den Verbraucherschutz im Jahr 2023.	10
1.2.2. Antargaz kündigt das Ende seiner Strom- und Gasverkaufsaktivitäten in Belgien an.....	12
1.2.3. Das Inkrafttreten des MIG6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter.....	12
1.3. VERTEILUNG DER WALLONISCHEN HAUSHALTSKUNDEN AUF DIE VERSORGER UND DIE VNB.....	13
1.3.1. Im Elektrizitätssegment.....	13
1.3.2. Im Gassegment.....	14
1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFS.....	15
1.4.1. Die verschiedenen Kategorien von geschützten Kunden.....	15
1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden.....	17
1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden.....	20
1.4.4. Der Sozialtarif und andere Schutzmaßnahmen für geschützte Kunden.....	21
1.5. DAS AUF HAUSHALTSKUNDEN IM FALLE DER NICHTZAHLUNG UND DES ZAHLUNGSVERZUGS ANWENDBARE VERFAHREN.....	22
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben.....	25
1.5.2. Die Einstufung als Nichtzahler und die Aufforderung zur Aktivierung der Vorauszahlung oder des Drops.....	28
1.6. Die Aktivierung der VORAUSZAHLUNG.....	32
1.6.1. Im Elektrizitätssegment.....	34
1.6.2. Im Gassegment.....	38
1.7. AUFLADEN DER ZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION.....	43
1.7.1. Aufladungsorte.....	43
1.7.2. Die Beträge der an den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion durchgeführten Aufladevorgänge.....	45
1.8. AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN.....	45
1.9. VOR DEM FRIEDENSRICHTER EINGEREICHTE ANTRÄGE.....	50
1.9.1. Anzahl der Urteile.....	51
1.9.2. Durchschnittliche Frist.....	51
1.9.3. Entwicklung der Schulden des Kunden zwischen dem Datum der Einreichung und dem Datum des Urteils.....	51
1.9.4. Bewertung der „Friedensrichter“-Dekrete.....	51
1.10. AUSWERTUNG DES ZAHLUNGSVERZUGS DER AKTIVEN UND INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN.....	51
1.10.1. Die aktiven Kunden.....	52

1.10.2. Die inaktiven Kunden.....	53
1.11. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2023 VERBUCHTEN UNEINBRINGLICHEN FORDERUNGEN.....	54
1.12. ABSCHALTUNGEN DER STROM- UND GASVERSORGUNG	54
1.12.1. Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs	55
1.12.2. Abschaltungen nach dem Ende eines Vertrages (EOC)	57
1.12.3. Abschaltungen aufgrund einer Entscheidung des Friedensrichters.....	59
1.12.4. Abschaltungen, wenn die Sicherheit von Gütern oder Personen ernsthaft gefährdet ist.....	59
1.12.5. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2023.....	59
1.13. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ZUM TARIF DES X-VERSORGERES	60
1.13.1. Die verschiedenen Versorgungssituationen des VNB zum Tarif des X-Versorgers	60
1.13.2. Entwicklung der Anzahl der vom X-Versorger belieferten Kunden	62
1.13.3. Die Dauer der Versorgung zum Tarif des X-Versorgers	63
1.13.4. Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger	64
1.14. ZAHLUNGSPÄNE.....	66
1.14.1. Im Elektrizitätssegment.....	66
1.14.2. Im Gassegment.....	71
1.15. DIE LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE (CLE)	74
1.15.1. CLE- Befassung bezüglich der garantierten Mindestliefermenge im Elektrizitätssegment - CLE FMG	75
1.15.2. CLE-Befassung zur Gewährung einer Winterhilfe	76
1.15.3. CLE-Befassung zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde.....	78
2. DIE LEISTUNGSINDIKATOREN DER VERSORGER	80
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE.....	80
2.2. INFORMATIONSDIENSTE	82
3. DIE KOSTEN DER VERPFLICHTUNGEN ÖFFENTLICHEN DIENSTES BEI DEN MARKTTILNEHMERN	83
4. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK	87

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 2023 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.

Der Beginn des Jahres 2023 war weiterhin von den Folgen der weltweiten Energiekrise geprägt, die Ende 2021 begann und sich 2022 weiter verschärfte. Der starke Preisanstieg im Jahr 2022 wirkte sich auf die Abschlags- und Regularisierungsrechnungen der wallonischen Verbraucher im Jahr 2023 aus.

Verschiedene Maßnahmen wurden von der Föderalregierung und den regionalen Regierungen in den Jahren 2021 und 2022 umgesetzt, um den Nutzern den Zugang zu Energie zu gewährleisten und die Haushalte bei der Bewältigung der Folgen dieser Ereignisse zu unterstützen. Als die Krise sich Mitte 2023 abschwächte, wurden einige dieser Maßnahmen schrittweise aufgehoben. So beendete die Föderalregierung im Jahr 2023 die Gewährung des Sozialtarifs an Begünstigte der erhöhten Kostenbeteiligung (die BIM) ab dem 1. Juli 2023 sowie die Gewährung der föderalen Prämien im Elektrizitäts- und im Gassegment ab April 2023. Auf wallonischer Ebene war das Jahr 2023 dadurch gekennzeichnet, dass Kunden ab Juni 2023 nicht mehr die Möglichkeit hatten, einen Antrag zu stellen, um den Status eines konjunkturbedingt geschützten Kunden (PRC-Kunde) zu erhalten.

Auf regionaler Ebene war das Jahr 2023 auch vom Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete¹ 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 Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung im Anschluss an einen Zahlungsausfall 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, unter bestimmten Bedingungen den Status des geschützten Kunden zu erhalten. Ende 2023 besitzen jeweils 16,9 % aller wallonischen Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 21 % im Gassegment diesen Status. Die Gesamtzahl der geschützten Kunden ging im Jahr 2023 im Vergleich zum Jahr 2022 um fast 20 % zurück. Dieser Rückgang ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass Personen, die die erhöhte Kostenbeteiligung erhalten (BIM), nicht mehr als geschützte Kunden eingestuft werden.

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 Erinnerungs- und Mahnschreiben und endet schließlich mit der Einstufung des Kunden als Nichtzahler und der Beantragung der Aktivierung der Vorauszahlung. Seit Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete hat der Anbieter ebenfalls die Möglichkeit, bei einem Friedensrichter einen Antrag auf Vertragsauflösung zu stellen, wenn ein Kunde in Zahlungsverzug gerät oder wenn ein Kunde die Aktivierung der Vorauszahlung verweigert.

So haben jeweils 10,3 % der Kunden im Elektrizitätssegment und 12,4 % der Kunden im Gassegment im Jahr 2023 mindestens ein Mahnschreiben erhalten. Der Prozentsatz der Haushaltskunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden, erreicht im Jahr 2023 5,5 % im Elektrizitätssegment und 7,1 % im Gassegment. Im selben Zeitraum waren 3,4 % der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment und 4,3 % der Haushaltskunden im Gassegment von mindestens einem Antrag ihres Versorgers auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion betroffen. Diese Prozentsätze liegen unter jenen des Jahres 2022.

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.

Trotz des Rückgangs der Zahl der Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, stieg im Jahr 2023 die Zahl der tatsächlichen Aktivierungen von Vorauszahlungen sowohl im Strom- als auch im Gasbereich an. Im Elektrizitätssegment stieg die Zahl der tatsächlichen Aktivierungen der Vorauszahlungen (nämlich 17.620) im Vergleich zum Jahr 2022 um 34,7 %. Diese Entwicklung war im Gassegment weniger ausgeprägt, wo die Zahl der tatsächlichen Aktivierungen der Vorauszahlungen (nämlich 5.077) um 2 % gestiegen ist.

Von der Gesamtzahl der tatsächlichen Aktivierungen von Vorauszahlungen im Jahr 2023 aufgrund von Zahlungsausfällen betrafen 97,8 % im Elektrizitätssegment Smart Meter, während es im Gassegment 81,5 % waren.

Ende 2023 verfügten etwa 3,6 % (im Elektrizitätssegment) und 3,7 % (im Gassegment) der wallonischen Haushaltskunden über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion; diese Prozentsätze liegen unter jenen des Jahres 2022 (4 % im Elektrizitätssegment und 4,2 % im Gassegment).

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt der Aktivierung der Vorauszahlung setzt im Jahr 2023 seine sehr starke Entwicklung fort und erreicht jeweils 1.100 EUR im Elektrizitätssegment (+70,9 %) und 1.108 EUR im Gassegment (+70,1 %). Der starke Anstieg des durchschnittlichen Schuldenbetrags zwischen 2022 und 2023 lässt sich insbesondere durch die Verlängerung des in den „Friedensrichter“-Dekreten vorgesehenen Verfahrens bei Zahlungsverzug sowie durch den Anstieg der Energiepreise im Jahr 2022 erklären.

In bestimmten Situationen kann das Nichtaufladen der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eine Abschaltung der Versorgung des Kunden zur Folge haben, die auch als automatische Abschaltung bezeichnet wird. Der Prozentsatz der Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, bei denen 2023 keine automatische Abschaltung vorgenommen wurde, liegt bei 54,5 % im Elektrizitätssegment und 58,7 % im Gassegment. Diese Prozentsätze sind im Elektrizitätssegment höher als im Jahr 2022 (53,6 %) und im Gassegment niedriger (63,3 %).

Die Verwaltungsplattform für Vorauszahlungen (die sogenannte PPP-Plattform), die online über die Websites der VNB verfügbar ist, ist der bevorzugte Weg der Kunden mit Vorauszahlung zum Aufladen ihres Zählers mit Vorauszahlungsfunktion. Diese Plattform kann jedoch nur von Kunden genutzt werden, die mit einem Smart Meter ausgestattet sind.

Die „Friedensrichter“-Dekrete sehen vor, dass der Versorger eines als Nichtzahler eingestuften Kunden vor dem Friedensrichter eine Klage einreichen kann, um die Kündigung des Versorgungsvertrags zu beantragen. Der Versorger kann auch rechtliche Schritte einleiten, wenn der Kunde die Aktivierung der Vorauszahlung verweigert. Im Laufe des Jahres 2023 reichte nur der Versorger Engie 282 Klagen beim Friedensrichter infolge eines Verfahrens wegen Nichtzahlung ein. Die Richter haben 2023 29 Endurteile gefällt.

Ende 2023 war fast jeder zehnte aktive Haushaltskunde (9 % im Elektrizitätssegment und 11,1 % im Gassegment) mit seinen Zahlungen an seinen Versorger im Rückstand. Diese Prozentsätze sind höher als die des Jahres 2022, wo sie 7,4 % im Elektrizitätssegment bzw. 8,8 % im Gassegment betragen. Die durchschnittliche Höhe der Zahlungsrückstände betrug 518 EUR im Elektrizitätssegment und 544 EUR im Gassegment und lag damit etwas über den Beträgen für das Jahr 2022.

Die wallonische Gesetzgebung sieht verschiedene Situationen vor, in denen die VNB vorübergehend die Versorgung eines Haushaltskunden als „X-Versorger“ sicherstellen müssen. Ende 2023 versorgten die VNB im Elektrizitätssegment 7.170 Kunden und im Gassegment 3.875 Kunden zum Tarif des X-Versorgers. Im Vergleich zum Jahr 2022 bedeutet dies einen Anstieg um 194,3 % im Elektrizitätssegment und um 85,1 % im Gassegment. Der starke Anstieg der Anzahl der Kunden, die zum Tarif des X-Versorgers beliefert werden, ist vor allem eine Folge des Anstiegs der Anzahl der Kunden, denen der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde, sowie der Kunden, die von einem Verfahren zur Beendigung des Vertrags in der Winterperiode betroffen sind.

Im ersten Teil des Berichts werden zudem die verschiedenen von der Gesetzgebung vorgesehenen Situationen analysiert, in denen die Abschaltungen erlaubt sind. Die Gesamtzahl der im Jahr 2023 vorgenommenen Abschaltungen (alle Gründe zusammengenommen) betrug 4.512 im Elektrizitätssegment und 2.356 im Gassegment, was im Vergleich zu 2022 einen Rückgang um 2 % im Elektrizitätssegment und 12,3 % im Gassegment darstellt. Auch wenn die Gesamtzahl der Abschaltungen sinkt, haben sich die Gründe für die Abschaltungen stark verändert¹. Im Anschluss an das Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete kam es 2023 zu keiner weiteren Abschaltung aufgrund einer verweigerter Aktivierung der Vorauszahlung. Abschaltungen der Stromversorgung, weil kein Vertrag geschlossen wurde (insbesondere nach einem von einem Versorger eingeleiteten End-of-Contract-Verfahren (EOC)), sind um fast 500 % gestiegen und stellen nun den zweithäufigsten Grund für Abschaltungen im Jahr 2023 dar. Abschaltungen infolge eines problematischen Umzugs stiegen im Elektrizitätssegment um 43,3 % und im Gassegment um 34 % und waren 2023 die Hauptursache für Abschaltungen. Schließlich kann festgestellt werden, dass im Jahr 2023 keine Entscheidung eines Friedensrichters zur Abschaltung des Versorgungspunkts des Kunden geführt hat. Der sehr starke Anstieg der Anzahl der Abschaltungen nach einem EOC-Verfahren ist insbesondere eine Folge der veränderten Geschäftsstrategie einiger Versorger seit Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete. Wenn ein Kunde die Vorauszahlung verweigert, treffen einige Versorger je nach Situation des Kunden die Entscheidung, den Vertrag zwischen ihnen und dem Kunden zu kündigen.

Die geschützten Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion erhalten zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ihnen den Zugang zur Energie in Form einer garantierten Mindestlieferungsmenge (FMG) im Elektrizitätssegment und einer Winterhilfe im Gassegment 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. Während des Jahres 2023 wurde kein Dossier zur Fortsetzung der FMG in der CLE-Sitzung erörtert. Die Anzahl der CLE-Sitzungen in diesem Rahmen dürfte jedoch in den nächsten Jahren infolge der Verpflichtung zur automatischen Aktivierung der FMG für alle neuen Aktivierungen der Vorauszahlung für einen geschützten Kunden seit dem 1. Januar 2023 zunehmen. Im Jahr 2023 beschloss die CLE, die Winterhilfe für 1.669 Kunden zu gewähren (gegenüber 951 im Jahr 2022). Hervorzuheben ist, dass die größte Arbeitsbelastung der CLE im Jahr 2023 in der Betreuung von Kunden bestand, denen der Status des geschützten Kunden aberkannt wurde und die vom sozialen Versorger versorgt wurden. Die CLE trat in diesem Rahmen im Jahr 2023 zusammen, um 12.554 Dossiers zu prüfen (gegenüber 4.045 im Jahr 2022). In 97 % der Fälle bestätigte die CLE die Aberkennung des Status des geschützten Kunden und erlaubte dem VNB, beim Friedensrichter einen Antrag auf Abschaltung zu stellen. Der starke Anstieg der CLE „Aberkennung des Status“ ist eine Folge des Endes der Gewährung des Status des geschützten Kunden für BIM-Empfänger.

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.

Die Analyse der Daten zeigt, dass die Frist für die Erstattung für den Kunden, welche gesetzlich auf dreißig Tage festgelegt ist, im Jahr 2023 bei etwa 13 Kalendertagen lag. Die Erreichbarkeitsquote der Callcenter der Versorger schwankt 2023 in einer Spanne von 89 % bis 92 %.

Der dritte Teil des Berichts veranschaulicht für das Jahr 2022 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 21,7 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 48,6 Mio. EUR im Gassegment beliefen. Diese Zahlen sanken im Vergleich zu 2021 um 65 % im Elektrizitätssegment und nahmen um 1,2 % 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 auf dem Elektrizitäts- und Gasmarkt der Wallonischen Region für das Jahr 2023 vor. Er versucht, die Trends und Entwicklungen der VöD im Energiemarkt und insbesondere deren eventuellen Folgen für die gefährdeten Kunden herauszuarbeiten.

Der Bericht für das Jahr 2023 ist geprägt vom Inkrafttreten der sogenannten „Friedensrichter“-Dekrete³ und ihrer Ausführungserlasse. 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 Friedensrichter vor jeder Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung im Anschluss an einen Zahlungsausfall vorzusehen

Die CWaPE führt diese Informationen in den verschiedenen Kapiteln dieses Berichts detailliert aus.

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“)

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 Elektrizitätsmarktes und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4
Dekret vom 6. 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 Elektrizitätsmarktes und zur Einfügung der Artikel 33bis/3 und 33bis/4

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 2023, 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 34ter, und im Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts, nachfolgend „Gasdekret“ genannt, genauer in den Artikeln 31bis bis 33bis, 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 2023 EINFLUSS AUF DIE VÖD MIT SOZIALEM CHARAKTER IN DER WALLONISCHEN REGION HATTEN

Der Beginn des Jahres 2023 war weiterhin von den Folgen der weltweiten Energiekrise geprägt, die Ende 2021 begann und sich 2022 weiter verschärfte. Diese Krise, die insbesondere dem Anstieg der weltweiten Energienachfrage im Anschluss an die wirtschaftliche Erholung nach der Covid-19-Krise, einer geopolitischen Instabilität und den Versorgungsproblemen geschuldet war, führte zu einem beispiellosen Anstieg der Strom- und Erdgaspreise und setzte die Akteure unter erheblichen Druck. Der starke Preisanstieg im Jahr 2022 hatte Auswirkungen auf die Abschlags- und Regularisierungsrechnungen der wallonischen Verbraucher im Jahr 2023.

Die Föderalregierung und die regionalen Regierungen haben in den Jahren 2021 und 2022 eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um 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. Als die Krise Mitte 2023 abflaute, wurde eine ganze Reihe dieser Maßnahmen schrittweise wieder aufgehoben.

Zu den bemerkenswerten Änderungen im Jahr 2023 gehört, dass die Föderalregierung die Gewährung des Sozialtarifs an Begünstigte der erhöhten Kostenbeteiligung (BIM) ab dem 1. Juli 2023 und die Gewährung der föderalen Prämien für Strom und Gas ab April 2023 eingestellt hat. Auf wallonischer Ebene war das Jahr 2023 auch durch das Ende des Zeitraums des Verbots von Abschaltungen ab dem 1. Januar 2023⁴ und das Ende der Möglichkeit für einen wallonischen Kunden, ab Juni 2023 einen Antrag auf den Status eines konjunkturbedingt geschützten Kunden (PRC-Kunden) zu stellen, gekennzeichnet. Das Inkrafttreten der gemeinhin als „Friedensrichter“-Dekrete bezeichneten Dekrete am 1. Januar 2023 wirkte sich ebenfalls stark auf die Verfahren bei Zahlungsverzug und Zahlungsausfall von Haushaltskunden im Jahr 2023 aus. Diese verschiedenen Punkte werden im Folgenden erläutert.

Eine Liste der verschiedenen Gesetzesänderungen im Laufe des Jahres 2023 wird im Folgenden aufgegriffen und dargestellt. Diese Liste ist nicht erschöpfend, da sie nur die wichtigsten Maßnahmen enthält, die im Jahr 2023 verabschiedet wurden und sich im Jahr 2023 auf die VöD mit sozialem Charakter in der Wallonie ausgewirkt haben.

Anschließend werden weitere wichtige Ereignisse, die das Jahr 2023 geprägt haben, vorgestellt.

1.2.1. Die Entwicklung des rechtlichen Rahmens für die VöD und den Verbraucherschutz im Jahr 2023

1.2.1.1. Auf föderaler Ebene

a. Senkung der Mehrwertsteuer auf die Strom- und Gasrechnungen von Haushaltskunden

Am 21. Februar 2022 hat die Föderalregierung einen Königlichen Erlass⁵ verabschiedet, der eine vorübergehende Senkung der Mehrwertsteuer auf die Stromrechnungen von Haushaltskunden von 21 % auf 6 % gesetzlich verankert. Diese Maßnahme sollte ursprünglich nur vorübergehend gelten, doch hat die Föderalregierung mehrere Erlasse zur Verlängerung der Maßnahme über das gesamte Jahr 2022 und den Beginn des Jahres 2023 verabschiedet. Die Föderalregierung hat beschlossen, die Maßnahme ab dem 1. April 2023 fortzusetzen. Die Einnahmeausfälle einer solchen Mehrwertsteuersenkung werden jedoch teilweise durch eine Änderung der Erhebung von Akzisen auf Gas und Elektrizität ausgeglichen⁶.

b. Ende der Gewährung des Sozialtarifs für BIM

Im Laufe des Jahres 2023 beendete die Föderalregierung die Gewährung des Sozialtarifs an die Begünstigten der erhöhten Kostenbeteiligung (BIM). Es handelte sich um eine vorübergehende Maßnahme, die am 1. Februar 2021 begonnen hatte⁷. Diese Maßnahme war ursprünglich bis zum 31. März 2022 vorgesehen, die Föderalregierung hatte jedoch beschlossen, die Maßnahme mehrmals zu verlängern, um auf verschiedene Krisen zu reagieren. Die Ausweitung der Gewährung des Sozialtarifs an Personen mit BIM-Status endete endgültig am 1. Juli 2023. Der Königliche Erlass⁸, in dem dieses Enddatum festgelegt ist, sieht außerdem vor, dass der Versorger des BIM-Kunden ab dem 1. Juli 2023 für einen Zeitraum von drei Monaten das zu diesem Zeitpunkt günstigste Produkt anwendet.

⁴ Die Wallonische Regierung hat am 22. September 2022 ein Dekret verabschiedet, das vom 1. November bis zum 31. Dezember 2022 das Verbot von Abschaltungen der Elektrizitäts- oder Gasversorgung von Haushaltskunden im Anschluss an ein Verfahren bei Nichtzahlung vorsieht. Der Kunde wird dann weiterhin von seinem Energieversorger beliefert.

⁵ Königlicher Erlass vom 21. Februar 2022 zur Abänderung der Königlichen Erlasse Nr. 4 und 20 über die Mehrwertsteuer in Bezug auf die Ermäßigung des Mehrwertsteuersatzes hinsichtlich der Lieferung von Elektrizität im Rahmen von Verträgen für Privathaushalte

⁶ Gesetz vom 19. März 2023 zur Reform der Besteuerung der Energierechnung

⁷ Der Königliche Erlass vom 28. Januar 2021 ergänzt die Liste der geschützten Haushaltskunden, die erwähnt ist in Artikel 15/10, § 2/2, Absatz 1 des Gesetzes vom 12. April 1965 über die Beförderung gasförmiger und sonstiger Produkte durch Rohrleitungen und Artikel 20 § 2/1 Absatz 1 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarkts und zur Änderung des Königlichen Erlasses vom 29. März 2012 über die Festlegung der Regeln zur Bestimmung der Kosten der Anwendung der Sozialtarife durch die Erdgasunternehmen und der Interventionsregeln für deren Übernahme sowie des Königlichen Erlasses vom 29. März 2012 über die Regeln zur Festlegung der Kosten der Anwendung der Sozialtarife durch die Elektrizitätsunternehmen und der Interventionsregeln für deren Übernahme.

⁸ Königlicher Erlass vom 19. März 2023 zur Verlängerung der Erweiterung der Höchstpreise für geschützte Haushaltskunden auf die Begünstigten der erhöhten Kostenbeteiligung bis zum 1. April 2023 (Belgisches Staatsblatt vom 22. März 2023)

c. Gewährung einer föderalen Prämie für Elektrizität und Gas

Am 30. Oktober 2022 hat die Föderalregierung ein Gesetz⁹ zur Festlegung von zeitweiligen Unterstützungsmaßnahmen infolge der Energiekrise verabschiedet.

Mit diesem Gesetz richtete die Föderalregierung eine föderale Prämie für jeden Haushaltskunden ein, der am 30. September 2022 einen laufenden Vertrag für Strom und/oder Gas hatte, sowie für Haushalte, die zu diesem Zeitpunkt über eine kollektive Gasanlage verfügten¹⁰.

Der Betrag dieser Prämie belief sich auf 61 Euro pro Monat für Elektrizität und 135 Euro pro Monat für Gas. Die Auszahlung der Prämie war für die Monate November und Dezember 2022 vorgesehen.

Durch das Gesetz vom 19. Dezember 2022¹¹ wurde die Gewährung der Prämie für die Monate Januar, Februar und März 2023 verlängert. Die Gewährung dieser Prämie wurde nicht wieder über den März 2023 hinaus verlängert.

1.2.1.2. Auf der regionalen wallonischen Ebene

a. Das Ende der Möglichkeit, einen Antrag zu stellen, um in den Genuss des konjunkturbedingten regionalen Schutzes (PRC) zu gelangen

Das Jahr 2023 war dadurch gekennzeichnet, dass wallonische Haushaltskunden nicht mehr die Möglichkeit hatten, einen Antrag zu stellen, um den Status eines konjunkturbedingt geschützten Kunden (PRC-Kunde) zu erhalten.

Der konjunkturbedingte regionale Schutz ist eine Schutzmaßnahme, die im September 2020¹² begonnen hat und die darauf abzielt, 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 war ursprünglich bis Ende März 2021 vorgesehen, aber die Maßnahme wurde mehrmals verlängert und 2022 auf wallonische Haushaltskunden (oder jede unter demselben Dach lebende Person) ausgeweitet, die in Zahlungsverzug geraten sind und deren berufliches Einkommen durch die Energiepreiskrise erheblich beeinträchtigt wird¹³.

Am 23. Juni 2023 endete die Möglichkeit, einen Antrag zu stellen, um in den Genuss des konjunkturbedingten regionalen Schutzes zu kommen.

b. Das Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete

Am 1. Januar 2023 traten zwei Dekrete im Elektrizitätssegment¹⁴ und im Gassegment¹⁵ in Kraft, die gemeinhin als „Friedensrichter“-Dekrete bezeichnet werden. 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 Friedensrichter vor jeder Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung im Anschluss an einen Zahlungsausfall vorzusehen.

⁹ Gesetz vom 30. Oktober 2022 zur Festlegung von vorübergehenden Unterstützungsmaßnahmen infolge der Energiekrise

¹⁰ Im Gesetz vom 30. Oktober 2022 sind zusätzliche Bedingungen für die Gewährung der Prämie vorgesehen, wie Einkommensbedingungen und die Art des Vertrags, der den Kunden an den Versorger bindet. Nähere Informationen über die Gewährung der Prämie und die Bedingungen für deren Erhalt finden Sie auf der Website des FÖD Wirtschaft

¹¹ Gesetz vom 19. Dezember 2022 zur Gewährung einer zweiten föderalen Strom- und Gasprämie.

¹² Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise

¹³ Dekret vom 22. September 2022 zur Aussetzung der Abschaltungen 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.

¹⁴ 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

¹⁵ Dekret vom 6. 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)

Wenn der säumige Kunde die Vorauszahlung verweigerte oder zu dem Zeitpunkt, als der VNB vorbeikam, um die Vorauszahlung zu aktivieren, nicht anwesend war, sah das weitere Verfahren vor Inkrafttreten dieser Dekrete in Ermangelung einer Reaktion des VNN die Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung vor. Diese Art der Abschaltung ist daher seit dem 1. Januar 2023 nicht mehr möglich, außer mit Genehmigung des Friedensrichters.

Diese Dekrete sehen ebenfalls das Verbot einer Abschaltung der Versorgung während der Winterperiode (vom 1. November bis zum 31. März) vor. Dieses Verbot einer Abschaltung betrifft Anträge auf Abschaltung nach Genehmigung des Friedensrichters sowie Anträge auf Abschaltung einer Entnahmestelle, für die der Vertrag in der Winterzeit ausläuft. In diesem Zeitraum ist der Verteilernetzbetreiber für die Strom- und Gasversorgung der betroffenen Kunden zuständig. Im Elektrizitätssegment schließlich sieht das Dekret auch die automatische Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge für geschützte Kunden mit Zählern mit Vorauszahlungsfunktion vor.

In den „Friedensrichter“-Dekreten ist darüber hinaus vorgesehen, dass die CWaPE im Rahmen ihres Jahresberichts Bericht über die vor dem Friedensrichter geführten Verfahren im Zusammenhang mit einer Nichtzahlung erstattet. Die CWaPE verweist daher den Leser auf ihren Allgemeinen Jahresbericht für das Jahr 2023, in dessen Anhang er eine Bewertung der „Friedensrichter“-Dekrete finden kann.

Schließlich ist zu betonen, dass die Wallonische Regierung am 15. Dezember 2022 einen EWR¹⁶ zur Änderung der EWR über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gassegment (die EWR VöD) und des EWR über die Lokale Energiekommission (der EWR CLE) verabschiedet hat, um die in diesen EWR vorgesehenen Verfahren an die neuen, in den „Friedensrichter“-Dekreten verankerten Bestimmungen anzupassen. Dieser EWR ist am 1. Januar 2023 in Kraft getreten.

1.2.2. Antargaz kündigt das Ende seiner Strom- und Gasverkaufsaktivitäten in Belgien an

Der Versorger ANTARGAZ hat Ende 2022 beschlossen, seine Aktivitäten auf dem Gebiet des Verkaufs von Strom und Erdgas in Belgien schrittweise einzustellen. Dieser Versorger begründete seine Entscheidung mit der instabilen politischen und wirtschaftlichen Lage in Europa. Er wird den Vertrieb von Propan/Butan in Gasflaschen und Propan sowie die Lieferung von LPG fortführen.

Dieser Anbieter kündigte daher alle seine unbefristeten Verträge zu Beginn des Jahres 2023. Bei den befristeten Verträgen wurden alle Kunden ab dem 1. September 2023 von OCTA+ übernommen. Auf diese Weise konnten alle Verträge, die mit den Kunden geschlossen worden waren, ohne Unterbrechung erfüllt werden.

1.2.3. Das Inkrafttreten des MIG6 und seine Auswirkungen auf die Verfahren der VöD mit sozialem Charakter

Seit November 2021 wurde das System für den Austausch von Marktprozessen zwischen den verschiedenen Akteuren (Versorgern und VNB) auf eine zentrale föderale Plattform umgestellt. Diese neue Clearingstelle, die von allen Elektrizitäts- und Gasnetzbetreibern ins Leben gerufen wurde und von ATRIAS (einer Tochtergesellschaft der belgischen Verteilernetzbetreiber) getragen wird, soll den Markthandel durch die Nutzung einer einheitlichen Plattform erleichtern, aber auch die im Rahmen der Energiewende erforderlichen technischen Anforderungen erfüllen, insbesondere um die Entwicklung der neuen Funktionen der Smart Meter zu unterstützen.

Trotz der von jeder Seite (Netzbetreiber, Versorger und ATRIAS) eingesetzten Mittel besteht eine beträchtliche Anzahl struktureller Fehlfunktionen und „Blockaden“ seit 2022 fort. Diese Marktblockaden hatten für einige Kunden durchaus erhebliche Auswirkungen, insbesondere bei den Regularisierungsrechnungen. Die Schwierigkeiten bei der Übermittlung der Zählerstände von den VNB an die Versorger führten zu verspäteten und fehlenden Abrechnungen an die Nutzer, was in Verbindung mit den steigenden Energiepreisen in einigen Fällen zu schwerwiegenden Folgen für die betroffenen Verbraucher führte. Der innerhalb der CWaPE eingerichtete Regionale Mediationsdienst für Energie (der SRME) bearbeitete im Jahr 2023 eine große Anzahl von Beschwerden zu diesem Problembereich.

¹⁶ 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

Aus Sorge um die Interessen der Verbraucher und das reibungslose Funktionieren des Marktes wandte sich die CWaPE, die Hand in Hand mit den flämischen und Brüsseler Regulierungsbehörden handelt, Ende November 2023 in einem gemeinsamen Schreiben an die VNB, in dem sie die Probleme bei der Verwaltung der Marktprozesse gemäß MIG6¹⁷ im CMS¹⁸ von ATRIAS und in ihren *Backend*-Systemen ansprach.

Konkret wurden die VNB aufgefordert, sich bis zum 30. Juni 2024 mit der Einführung eines Mittelweges mit einer als „normal“ bezeichneten Situation in Einklang zu bringen und eine nützliche Berichterstattung für die kurz- und mittelfristige Betreuung des Projektes zu liefern und schließlich eine Empfehlung zur notwendigen Schulung der Marktteilnehmer in Bezug auf die MIG-Prozesse abzugeben.

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 2023 wurden in der Wallonie insgesamt 1.690.714 Haushaltskunden mit Elektrizität versorgt. Davon wurden 96,5 % von kommerziellen Versorgern und 3,5 % von den VNB versorgt.

Vierzehn kommerzielle Versorger versorgten diese Haushaltskunden: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES, ENECO, POWER ONLINE (unter der Marke MEGA), OCTA+, COCITER, DATS 24, ELEGANT, BOLT, BEE, ESSENT, ASPIRAVI und AXPO¹⁹.

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 versorgen²⁰. Von den 58.609 Kunden, die Ende 2023 von ihrem VNB mit Elektrizität versorgt wurden, wurden 93,7 % vom VNB als Sozialversorger und 6,3 % vom VNB als X-Versorger versorgt.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht den Marktanteil der Versorger und VNB im Marktsegment der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment am 31. Dezember 2023. Die in diesem Diagramm als „sonstige“ bezeichneten Versorger sind die folgenden: ELEGANT, BOLT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI und AXPO²¹.

¹⁷ Market Implementation Guide

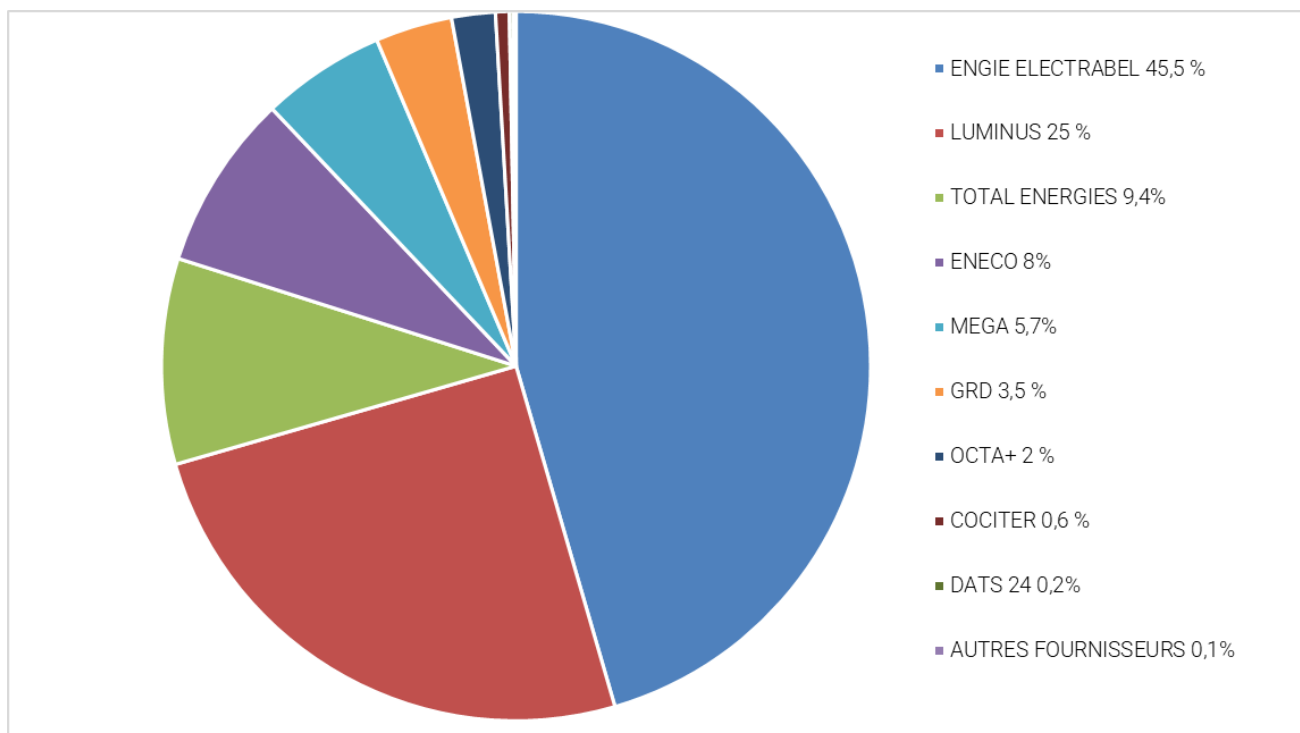
¹⁸ Central Market System

¹⁹ Die Versorger ESSENT, AXPO, BEE und ASPIRAVI belieferten Ende 2023 jeweils nur noch einen einzigen Haushaltskunden in der Wallonie.

²⁰ Weitere Informationen zum X-Versorger finden Sie im entsprechenden Kapitel in diesem Bericht.

²¹ Die Versorger ELEGANT, BOLT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI und AXPO, die am 31. Dezember 2023 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden von weniger als 0,1 % der gesamten wallonischen Haushaltskundschaft mit Elektrizität 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 2023 wurden 713.428 Haushaltskunden in der Wallonie mit Gas versorgt. 95,2 % davon wurden von kommerziellen Versorgern und 4,8 % wurden von VNB versorgt.

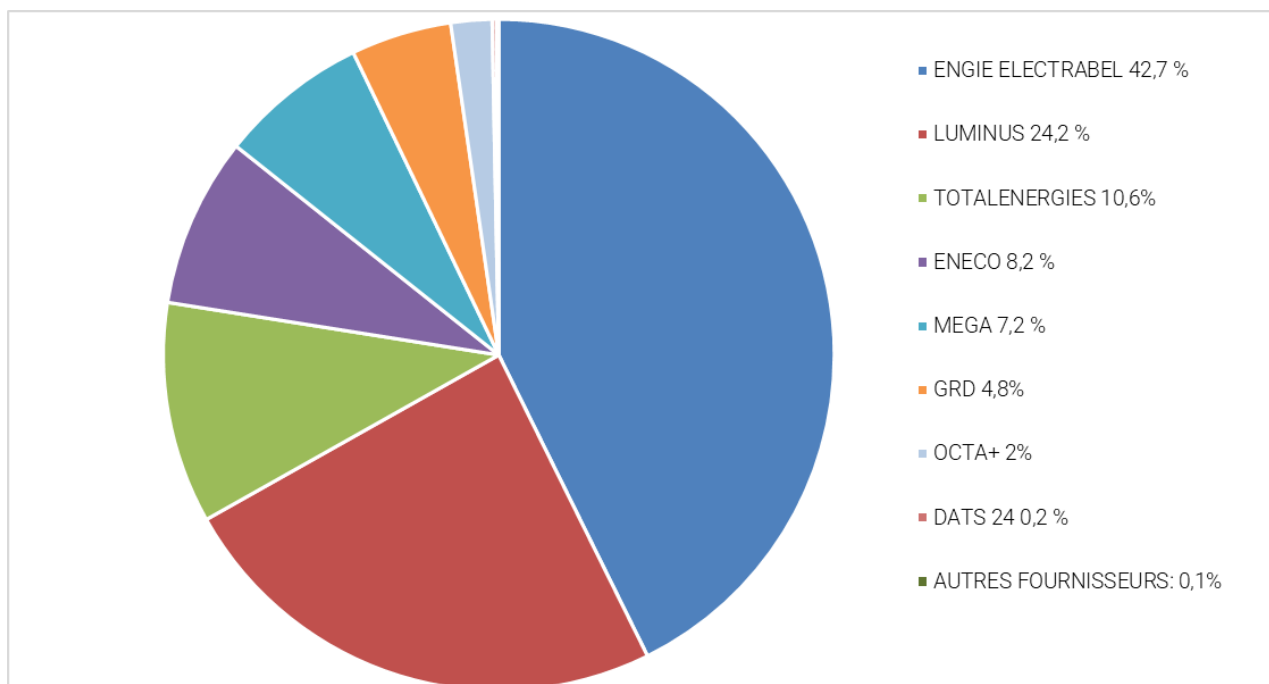
Neun kommerzielle Versorger versorgten Ende 2023 die wallonischen Haushaltskunden mit Gas: ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES, ENECO, POWER ONLINE (unter der Marke MEGA), OCTA +, DATS 24, ELEGANT und BOLT.

Von den 34.370 Kunden, die Ende 2023 von ihrem VNB **mit Gas** versorgt wurden, wurden 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 im Gassegment am 31. Dezember 2023. Die folgenden Versorger sind im Diagramm unter „sonstige“ zusammengefasst: ELEGANT und BOLT ²².

²² Die Versorger ELEGANT und BOLDT, die am 31. Dezember 2023 jeweils einen Prozentsatz der wallonischen Haushaltskunden von weniger als 0,1 % der gesamten wallonischen Haushaltskundschaft mit Gas versorgten, werden in den weiteren Diagrammen in diesem Bericht nicht mehr berücksichtigt.

DIAGRAMM 2 AUFTEILUNG DER MARKTANTEILE DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT



1.4. GESCHÜTZTE KUNDEN UND BEWILLIGUNG DES SOZIALTARIFIS

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 Beihilfe für behinderte Personen 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 Appartements, das in einem Gebäude liegt, welches zu sozialen Zwecken vermietet wird und dessen Erdgasheizung durch eine gemeinsame Anlage sichergestellt wird. Der Sozialtarif gilt in diesem Fall nur für das Erdgas.

Die fünfte Kategorie (vorübergehende Maßnahme, die am 1. Juli 2023 endgültig beendet wurde): 2021 hat der Föderalstaat den Anspruch auf den Sozialtarif auf Personen ausgeweitet, die Anspruch auf erhöhte Kostenbeteiligung haben (BIM) und die einen Vertrag für den Kauf von Elektrizität 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 Föderalregierung hat jedoch beschlossen, diese Maßnahme mehrmals für das ganze Jahr 2022 und das erste Halbjahr 2023 zu verlängern, um auf die verschiedenen Krisen reagieren zu können. Die Gewährung des Sozialtarifs für Personen, die eine erhöhte Kostenbeteiligung beziehen (BIM), endete am 1. Juli 2023. Die betroffenen Kunden erhielten sodann den zu diesem Zeitpunkt günstigsten kommerziellen Tarif ihres Versorgers. Es sei darauf hingewiesen, dass die Ausweitung der geschützten Kunden auf diese neue Kategorie die Anzahl der Kunden, die 2022 in den Genuss des Sozialtarifs für Energie kommen, praktisch verdoppelt hatte. 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 - 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**²³ (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.

²³ Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der Covid-19-Krise

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 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 konjunkturbedingten regionalen Schutz (PRC) zu gewähren, wurde jedoch mehrmals verlängert, um dem starken Anstieg der Energiepreise entgegenzuwirken. Die Möglichkeit, einen Antrag zu stellen, um in den Genuss des PRC zu kommen, endete im Juni 2023. Personen, die ihren Antrag vor diesem Datum gestellt hatten, können jedoch noch ein Jahr lang Anspruch darauf haben.

1.4.2. Die Anzahl der geschützten Kunden

Ende 2023 galten in der Wallonischen Region 286.181 Elektrizitätskunden (das heißt 16,9 % der mit Elektrizität versorgten wallonischen Haushaltskunden) als geschützte Kunden. Dieser Prozentsatz liegt deutlich unter dem des Jahres 2022 (21,6 %). Unter den geschützten Kunden gehörten 94,2 % zu einer föderalen Kategorie geschützter Kunden und 5,8 % zu einer Kategorie ausschließlich regional geschützter Kunden.

Ende 2023 ist die Gesamtzahl der (föderal und regional) geschützten Kunden im Elektrizitätssegment im Jahr 2023 im Vergleich zur Gesamtzahl der Ende 2022 geschützten Kunden um 20,1 % gesunken.

Am Ende des Jahres 2023 galten in der Wallonischen Region 149.699 mit Gas versorgte Kunden, das heißt 21 % aller mit Gas versorgten wallonischen Haushaltskunden, als geschützte Kunden. Dieser Prozentsatz liegt unter dem des Jahres 2022 (26,9 %). Von den geschützten Kunden gehörten 93,6 % zu einer Kategorie föderal geschützter Kunden und 6,4 % zu einer ausschließlich regional geschützten Kategorie.

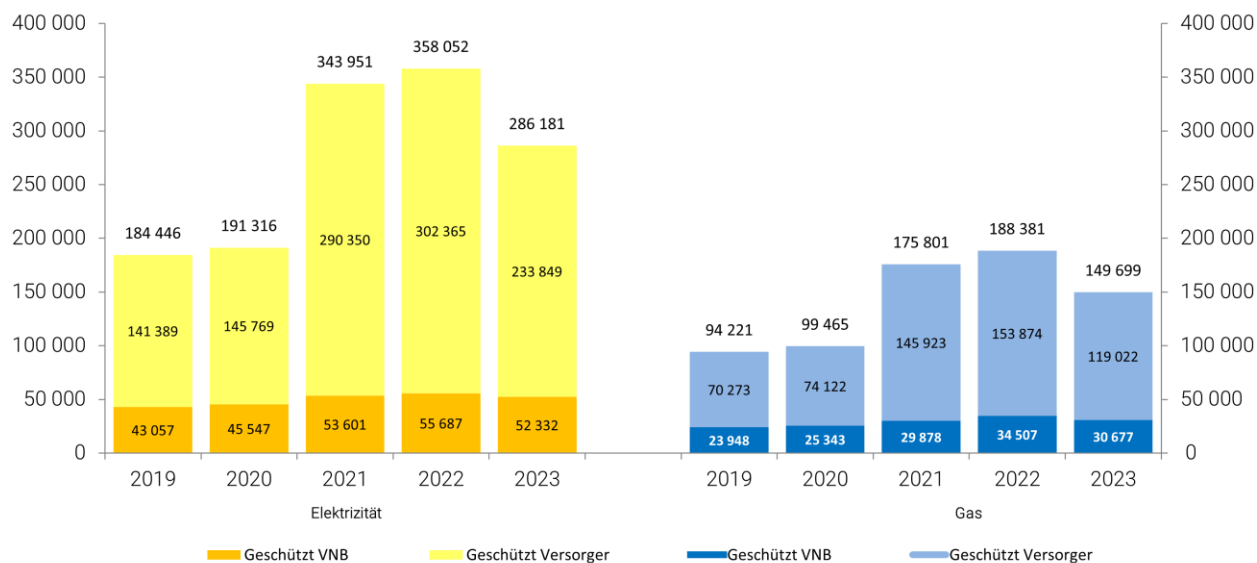
Die Gesamtzahl der mit Gas versorgten geschützten Kunden ist Ende 2023 im Vergleich zum Jahr 2022 um 20,5 % zurückgegangen.

Die beiden nachstehenden Diagramme zeigen die Entwicklung der Gesamtzahl der geschützten Kunden im Elektrizitäts- und Gassegment in den vergangenen fünf Jahren. Die Daten werden am Ende des untersuchten Jahres gemeldet. Der starke Anstieg der Anzahl geschützter Kunden in den Jahren 2021 und 2022, der in den nachstehenden Diagrammen veranschaulicht wird, ist die Folge der vorübergehenden Gewährung des Sozialtarifs ab dem 1. Februar 2021 an Kunden, die in den Genuss der erhöhten Kostenbeteiligung (BIM) kommen. Diese Gewährung endete am 1. Juli 2023, wodurch die Zahl der geschützten Kunden in der Wallonischen Region im Jahr 2023 folglich zurückging. Die Gewährung des Status als geschützter Kunde (PRC) führte ebenfalls zu einem Anstieg der Anzahl geschützter Kunden, allerdings in geringerem Maße²⁴.

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

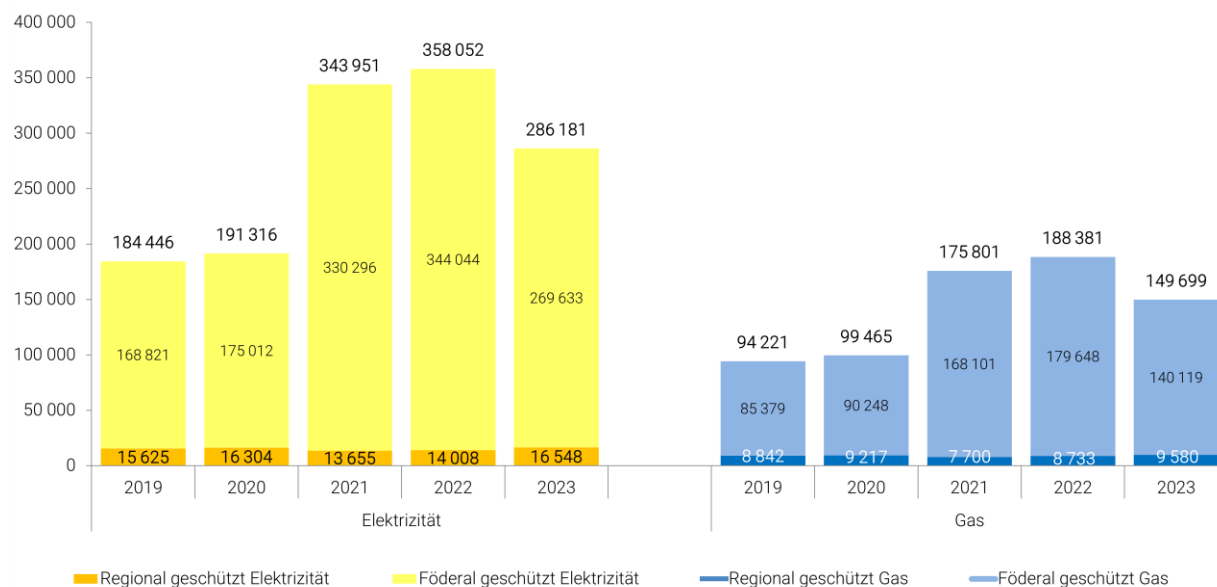
²⁴ Nähere Informationen findet der Leser im Kapitel über die regional geschützten Kunden.

DIAGRAMM 3 ENTWICKLUNG DER ANZAHL GESCHÜTZTER KUNDEN UND VERTEILUNG PRO VERSORGER TYP (HANDELSVRSORGER ODER VNB)²⁵



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 FÖDERALE UND AUSSCHLISSLICH REGIONALE KATEGORIE, ZU DER SIE GEHÖREN²⁶



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.

²⁵ Daten am 31. Dezember 2023

²⁶ Daten am 31. Dezember 2023

DIAGRAMM 5 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)²⁷

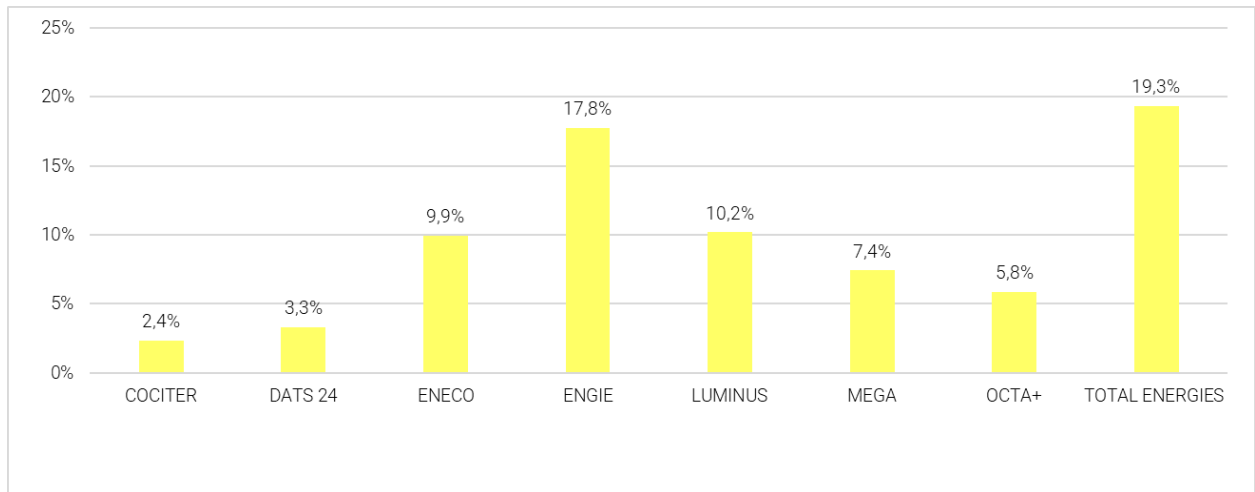
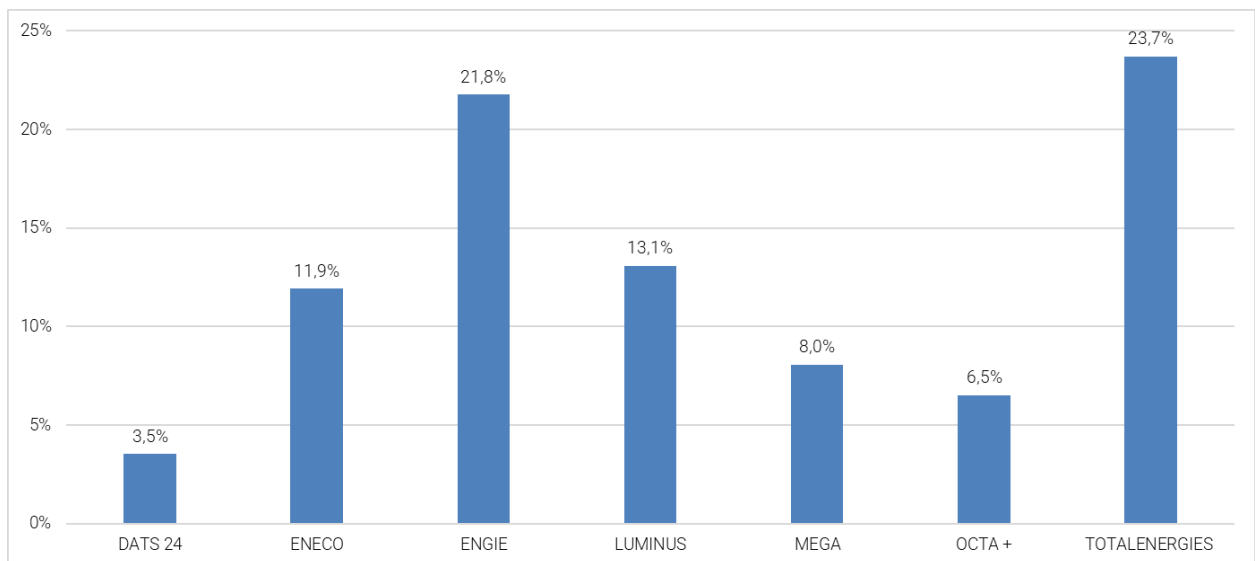


DIAGRAMM 6 PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN KUNDEN IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT IN % DER HAUSHALTKUNDSCHAFT, DIE VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER BELIEFERT WIRD)²⁸



²⁷ Daten am 31. Dezember 2023

²⁸ Daten am 31. Dezember 2023

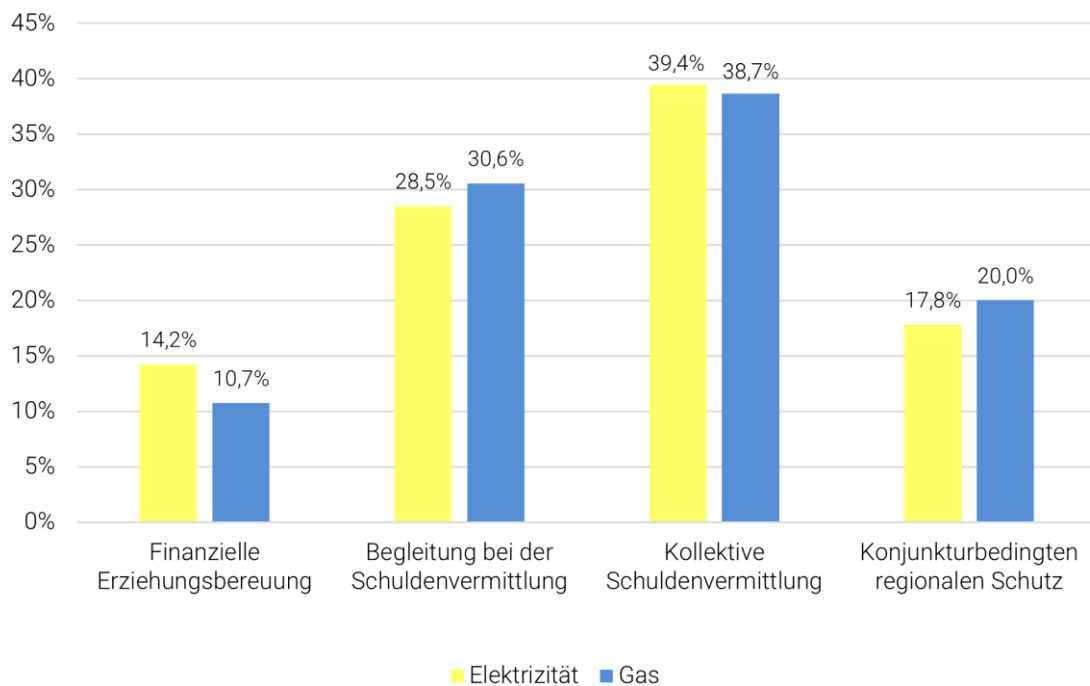
1.4.3. Die ausschließlich regional geschützten Kunden

Ende 2023 zählte die CWaPE 16.558 ausschließlich regional geschützte Kunden im Elektrizitätssegment und 9.590 ausschließlich regional geschützte Kunden im Gassegment. **Die Gesamtzahl der ausschließlich regional geschützten Kunden ist zwischen 2022 und 2023 im Elektrizitätssegment um 18,2 % und im Gassegment um 9,8 % gestiegen.**

Der Anstieg der Anzahl regional geschützter Kunden zwischen Ende 2022 und Ende 2023 ist insbesondere auf die starke Zunahme der Anzahl geschützter Kunden in Schuldenvermittlung zurückzuführen, die im Elektrizitätssegment um 42,2 % und im Gassegment um 39,8 % gestiegen ist. Umgekehrt sinkt die Zahl der konjunkturbedingt regional geschützten Kunden (- 19,3 % im Elektrizitätssegment und - 25,1 % im Gassegment) als Folge der Tatsache, dass es seit Juni 2023 nicht mehr möglich ist, diesen Status zu gewähren.

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)²⁹



²⁹ Daten am 31. Dezember 2023

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 2023 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 **36,7 % im Elektrizitäts- und 58,4 % 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 2023 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 im Elektrizitätssegment einen Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verwendet, erhält er eine (auf 10 Ampere begrenzte) garantierte Mindestliefermenge, 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.

Es sei darauf hingewiesen, dass seit dem 1. Januar 2023 das „Friedensrichter“-Dekret im Elektrizitätssegment die automatische Aktivierung der garantierten Mindestliefermenge für jeden geschützten Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion vorsieht. Diese Maßnahme betrifft nur die Fälle, in denen die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion für Strom bei einem geschützten Kunden ab dem 1. Januar 2023 erfolgt.

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 31. 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 UND DES ZAHLUNGSVERZUGS 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 bis 37 des EWR VöD Elektrizität sowie Artikel 32 bis 40 des EWR VöD Gas sind die von den Versorgern und VNB bei einem Haushaltskunden im Fall der Nichtzahlung zu beachtenden Verfahren und festgelegten Mindestfristen aufgeführt.

In vereinfachter Form umfasst das von der wallonischen Gesetzgebung im Jahr 2023 vorgesehene Verfahren die folgenden Etappen:

- 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 zehn Tage betragen darf;
- Wenn der Kunde nach Ablauf der im Erinnerungsschreiben angegebenen Mindestfrist von 10 Tagen nicht reagiert hat und seine Schulden mindestens 100 Euro (oder 200 Euro im Fall einer kombinierten Rechnung) betragen, schickt der Versorger ihm eine Mahnung per Post und per Einschreiben, in der dem Kunden eine letzte Frist von fünfzehn Tagen zur Bereinigung seiner Situation eingeräumt wird. Der Mahnung liegt ein Formular bei, das dem Kunden verschiedene Optionen anbietet, um ihm zu helfen, seine Situation in Ordnung zu bringen (einen Zahlungsplan beantragen, die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion beantragen, Hilfe beim ÖSHZ beantragen, den Regionalen Mediationsdienst für Energie anrufen, die Einleitung eines Schuldenvermittlungsverfahrens beantragen, die Befassung des Friedensrichters beantragen);

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

- Wenn der Kunde nach 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. Der Versorger muss dem Kunden mitteilen, dass er in Zahlungsverzug ist, und seinem Schreiben erneut das Formular mit den oben dargelegten Optionen beifügen;
- Dreißig Tage nach Versand des Schreibens, in dem der Kunde als Nichtzahler eingestuft wird, kann der Versorger bei fehlender Reaktion des Kunden einen Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung beim VNB einleiten oder den Friedensrichter anrufen, um die Auflösung des Versorgungsvertrags zu beantragen. Der Versorger muss den Kunden darüber informieren, dass er die Aktivierung der Vorauszahlung verweigern kann;
- wenn der Kunde die Vorauszahlung verweigert oder bei den beiden Besuchen des VNB zur Aktivierung der Vorauszahlung nicht anwesend ist, kann der Versorger beim Friedensrichter einen Antrag auf Vertragsauflösung stellen.

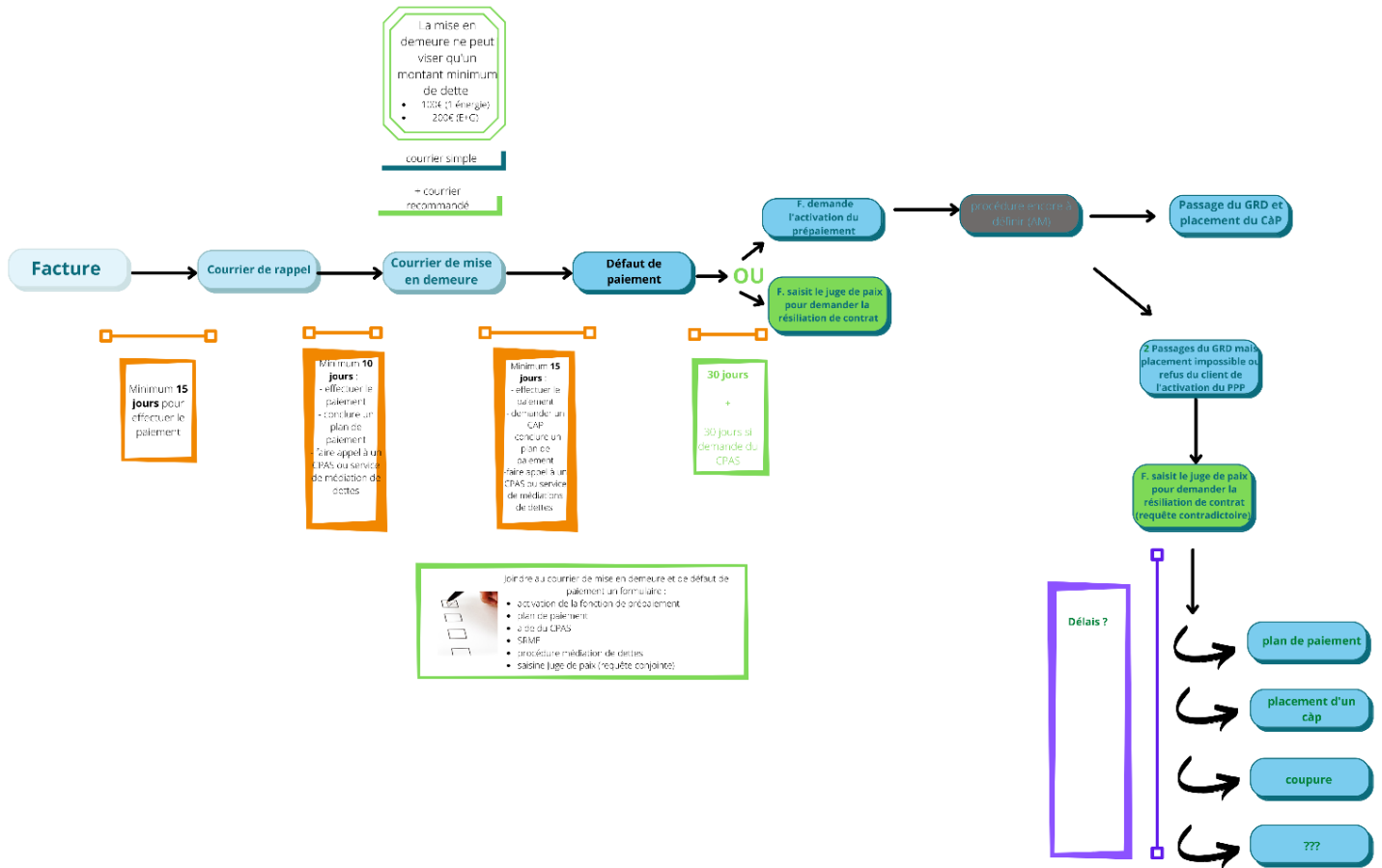
Es ist zu betonen, dass diese Verfahren durch das Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete (siehe Kapitel 1.2.1.) maßgeblich abgeändert wurden. Unter den bemerkenswerten Änderungen des Verfahrens seit dem 1. Januar 2023 sind folgende hervorzuheben:

- die Verpflichtung, die Mahnung sowohl auf dem einfachen Postweg als auch per Einschreiben zu versenden;
- die Verpflichtung, dem Mahnschreiben und dem Schreiben zur Einstufung als Nichtzahler das oben erwähnte Formular beizufügen;
- die Verpflichtung, mit dem Mahnschreiben zu warten, bis die Schulden des Kunden 100 € (oder 200 € bei einer kombinierten Rechnung) erreicht haben;
- die Verlängerung der Frist von 15 Tagen auf 30 Tage nach dem Schreiben zur Einstufung als Nichtzahler, um einen Antrag auf Anbringung eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion stellen zu können;
- die Möglichkeit des Kunden oder des Versorgers, den Fall vor dem Friedensrichter anhängig zu machen;
- das Verbot der Abschaltung aufgrund einer Weigerung des Kunden, die Vorauszahlung zu aktivieren (offensichtliche Weigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zur Aktivierung der Vorauszahlung). In diesem Fall kann der Versorger den Fall vor den Friedensrichter bringen, um die Auflösung des Vertrags zwischen ihm und seinem Kunden zu beantragen.

Das nachstehende Schema stellt die einzelnen, von der wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Etappen für Haushaltskunden bei Nichtzahlung dar. Die durch die „Friedensrichter“-Dekrete eingeführten Änderungen sind grün gekennzeichnet.

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

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement Modifications apportées par le décret "JDP"



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 Kunden fungieren, beruhen. Die mitgeteilten Prozentsätze und die Diagramme wurden auf Basis der Daten für das Jahr 2023 und der Anzahl der am 31. Dezember 2023 belieferten Kunden erstellt.

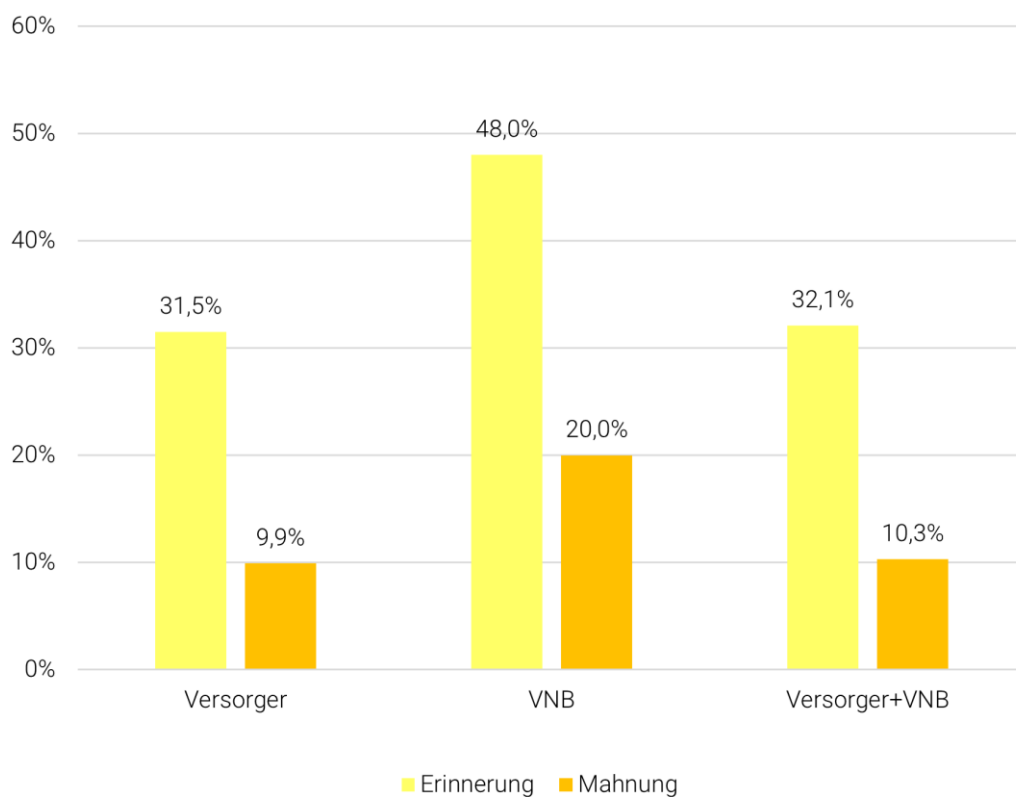
1.5.1. Erinnerungs- und Mahnschreiben

1.5.1.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2023 haben 32,1 % aller wallonischen Haushaltskunden mindestens ein Erinnerungsschreiben im Elektrizitätssegment erhalten. Im selben Zeitraum haben 10,3 % der Kundschaft mindestens eine Mahnung erhalten. Diese Prozentsätze entsprechen quasi jenen für das Jahr 2022, als 31,8 % der Kunden ein Erinnerungsschreiben und 13 % der Kunden eine Mahnung erhalten hatten.

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)

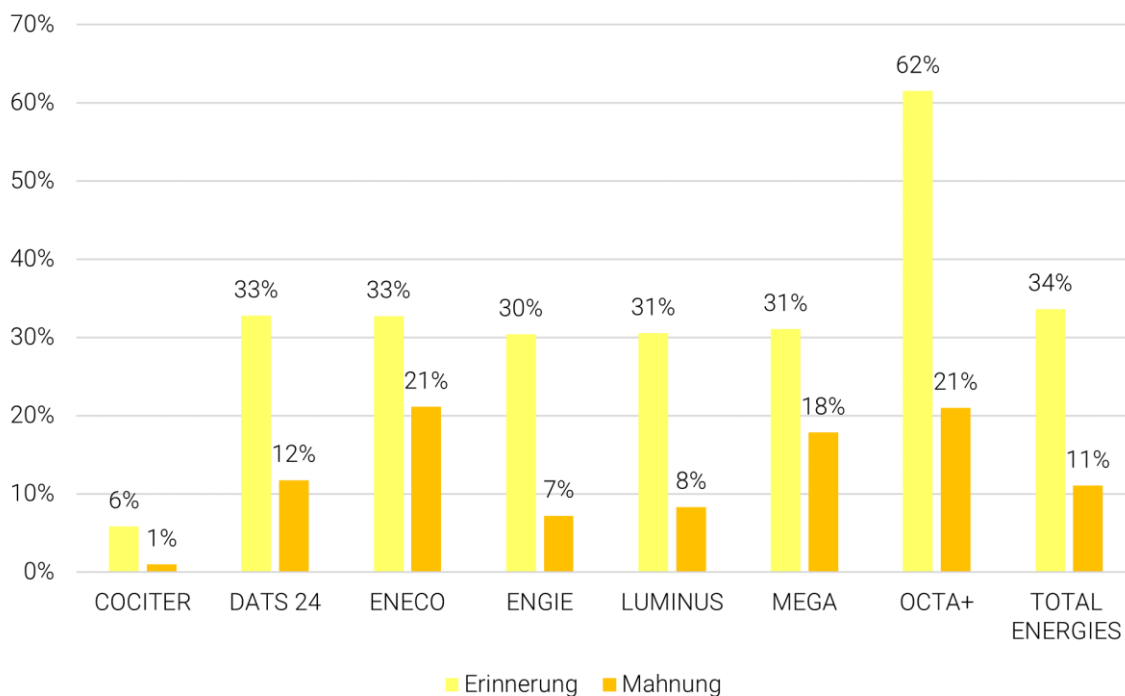
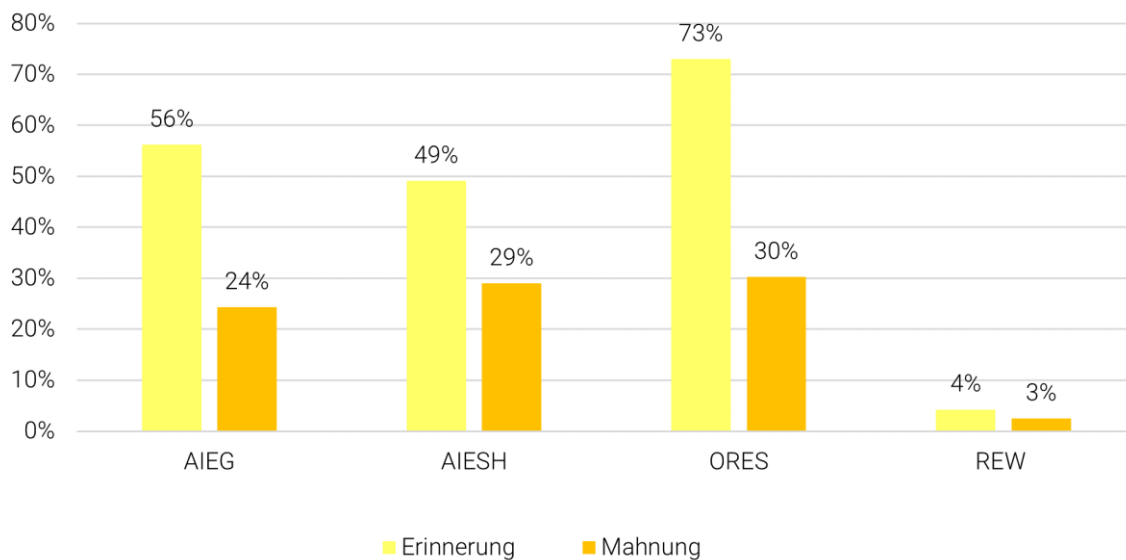


DIAGRAMM 10 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EIN ERINNERUNGS/MAHNSCHREIBEN FÜR STROM ERHALTEN HABEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS % DER HAUSHALTSKUNDEN)



Der VNB RESA hat im Jahr 2023 kein Inkassoverfahren für Kunden eingeleitet, die er als Sozialversorger belieferte, und ist daher im Diagramm nicht enthalten. Die CWaPE hat ein Verfahren gegen diesen VNB eingeleitet, um dafür zu sorgen, dass die Situation bereinigt wird.

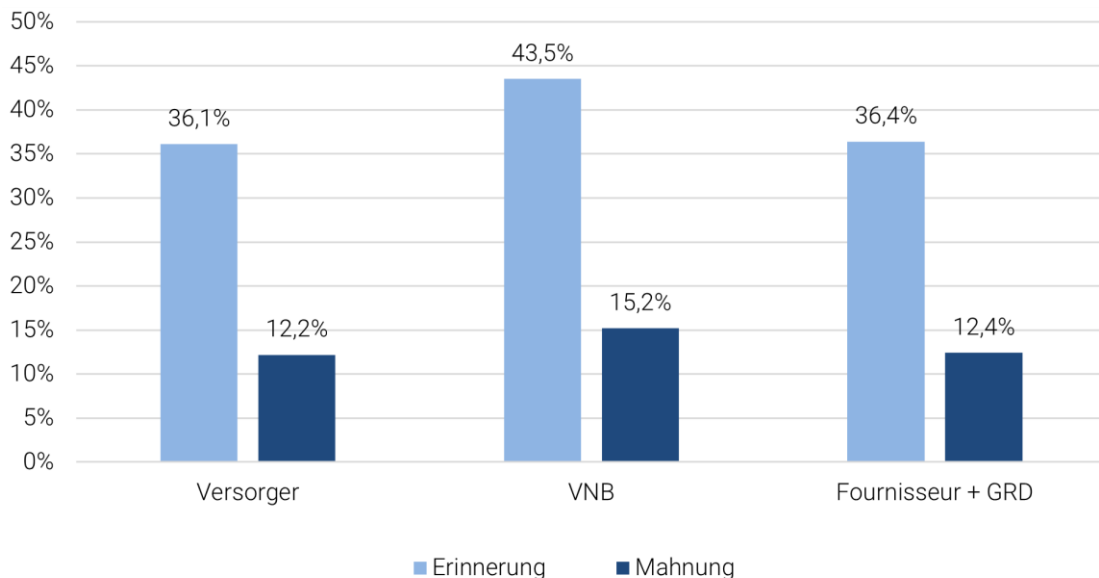
1.5.1.2. Im Gassegment

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 2023 mindestens ein Erinnerungsschreiben oder mindestens eine Mahnung erhalten haben, im Gassegment höher sind als die Prozentsätze dieser Kunden im Elektrizitätssegment.

So haben im Jahr 2023 36,4 % der gesamten Haushaltskundenschaft mindestens ein Erinnerungsschreiben im Gassegment erhalten. Dieser Prozentsatz ähnelt jenem des Jahres 2022. Im selben Zeitraum haben 12,4 % aller Gas-Haushaltskunden mindestens eine Mahnung erhalten. Dieser Prozentsatz liegt unter jenem, der im Jahr zuvor ermittelt wurde (15,9 %).

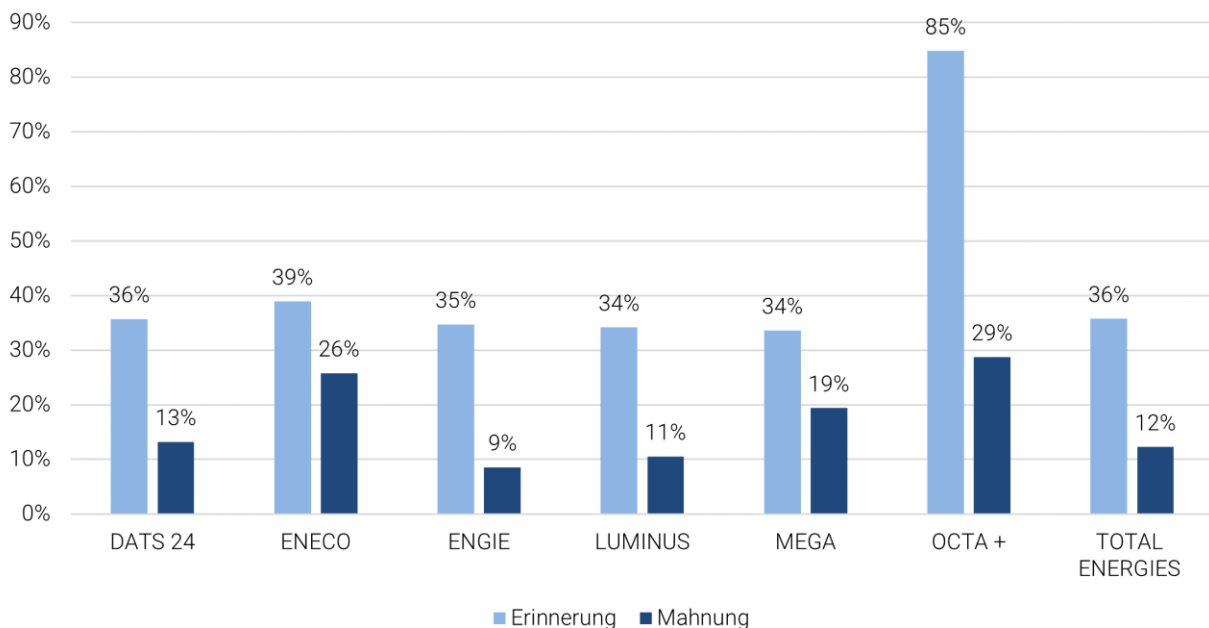
Man beachte, dass – wie auch im Elektrizitätssegment – die Prozentsätze der geschützten Kunden, die von einem VNB mit Gas versorgt werden, und die mindestens ein Erinnerungsschreiben und mindestens ein Mahnschreiben erhalten haben, deutlich über den Prozentsätzen jener Kunden liegen, die von einem kommerziellen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

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



Im nachstehenden Diagramm wird nach Versorger der Prozentsatz der Haushaltskunden dargestellt, die im Laufe des Jahres 2023 im Gassegment mindestens ein Erinnerungsschreiben oder eine Mahnung erhalten haben. Es ermöglicht es, die teilweise großen Unterschiede zwischen den Versorgern festzustellen.

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



78 % der Kunden des Sozialversorgers ORES erhielten mindestens ein Erinnerungsschreiben und 27 % mindestens eine Mahnung.

Es sei daran erinnert, dass der VNB RESA keine Inkassoverfahren gegen Kunden eingeleitet hat, die er 2023 als Sozialversorger belieferte.

1.5.2. Die Einstufung als Nichtzahler und die Aufforderung zur Aktivierung der Vorauszahlung oder des Drops

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 Mahnung erhalten hat. In Ermangelung einer Reaktion des Kunden in den 30 Tagen nach der Einstufung als Nichtzahler kann der Versorger bei seinem VNB einen Antrag auf Platzierung eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion oder beim Friedensrichter einen Antrag auf Vertragsauflösung stellen³⁴.

Beim Verfahren zum Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion muss für die kommerziellen Versorger³⁵ 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 Aktivierung der Vorauszahlung einreichen und wird der Kunde nach dem Einbau weiterhin von seinem kommerziellen Versorger zu denselben Bedingungen wie zuvor beliefert. Wenn der als Nichtzahler eingestufte Kunde 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 die Energieversorgung des Kunden zum Sozialtarif übernimmt.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird die CWaPE den Begriff „Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung“ verwenden, um sowohl auf die Drop-Anträge als auch auf die Anträge auf Einbau oder Aktivierung 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.

³⁴ Für weitere Informationen zu diesem Thema verweisen wir den Leser auf das Kapitel über die vor dem Friedensrichter eingereichten Dossiers.

³⁵ Die Sozialversorger nehmen diese Unterscheidung nicht vor.

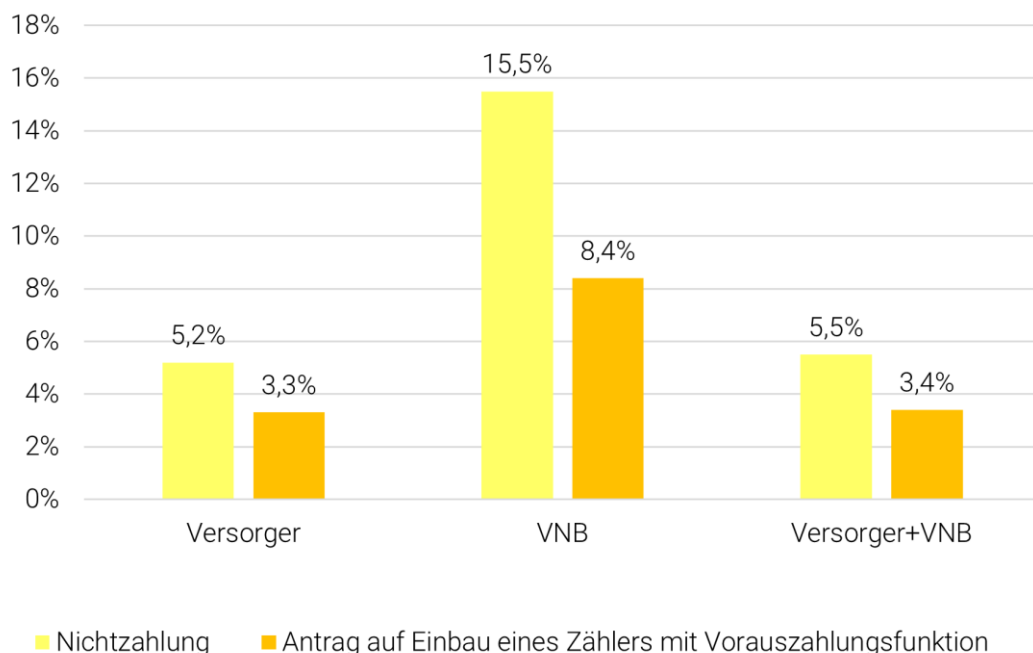
1.5.2.1. Im Elektrizitätssegment

2023 wurden 5,5 % der Haushaltskunden im Elektrizitätssegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 3,4 % der Stromkunden von mindestens einem Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung durch ihren Versorger betroffen. Diese Prozentsätze liegen unter jenen, die für das Jahr 2022 ermittelt wurden, als sie bei 6 % bzw. 4,2 % lagen.

Es ist anzumerken, dass die Prozentsätze der Kunden, die mindestens einmal vom VNB (als Sozialversorger) als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2023 im Elektrizitätssegment mindestens einen Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung eingereicht haben, über den Prozentsätzen bei den kommerziellen Versorgern liegen.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 13 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 2023 mindestens ein Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung gestellt wurde.

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

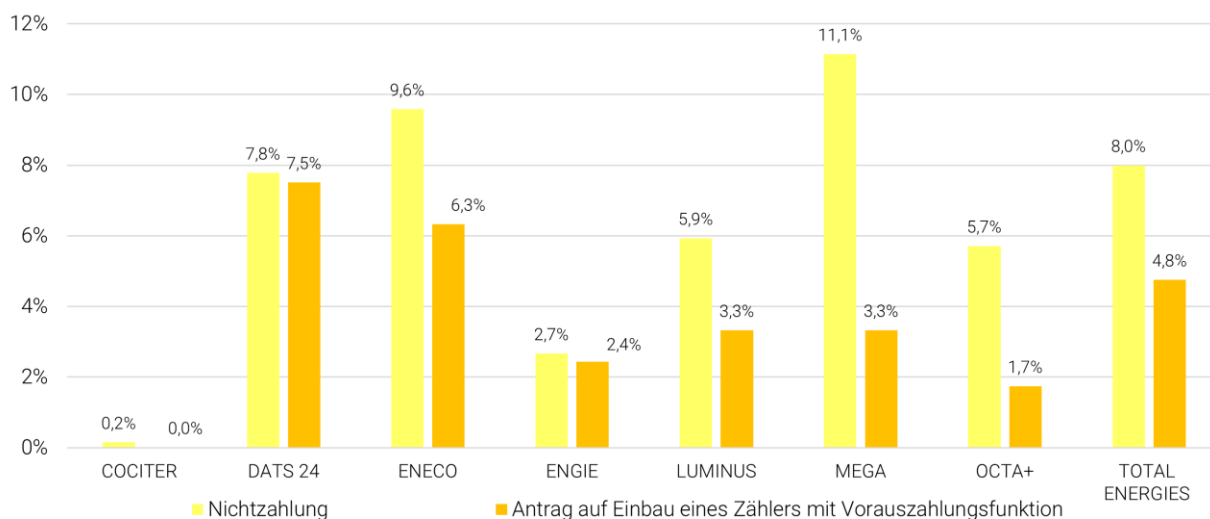
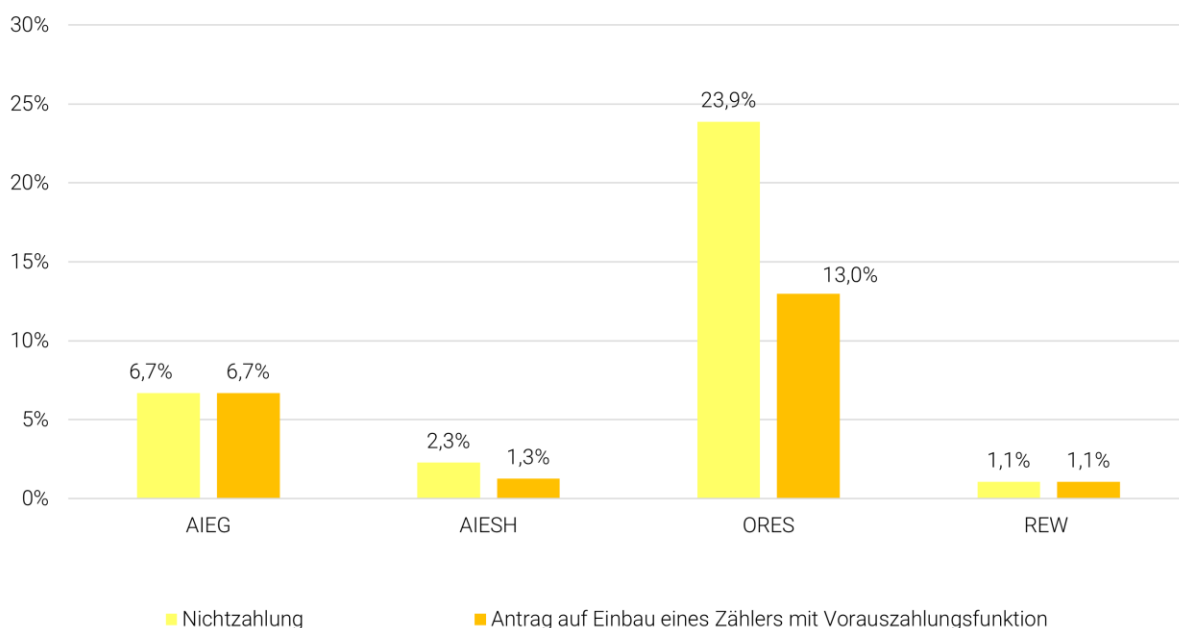


DIAGRAMM 15 PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE MINDESTENS EINMAL ALS NICHTZAHLER FÜR STROM EINGESTUFT WURDEN / FÜR DIE IM LAUFE DES JAHRES MINDESTENS EIN ANTRAG AUF EINBAU EINES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION GESTELLT WURDE



Der VNB RESA hat im Jahr 2023 kein Inkassoverfahren für Kunden eingeleitet, die er als Sozialversorger belieferte, und ist daher im Diagramm nicht enthalten.

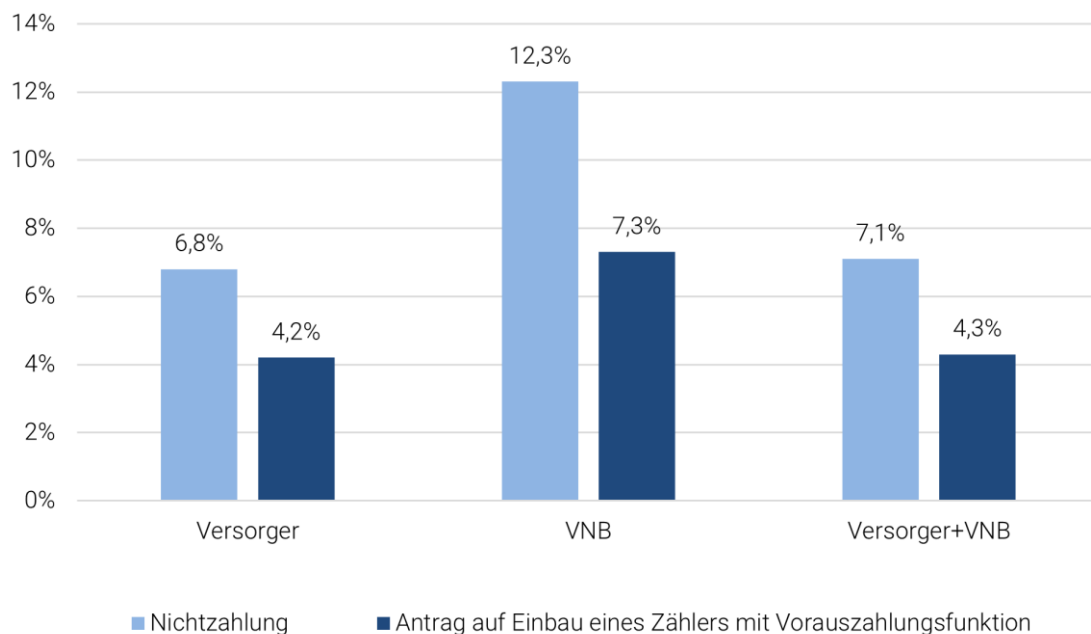
1.5.2.2. Im Gassegment

2023 wurden 7,1 % der Haushaltskunden im Gassegment mindestens einmal im Laufe des Jahres als Nichtzahler eingestuft. Im selben Zeitraum waren 4,3 % der Gaskunden von mindestens einem Antrag auf Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion durch ihren Versorger betroffen. Wie im Elektrizitätssegment sind diese Prozentsätze niedriger als die für das Jahr 2022 festgestellten, wo sie 7,8 % bzw. 5,2 % betragen.

Wie im Elektrizitätssegment ist festzustellen, dass die Prozentsätze der Kunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden oder für die die VNB 2023 im Gassegment mindestens einen Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung eingereicht haben, über den bei den kommerziellen Versorgern zu beobachtenden Prozentsätzen liegen.

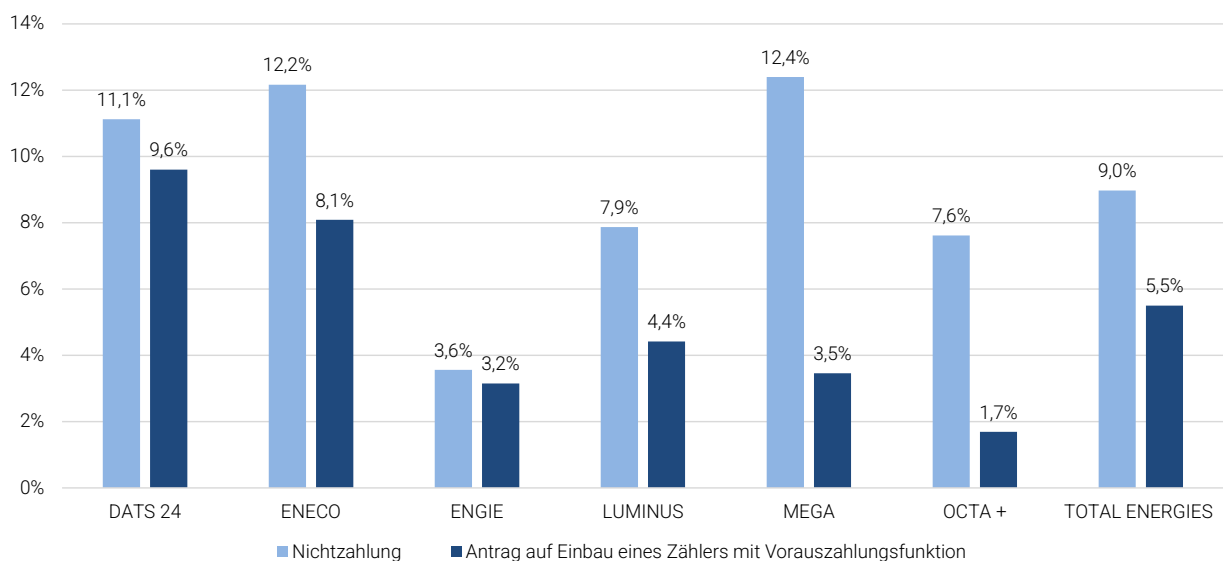
Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 16 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 folgende Abbildung zeigt für die kommerziellen Versorger den Prozentsatz der Privatkunden, die mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft wurden / für die mindestens ein Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung für Gas im Jahr 2023 eingereicht wurde.

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



22,1 % der Kunden des Sozialversorgers ORES wurden 2023 mindestens einmal als Nichtzahler eingestuft, und ORES stellte für 13,1 % seiner Sozialkunden mindestens einen Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung.

Es sei daran erinnert, dass der VNB RESA keine Inkassoverfahren gegen Kunden eingeleitet hat, die er 2023 als Sozialversorger belieferte.

1.6. DIE AKTIVIERUNG DER VORAUSZAHLUNG

Dreißig Tage, nachdem ein Kunde als Nichtzahler eingestuft wurde und keine Reaktion von ihm erfolgt ist, kann sein Versorger den Verteilernetzbetreiber auffordern, die Vorauszahlung³⁶ bei diesem Kunden zu aktivieren.

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 Abschaltung“ 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).

³⁶ Artikel 57a des Elektrizitätsdekrets definiert die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion wie folgt: „der Einbau eines Smart Meters und die Aktivierung der Vorauszahlung auf diesem Zähler, oder die Aktivierung der Vorauszahlung auf einem bereits eingebauten Smart Meter“.

Es sei darauf hingewiesen, dass das „Friedensrichter“-Dekret im Elektrizitätssegment seit Juli 2023 keinen Einbau eines Budgetzählers im Elektrizitätssegment mehr erlaubt. Es dürfen nur Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion eingebaut werden. Diese Bestimmung gibt es im Gassegment nicht.

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. 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.

ORES und RESA haben seit 2021 eine umfangreiche Einführung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion durchgeführt, entweder als Ersatz für die aktuellen Budgetzähler oder bei jedem neuen Antrag auf einen Budgetzähler. AIEG, AIESH und REW haben diese Einführung ab dem zweiten Halbjahr 2022 begonnen.³⁷

Die Artikel 31 bis 37*bis* der EWR-VöD Elektrizität und 34 bis 40 der EWR-VöD Gas definieren die verschiedenen Etappen und die zu beachtenden Mindestfristen für den Einbau oder die erneute Aktivierung³⁸ eines Budgetzählers im Falle von Zahlungsverzug.

Es ist zu betonen, dass die Schritte und Fristen für die Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion eines Smart Meter angepasst werden mussten, um dem gesetzlichen Rahmen gemäß den „Friedensrichter“-Dekreten und der neuen Technologie der Smart Meter zu entsprechen. Die Wallonische Regierung hat daher im November 2022 einen Entwurf eines ministeriellen Erlasses übermittelt, in dem die Verfahren zur Aktivierung der Vorauszahlungsfunktion festgelegt und die ministeriellen Erlasse vom 3. März 2008 aufgehoben werden. Die CWaPE hat im Februar 2023 ihr Gutachten (Gutachten CD-23b17-CWaPE-0925) zu diesem Entwurf abgegeben. Die Bestimmungen des Entwurfs des ministeriellen Erlasses wurden angenommen, warten aber noch auf ihre Veröffentlichung.

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 weiter unten in diesem Kapitel dargestellten Statistiken beruhen auf den Daten, die von den kommerziellen Versorgern sowie den VNB, die für die von ihnen belieferten geschützten Kunden als Sozialversorger fungieren, mitgeteilt wurden.

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 2023 erfolgten Ersetzungen von aktiven Budgetzählern durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion umfassen.

³⁷ Für weitere Informationen zu diesem Thema verweisen wir den Leser auf die Kapitel über die Gesamtzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion (Kapitel 1.6.1.4 und 1.6.2.4)

³⁸ Ein Budgetzähler kann im Haus eines Kunden eingebaut werden, jedoch kann dieser inaktiv sein, wenn sein Modul zur Vorausbezahlung deaktiviert ist. Er funktioniert nun wie ein "klassischer" Zähler. In dieser Situation wird nicht vom Einbau eines Budgetzähler im Haus des Klienten gesprochen, sondern von der Reaktivierung desjenigen, der bereits vor Ort ist.

1.6.1. Im Elektrizitätssegment

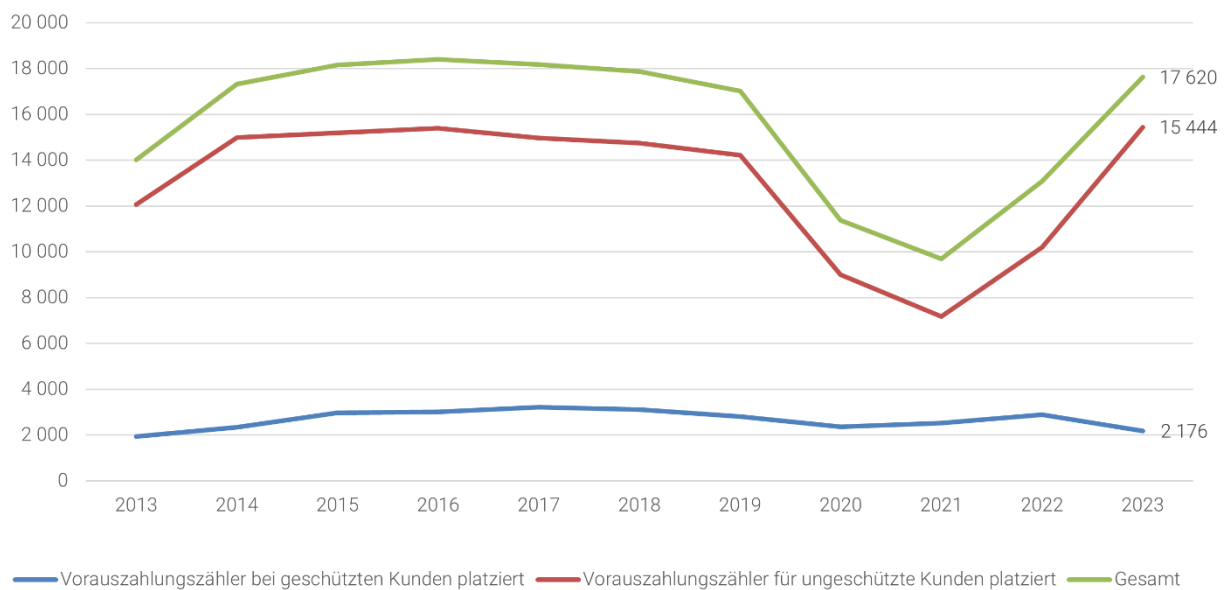
1.6.1.1. Die Beantragung und Aktivierung der Vorauszahlung im Elektrizitätssegment

2023 wurden insgesamt **56.303 Anträge auf Aktivierung der Vorauszahlung** gestellt³⁹. Es ist zu betonen, dass die CWaPE bis 2022 in diesem Kapitel nicht nur die Anträge auf Aktivierung der Vorauszahlung, sondern auch die Anzahl der von kommerziellen Anbietern gestellten Drop-Anträge für geschützte Kunden, die als Nichtzahler eingestuft wurden, erfasst hat. Dieser Ansatz ist darauf zurückzuführen, dass ein VNB, der einen Antrag auf Drop eines geschützten Kunden in Zahlungsverzug erhielt, bis Ende 2022 damit begann, diesen Kunden als Sozialversorger zu beliefern und automatisch die Vorauszahlung bei diesem Kunden zu aktivieren. Seit 2023 wurde dieses Verfahren geändert. Nach einem Drop-Antrag betreffend einen als Nichtzahler eingestuften geschützten Kunden versorgt der VNB diesen Kunden mit Elektrizität, aktiviert aber nicht automatisch die Vorauszahlung. Erst wenn der Kunde beim VNB erneut in Zahlungsverzug gerät, stellt der VNB einen Antrag auf Aktivierung der Vorauszahlung.

Die Gesamtzahl **der tatsächlichen Aktivierungen von Vorauszahlungen** im Elektrizitätssegment betrug im Jahr 2023 17.620, was einem **Anstieg um 34,7 %** im Vergleich zum Jahr 2022 entspricht. Dieser Anstieg der effektiven Aktivierungen von Vorauszahlungen ist auf eine zweifache Entwicklung zurückzuführen, nämlich einerseits auf einen deutlichen Anstieg der Aktivierungen von Vorauszahlungen bei den nicht geschützten Kunden (+51,6 %) und andererseits auf einen deutlichen Rückgang der Aktivierungen von Vorauszahlungen bei geschützten Kunden (-24,8 %).

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl der Aktivierungen von Vorauszahlungen im Elektrizitätssegment in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

DIAGRAMM 18 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER EINGEBAUTEN STROMZÄHLER MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION



Von den **17.620 Aktivierungen der Vorauszahlung** im Jahr 2023 betrafen 17.232 oder **97,8 % Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**⁴⁰.

³⁹ Es sei angemerkt, dass ein Antrag auf Einbau mehrmals für einen Kunden eingeleitet und daher mehrmals in der in diesem Kapitel mitgeteilten Gesamtzahl der Einbau-Anträge erfasst werden kann.

⁴⁰ Diese Daten enthalten nicht die Ersetzungen von aktiven Budgetzählern durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2023.

Die Differenz zwischen der Anzahl der im Laufe des Jahres bearbeiteten Anträge auf Aktivierung von Vorauszahlungen und der Anzahl der tatsächlichen Aktivierungen im Laufe des Jahres:

- Ein Aktivierungsantrag kann mehrmals für einen Kunden eingeleitet werden und daher mehrmals in der in diesem Kapitel mitgeteilten gesamten Anzahl der Einbau-Anträge erfasst werden.
- Falls der Kunde seine Schulden gegenüber seinem Versorger begleicht, kann er bei seinem Versorger oder bei seinem VNB, falls dieser ihn als Sozialversorger beliefert, die **Annullierung** des Verfahrens zum Einbau beantragen.
- In bestimmten Fällen führte ein Umzug oder ein Wechsel des Versorgers zur **Stornierung** des Antrags auf Aktivierung der Vorauszahlung.
- 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 oder aber weil er keine Vorauszahlung wünscht, **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 zur Aktivierung der Vorauszahlung fortgesetzt.

1.6.1.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt der Aktivierung der Vorauszahlung im Elektrizitätssegment

In den EWR bezüglich der VöD⁴¹ 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 Aktivierung der Vorauszahlung bis zum Zeitpunkt der effektiven Aktivierung der Vorauszahlung zu bewerten, hat die CWaPE die Marktakteure aufgefordert, ihr für das Jahr 2023 den durchschnittlichen Schuldenbetrag ihrer Kunden zu diesen beiden Zeitpunkten mitzuteilen.

Der 2023 über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden für Elektrizität zum Zeitpunkt des **Antrags auf Aktivierung der Vorauszahlung** belief sich auf **913 EUR, was einem Anstieg um 83,9 % im Vergleich zum Jahr 2022 entspricht**. Dieser Betrag beläuft sich auf 964,2 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 561,5 EUR bei den VNB.

Der 2023 über sämtliche Haushaltskunden gemittelte Betrag der Schulden zum Zeitpunkt der **effektiven Aktivierung der Vorauszahlung**⁴² belief sich auf **1.100 EUR, was einem Anstieg um 70,9 % im Vergleich zum Jahr 2022 entspricht**. Dieser durchschnittliche Betrag liegt bei Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, mit 1.107 EUR höher als bei geschützten Kunden, die von den Verteilernetzbetreibern beliefert werden, wo er 353,9 EUR beträgt.

Der starke Anstieg des durchschnittlichen Schuldenbetrags zwischen 2022 und 2023 lässt sich insbesondere durch die Verlängerung des in den „Friedensrichter“-Dekreten vorgesehenen Verfahrens bei Zahlungsverzug (siehe Punkt oben) und auch durch den Anstieg der Energiepreise im Jahr 2022 erklären, der sich auf die Abschlags- und Regularisierungsrechnungen der wallonischen Verbraucher in den Jahren 2022 und 2023 auswirkte.

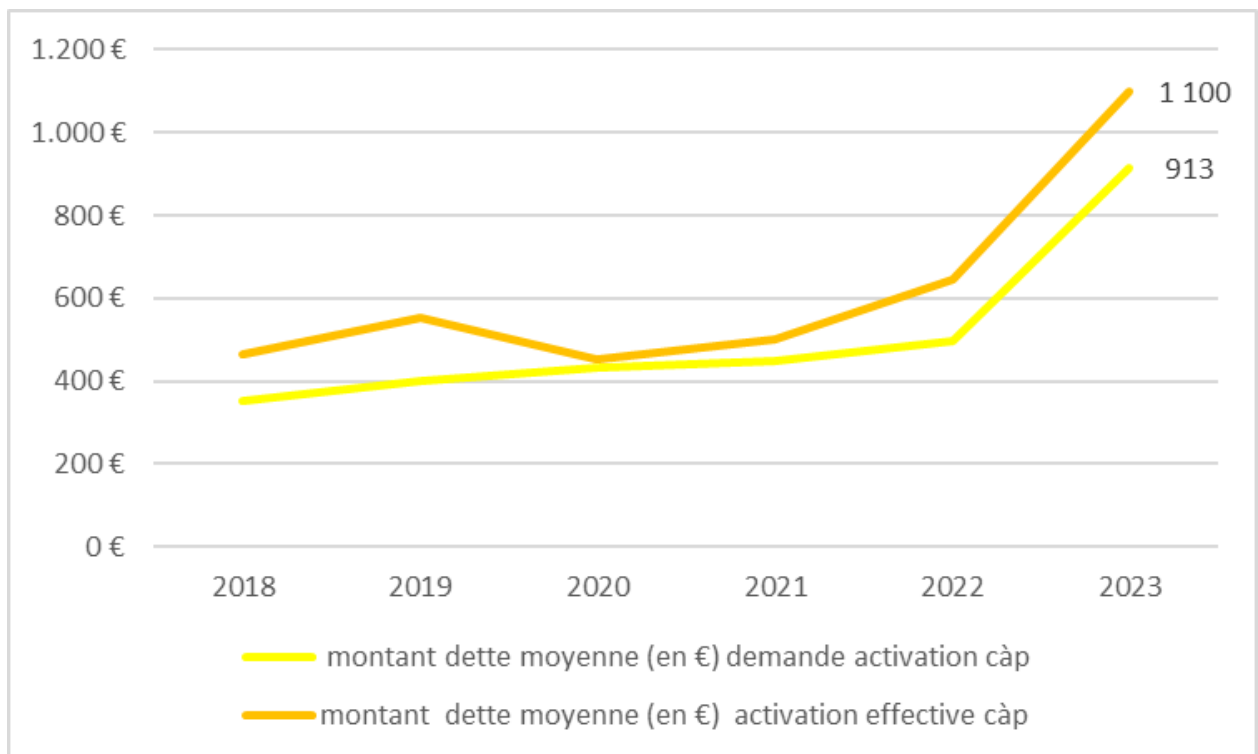
Zwischen dem Zeitpunkt des Antrags auf Aktivierung der Vorauszahlung und dem Zeitpunkt der tatsächlichen Aktivierung der Vorauszahlung steigt der Betrag der durchschnittlichen Schulden für alle Haushaltskunden um 20,5 %.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung des Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Antrags auf Aktivierung und zum Zeitpunkt der tatsächlichen Aktivierung der Vorauszahlung im Laufe der letzten sechs Jahre.

⁴¹ Artikel 35 des EWR VöD Elektrizität, Artikel 37 des EWR VöD Gas.

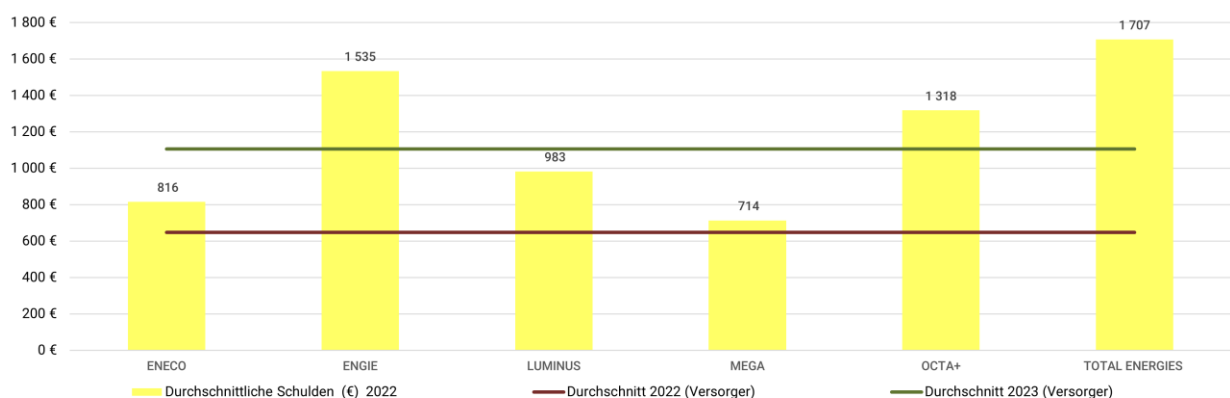
⁴² Der Betrag wurde von den kommerziellen Versorgern für die von ihnen versorgten ungeschützten Kunden und von den VNB für die von ihnen versorgten geschützten und als Nichtzahler eingestufteten Kunden bereitgestellt.

DIAGRAMM 19 ENTWICKLUNG DES SCHULDENBETRAGS VON HAUSHALTSKUNDEN IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT ZUM ZEITPUNKT DES ANTRAGS AUF AKTIVIERUNG UND ZUM ZEITPUNKT DER TATSÄCHLICHEN AKTIVIERUNG DER VORAUSZAHLUNG



Die Analyse der Daten betreffend die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt der Aktivierung der Vorauszahlung zeigt erhebliche Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern. Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 20 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGSSZÄHLERS BEIM VERSORGER - STROM ⁴³



⁴³ Da der Versorger COCITER keine Kunden hatte, bei denen 2023 ein Zähler mit Vorauszahlungsfunktion eingebaut wurde, erscheint er nicht in diesem Diagramm. Der Anbieter DATS24, der uns keine Informationen zur Verfügung stellen konnte, wird ebenfalls nicht im Diagramm aufgenommen.

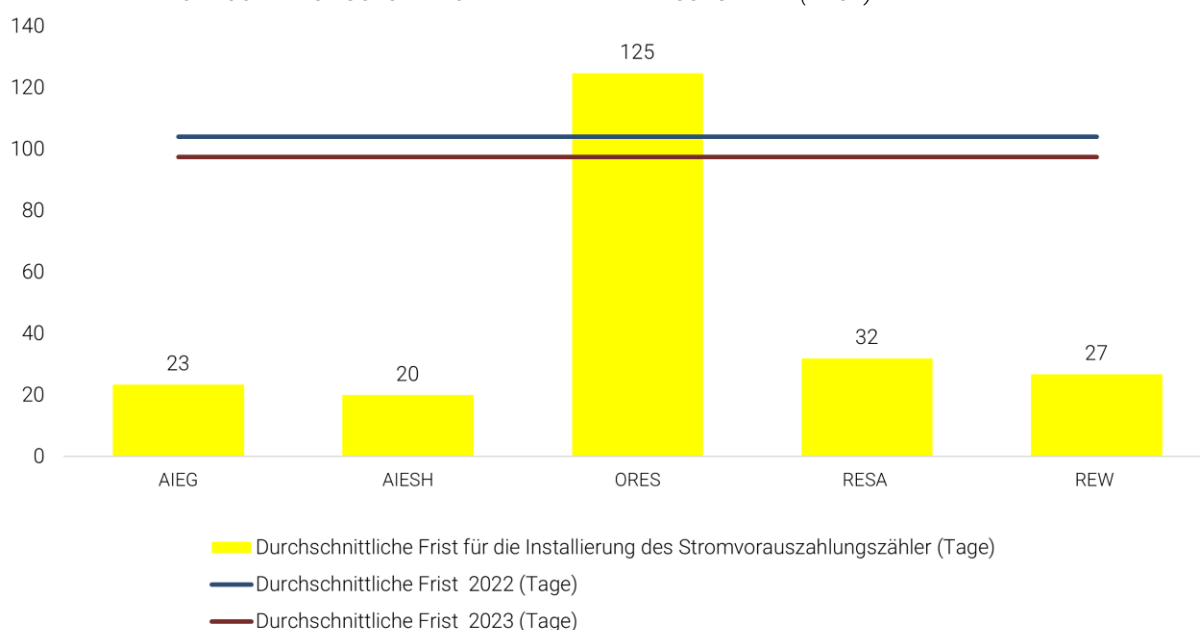
1.6.13. Die Frist für den Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment⁴⁴

Die durchschnittliche Frist für den Einbau der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment für alle VNB beträgt im Jahr 2023 **97,4 Tage**. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2022, als die Frist 104 Tage betrug, um 6,3 % gesunken.

Von den im Jahr 2023 eingebauten Stromzählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 33,8 % innerhalb der Frist von vierzig Tagen eingebaut. Dieser Prozentsatz ist etwas höher als die 28,6 %, die 2022 ermittelt wurden.

Wie das nachstehende Diagramm zeigt, schwankt die durchschnittliche Frist für den Einbau eines Zählers mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment erheblich von einem VNB zum anderen.

DIAGRAMM 21 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DEN EINBAU (ODER DIE REAKTIVIERUNG) DES ZÄHLERS MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT (TAGE)



1.6.14. Gesamtzahl der aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment in der Wallonie

Ende 2023 belief sich somit die Anzahl der aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion,⁴⁵ die auf wallonischem Territorium eingebaut waren, auf **61.388**. Davon waren 44.472, d. h. **72,4 %**, **Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**.

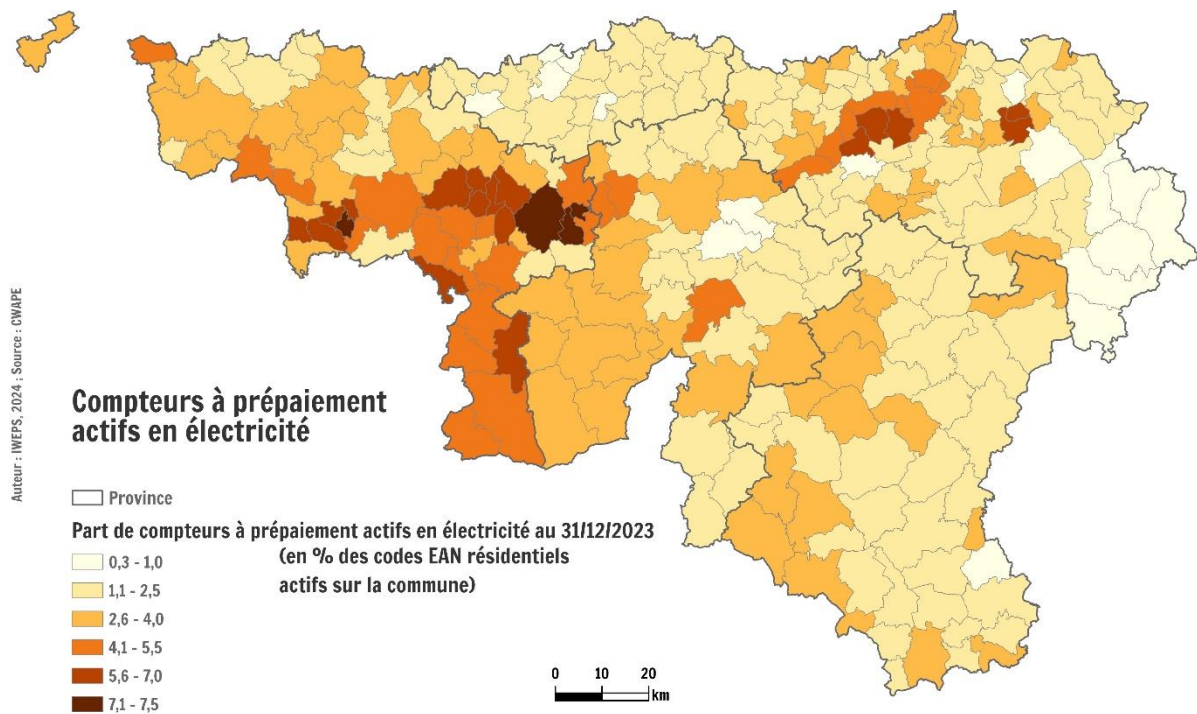
2023 haben die VNB 7.836 aktive Strom-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt.

Nur **3,6 %** aller wallonischen Haushaltskunden verfügten Ende 2023 über einen aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion. Dieser Prozentsatz liegt etwas unter dem, der im Jahr 2022 ermittelt wurde, nämlich 4 %. Der Prozentsatz der **geschützten Kunden**, die über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügten, lag Ende 2023 bei **5,9 %**.

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.

⁴⁴ Diese Daten schließen Aktivierungen der Vorauszahlungsfunktion von bereits eingebauten Smart Meter aus.

⁴⁵ Bei einigen Budgetzählern kann die Vorauszahlungsfunktion deaktiviert werden. Sie funktionieren dann wie normale Zähler.



Ende 2023 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzer-Funktion auf 7.979 Zähler (gegenüber 265 im Jahr 2022), was 13 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entspricht⁴⁶.

1.6.2. Im Gassegment

1.6.2.1. Die Beantragung und Aktivierung der Vorauszahlung im Gassegment

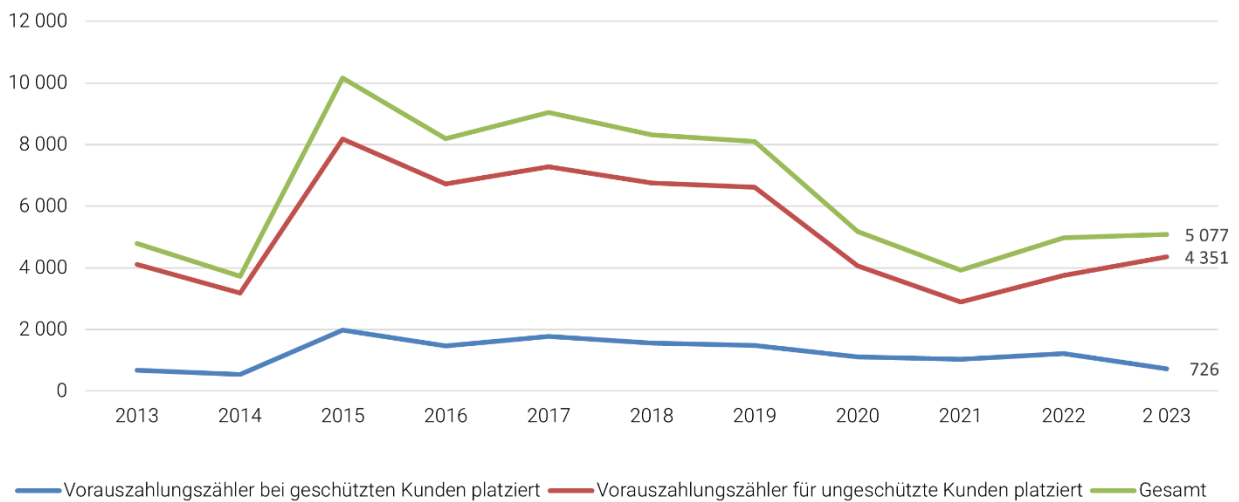
Die Gesamtzahl der Anträge auf Aktivierung der Vorauszahlung im Gassegment im Jahr 2023 belief sich auf 28.276.

Die Gesamtzahl der tatsächlichen Aktivierungen der Vorauszahlung im Gassegment im Jahr 2023 steigt im Vergleich zum Vorjahr um 2 % auf insgesamt 5.077 Aktivierungen der Vorauszahlung im Gassegment. Davon fanden 726 Aktivierungen der Vorauszahlung bei geschützten Kunden und 4.351 Aktivierungen bei ungeschützten Kunden statt. Wie im Elektrizitätssegment ist auch bei geschützten Kunden ein Rückgang der Anzahl Aktivierungen der Vorauszahlung zu verzeichnen (-40,7 %).

⁴⁶ Für weitere Informationen über die garantierte Mindestversorgung verweisen wir den Leser auf das Kapitel über die CLE FMG.

Das untenstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Aktivierungen der Vorauszahlung im Gassegment in den vergangenen zehn Jahren und unterscheidet dabei zwischen geschützten Kunden und nicht geschützten Kunden.

DIAGRAMM 22 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. So betrafen **81,5 %** der **5.077 Aktivierungen der Vorauszahlung** im Gassegment im Jahr 2023 **Smart Meter**⁴⁷.

Die im Kapitel über Elektrizität angestellten Überlegungen zur Erklärung des Unterschieds zwischen der Anzahl der Anträge auf Aktivierung der Vorauszahlung und der Anzahl der tatsächlichen Aktivierungen der Vorauszahlung gelten auch für das Gassegment.

1.6.2.2. Die Höhe der Schulden zum Zeitpunkt der Aktivierung der Vorauszahlung im Gassegment

Der durchschnittliche Schuldenbetrag zum Zeitpunkt des **Antrags auf Aktivierung der Vorauszahlung** für sämtliche Haushaltskunden **stieg zwischen 2022 und 2023 um 96,3 % an** und beträgt für das Jahr 2023 **1.018,4 EUR**. Dieser Betrag beläuft sich auf 1.102 EUR bei den kommerziellen Versorgern und auf 380 EUR bei den VNB⁴⁸.

Es ist festzustellen, dass der Betrag der Schulden zum Zeitpunkt des **effektiven Einbaus des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion** für die Gesamtheit der Haushaltskunden im Jahr 2023 – nämlich **1.107,6 EUR** – **im Vergleich zu 2022 um 70,1 % gestiegen ist**. Dieser durchschnittliche Betrag ist bei den kommerziellen Versorgern (1.115 EUR) deutlich höher als bei den VNB (310 EUR).

Die im Kapitel für Elektrizität wiedergegebenen Überlegungen zur Erklärung des Anstiegs der Schulden zum Zeitpunkt der Beantragung und der tatsächlichen Aktivierung der Vorauszahlung zwischen 2022 und 2023 gelten auch für Gas.

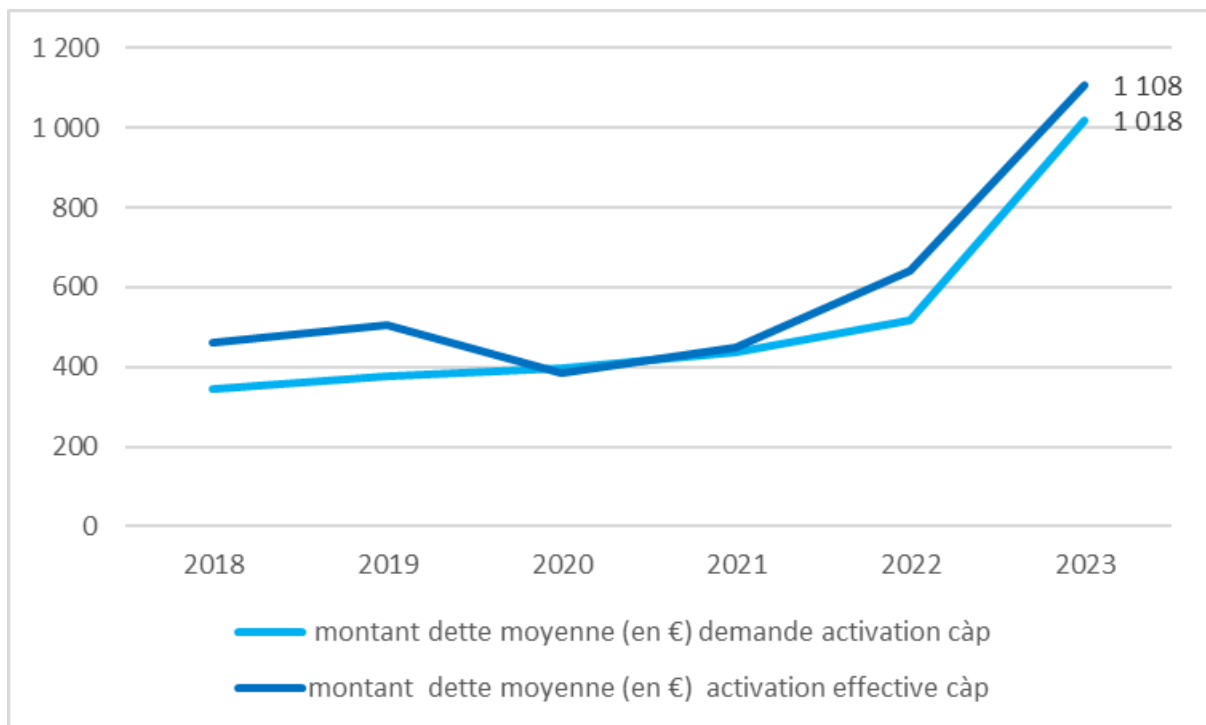
Vom Zeitpunkt des Antrags auf Einbau des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion bis zum tatsächlichen Einbau des Gaszählers mit Vorauszahlungsfunktion stieg der durchschnittliche Schuldenbetrag für die gesamten Haushaltskunden um 8,8 %.

Das nachstehende Diagramm zeigt die Entwicklung des Schuldenbetrags zum Zeitpunkt des Antrags auf Aktivierung und zum Zeitpunkt der tatsächlichen Aktivierung der Vorauszahlung im Gassegment über die letzten sechs Jahre.

⁴⁷ Zur Erinnerung: Wie bereits erwähnt, berücksichtigen diese Zahlen nicht die Ersetzung der aktiven Gas-Budgetzähler durch Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion.

⁴⁸ Es sei daran erinnert, dass RESA für die Kunden, die es als Sozialversorger belieferte, kein Verfahren wegen Zahlungsverzugs oder Nichtzahlung eingeleitet hat. Die Daten stammen daher nur aus ORES für das Gassegment.

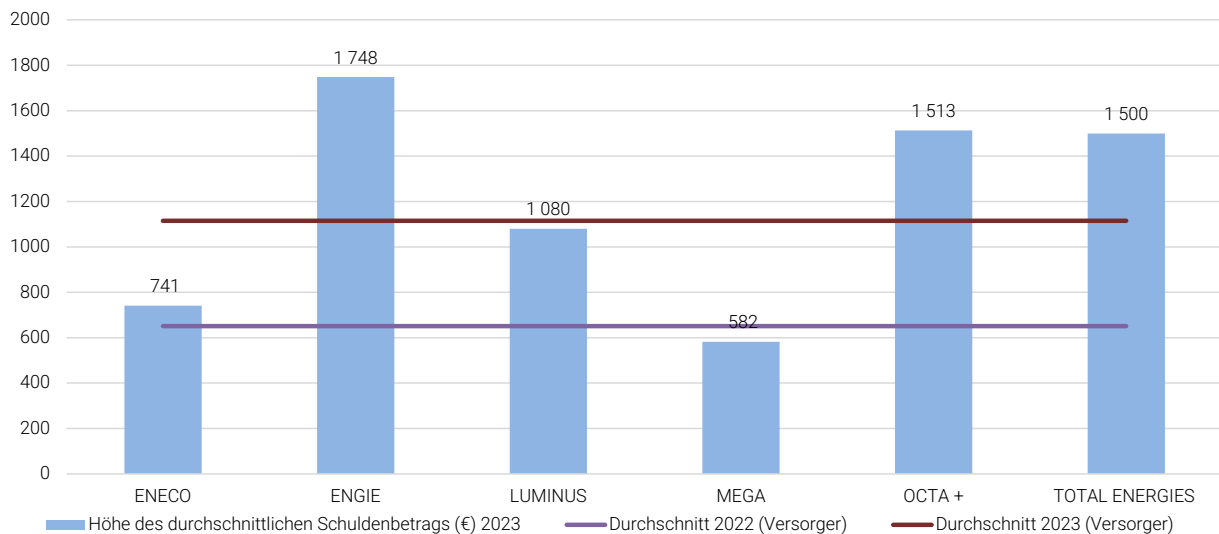
DIAGRAMM 23 ENTWICKLUNG DES SCHULDENBETRAGS (EUR) DER HAUSHALTSKUNDEN IM GASSEGMENT ZUM ZEITPUNKT DES ANTRAGS AUF AKTIVIERUNG UND ZUM ZEITPUNKT DER TATSÄCHLICHEN AKTIVIERUNG DER VORAUSZAHLUNG



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 2023 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.⁴⁹

⁴⁹ Der Versorger DATS24, der uns diese Informationen nicht mitteilen konnte, wird in diesem Diagramm nicht aufgeführt.

DIAGRAMM 24 HÖHE DES DURCHSCHNITTLICHEN SCHULDENBETRAGS ZUM ZEITPUNKT DES EINBAU DES VORAUSZAHLUNGSZÄHLER BEIM VERSORGER - GAS



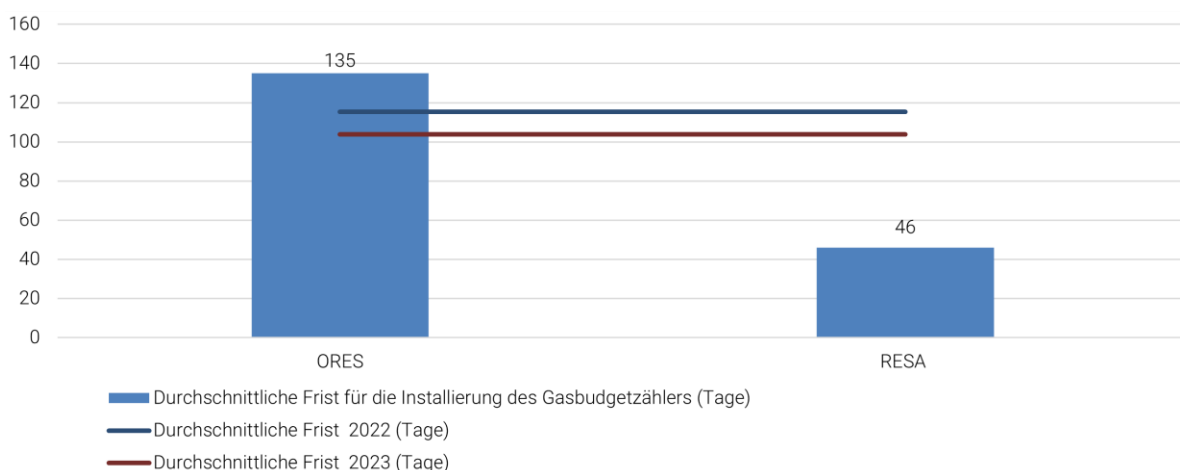
1.6.2.3. Die Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Die durchschnittliche Frist für den Einbau der Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion für alle VNB betrug im Jahr 2023 **103,8 Tage**. Diese Frist ist länger als im Jahr 2022, als sie 115,4 Tage betrug.

Von den im Jahr 2023 eingebauten Gaszählern mit Vorauszahlungsfunktion wurden 38,5 % 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 2023.

DIAGRAMM 25 DURCHSCHNITTLICHE FRIST FÜR DIE INSTALLIERUNG DES GASVORAUSZAHLUNGSZÄHLERS (TAGE)



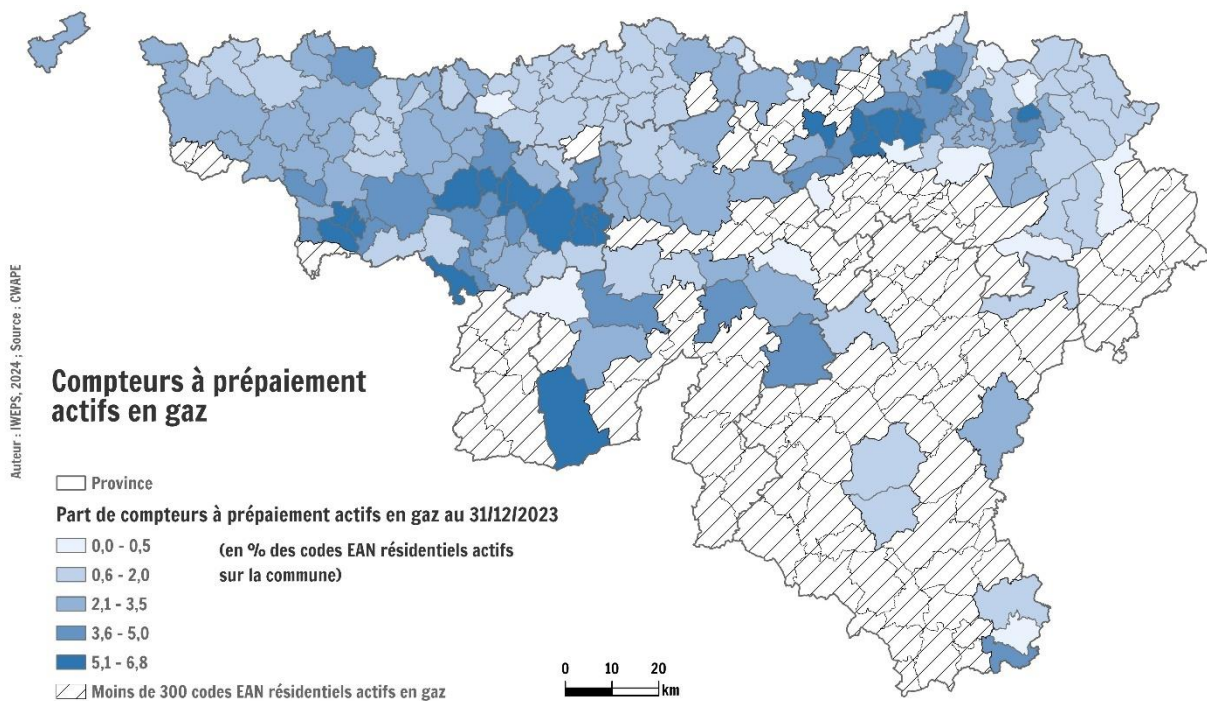
1.6.2.4. Gesamtzahl der in der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion

Ende 2023 belief sich somit die Anzahl der auf dem Gebiet der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion auf 26.214. Davon waren 13.224, d. h. **50,4 %, Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**. Der Prozentsatz der Smart Meter unter den Zählern mit Vorauszahlungsfunktion ist deutlich angestiegen im Vergleich zu 2022, als er 28,6 % betrug.

2023 haben die VNB 3.183 aktive Gas-Budgetzähler durch ein Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion ersetzt.

Nur **3,7 %** aller wallonischen Haushaltskunden verfügen Ende 2023 über einen aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion. Der Prozentsatz der geschützten Kunden, die im Jahr 2023 über einen aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügten, lag bei 5,4 %.

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 die Elektrizität oder das Gas, die 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 2023 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 wurden⁵⁰.

⁵⁰ 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 26 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER STROM-VORAUSZAHLUNGSZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)

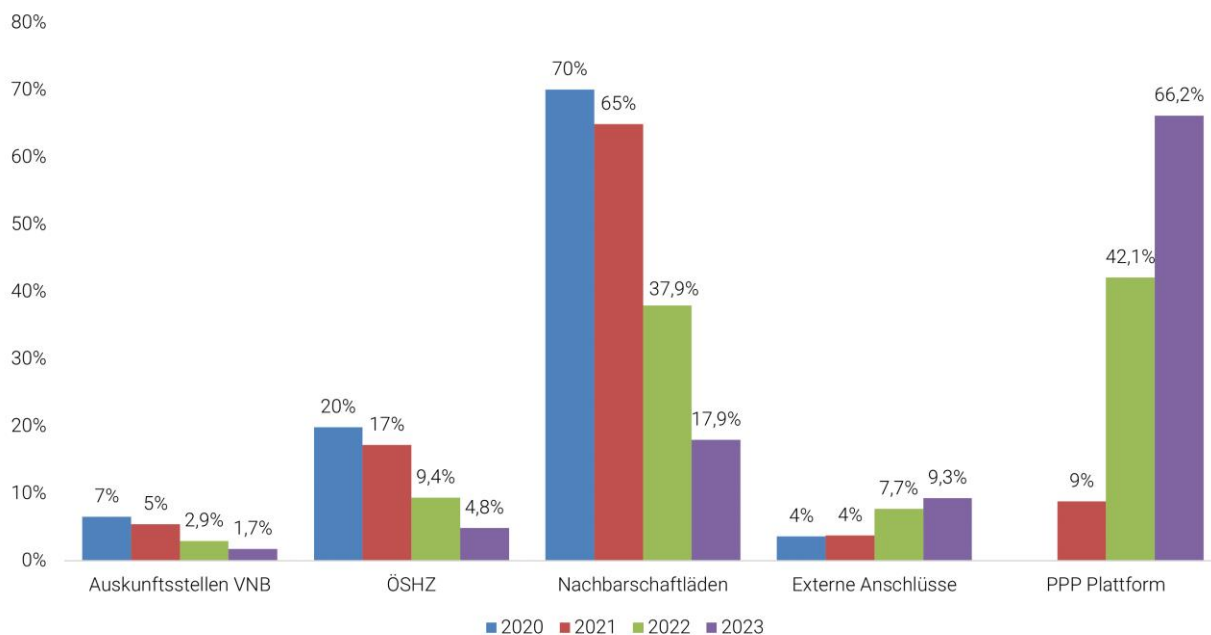
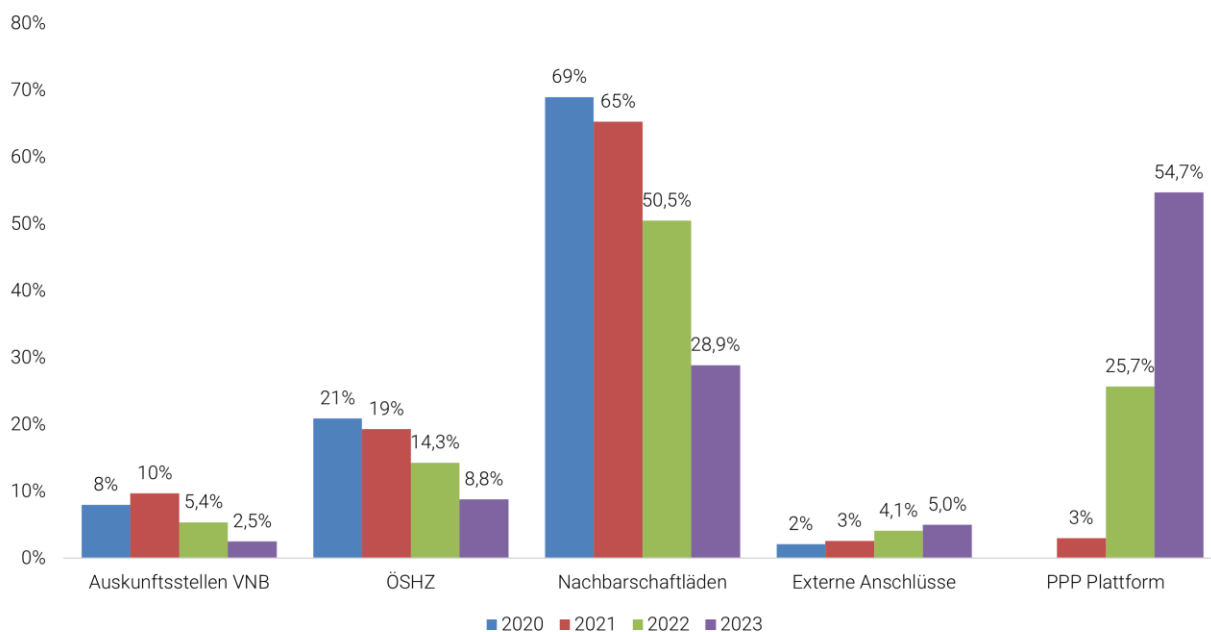


DIAGRAMM 27 ENTWICKLUNG DER ANZAHL AUFLADEVORGÄNGE DER GASVORAUSZAHLUNGSZÄHLER NACH AUFLADEORT (AUSGEDRÜCKT ALS % DER JÄHRLICHEN GESAMTZAHL DURCHFÜHRTER AUFLADEVORGÄNGE)



Im Elektrizitätssegment wie im Gassegment ist die PPP-Prepaid-Plattform der bevorzugte Weg zum Aufladen des Zählers mit Vorauszahlungsfunktion.

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 Sozialtarif⁵¹ für die geschützten Kunden und den Tarif des X-Versorgers⁵² 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. 2023 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.

1.7.2.1. Im Elektrizitätssegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2023 aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 71.939.559 EUR. Dies entspricht einem Anstieg um 11,6 % gegenüber dem Jahr 2022.

Der durchschnittliche Betrag, der bei jedem Aufladevorgang für sämtliche Haushaltskunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion im Jahr 2023 aufgeladen wurde, beläuft sich auf **47,8 EUR**, was geringfügig weniger ist als der Betrag im Jahr 2022, der bei **45,6 EUR** lag.

1.7.2.2. Im Gassegment

Der Gesamtbetrag der Aufladevorgänge der im Jahr 2023 aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion beläuft sich auf 17.364.791 EUR. Diese Zahl ist im Vergleich zum Jahr 2022 um 3,3 % zurückgegangen.

Der durchschnittlich aufgeladene Betrag **im Gassegment** betrug **45,7 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 die 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.

⁵¹ Tarif des Sozialversorgers, wie von der CREG veröffentlicht und alle drei Monate geändert

⁵² Tarif des X-Versorgers, wie von der CREG veröffentlicht und alle drei Monate geändert

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 Abschaltung 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 Abschaltung der Versorgung wegen mangelnden Guthabens an Wochentagen abends oder nachts oder am Wochenende zwischen Freitagabend und Montagmorgen eintritt (sofern noch ein positives Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns des abschaltungsfreien 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 Abschaltungen 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 bei 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 2023 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).

1.8.11. Im Elektrizitätssegment

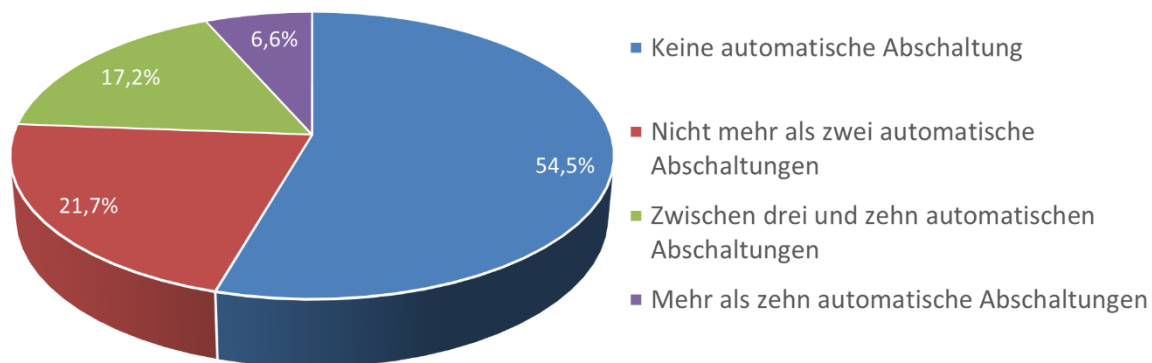
Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse sind⁵³:

- bei fast 54,5 % der Kunden, die im Jahr 2023 über einen aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion verfügten, wurde im Laufe des Jahres 2023 keine automatische Abschaltung registriert. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zum Jahr 2022, in dem er bei 53,6 % lag, leicht gestiegen;
- bei einem Teil der anderen Kunden (21,7 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 17,2 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 6,6 % der Kunden mit einem aktiven Zähler mit Vorauszahlungsfunktion liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

⁵³ AIEG übermittelte der CWaPE nicht alle Informationen für ihre Kunden, die mit einem Budgetzähler für Elektrizität ausgestattet sind.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 28 PROZENTSATZ AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN DER STROM DER KUNDEN MIT STROMVORAUSZAHLUNGSZÄHLER

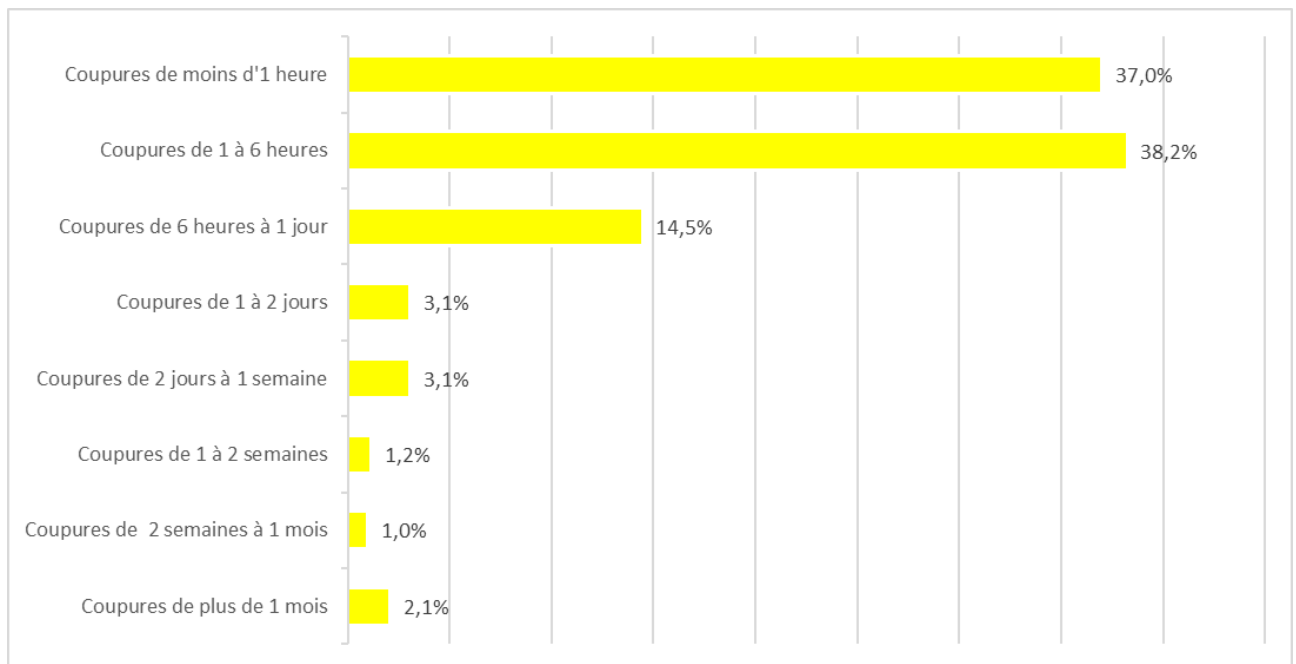


Der Einsatz der **Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion** bietet dem Verbraucher zahlreiche Vorteile in Bezug auf die einfache Aufladung sowie die Überwachung seines Verbrauchs. Die verfügbaren Daten sind ebenfalls detaillierter, sodass insbesondere die Dauer einer automatischen Abschaltung im Elektrizitätssegment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

Es ist zu betonen, dass die unten mitgeteilten Daten nur die Zahlen der Smart Meter enthalten, deren Vorauszahlungsfunktion an mindestens einem Tag im Jahr 2023 aktiviert wurde (also nicht die Budgetzähler) und die auf dem Gebiet von ORES und RESA und AIEG eingebaut sind (AIESH und REW waren noch nicht in der Lage, uns diese Informationen mitzuteilen).

Eine Segmentierung der Dauer der im Laufe des Jahres 2023 aufgetretenen automatischen Abschaltungen bei Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion im Elektrizitätssegment stellt sich wie folgt dar:

DIAGRAMM 29 SEGMENTIERUNG DER DAUER DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN BEI SMART METERN MIT VORAUSZAHLUNGSFUNKTION IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT



Es ist anzumerken, dass einige der sehr langen automatischen Abschaltungen zweifellos in unbewohnten Wohnungen auftreten. 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 2023, in dem es bei der höchsten Anzahl Smart Meter für Elektrizität mindestens eine automatische Abschaltung gab, d. h. 17,6 %. Der **Juli 2023** ist hingegen der Monat des Jahres, in dem es bei den wenigsten Zählern mindestens eine automatische Abschaltung gab (11,6 %).

1.8.1.2. Im Gassegment

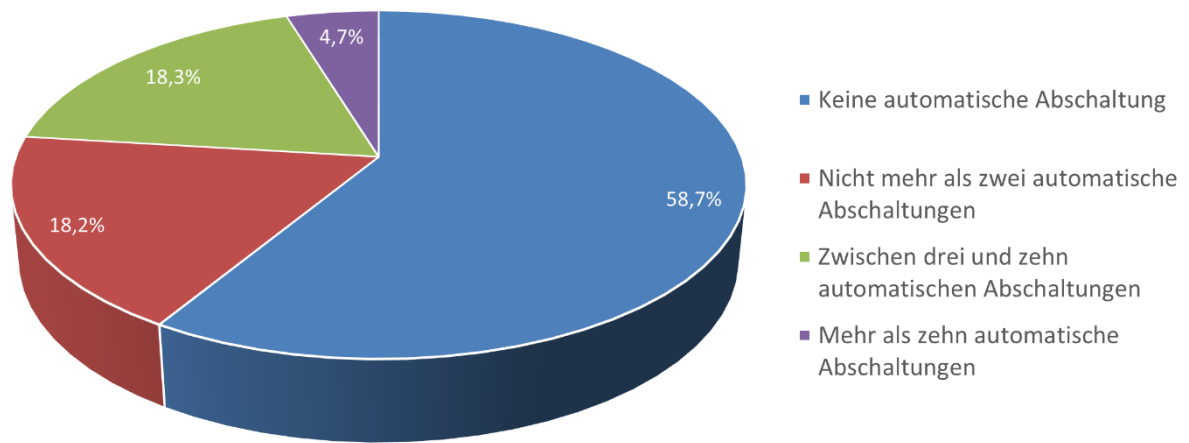
Eine ähnliche Analyse wurde im selben Zeitraum für die **Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion** durchgeführt.

Nach der Analyse der Daten konnten folgende Resultate zusammengestellt werden:

- bei 58,7 % der Kunden mit Zähler mit aktiver Vorauszahlungsfunktion wurde im Laufe des Jahres 2023 keine automatische Abschaltung verzeichnet; dieser Prozentsatz liegt geringfügig unter jenem des Jahres 2022, als er bei 63,3 % lag;
- bei einem Teil der anderen Kunden (18,2 %) wurden maximal zwei automatische Abschaltungen verzeichnet;
- für 18,3 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler schwankt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen zwischen drei und zehn;
- für 4,7 % der Kunden mit einem aktiven Budgetzähler liegt die Anzahl der verzeichneten automatischen Abschaltungen bei über zehn.

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht diese Informationen.

DIAGRAMM 30 PROZENTSATZ AUTOMATISCHE ABSCHALTUNGEN DER GAS DER KUNDEN MIT GASVORAUSZAHLUNGZÄHLER



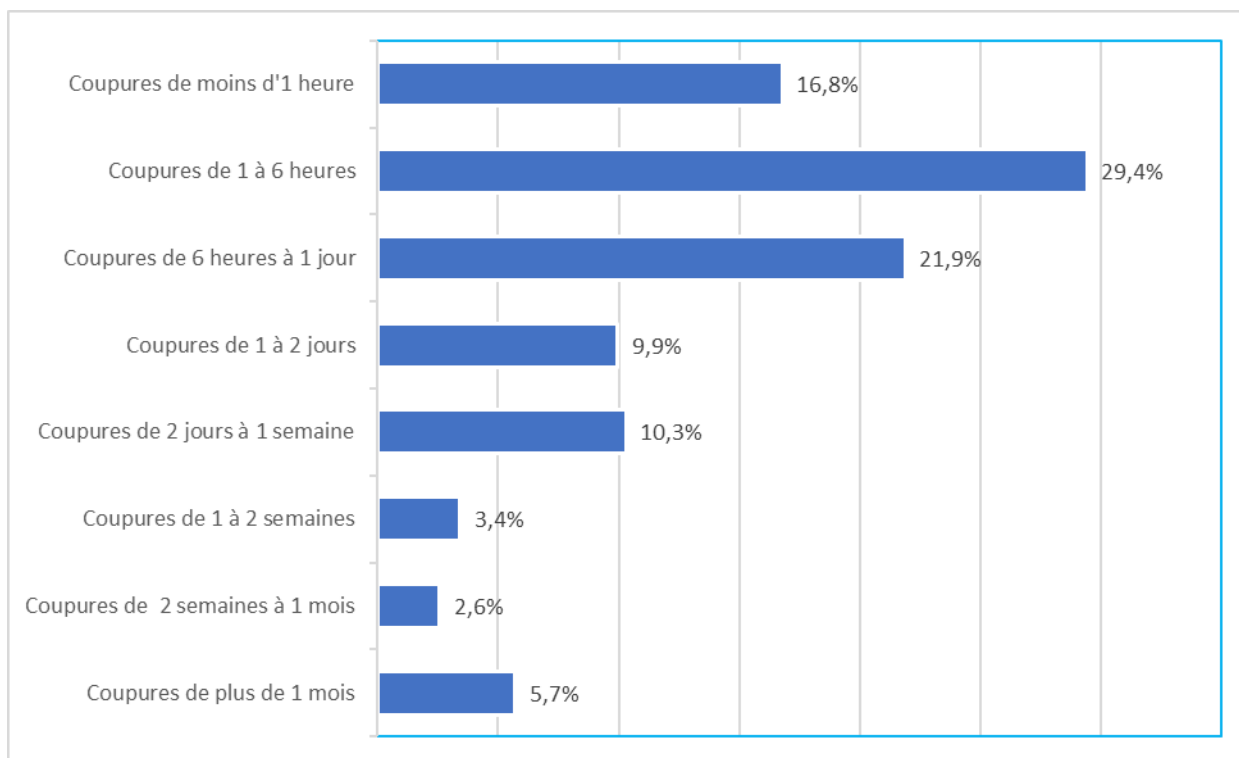
Im Übrigen sei daran erinnert, dass geschützte Kunden mit Zähler mit Vorauszahlungsfunktion die Möglichkeit haben, eine Winterhilfe für Gas zu erhalten, sofern sie von ihrem VNB versorgt werden, wenn sie nicht mehr die Möglichkeit haben, ihren Zähler während der Winterzeit aufzuladen.

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 im Gassegment an der Gesamtzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion ist niedriger als im Elektrizitätssegment⁵⁴.

Eine Segmentierung der im Laufe des Jahres 2023 aufgetretenen automatischen Abschaltungen bei den Smart Metern im Gassegment stellt sich wie folgt dar:

⁵⁴ Ende 2023 belief sich somit die Zahl der auf dem Gebiet der Wallonie aktiven Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion auf 26.214. Davon waren 13.224, d. h. **50,4 %**, **Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion**.

DIAGRAMM 31 SEGMENTIERUNG DER DAUER DER AUTOMATISCHEN ABSCHALTUNGEN BEI SMART METERN IM GASSEGMENT



Der **Januar** ist der Monat des Jahres 2023, in dem es bei der höchsten Anzahl Smart Meter mit aktivierter Vorauszahlungsfunktion mindestens eine automatische Abschaltung gab, nämlich bei 22 %. Der **Juli 2023** ist hingegen der Monat des Jahres, in dem es bei den wenigsten Zählern mindestens eine automatische Abschaltung gab (3,5 %). 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 und im ersten Quartal des Jahres 2023 erklärt werden.

1.9. VOR DEM FRIEDENSRICHTER EINGEREICHTE ANTRÄGE

Die „Friedensrichter“-Dekrete sehen vor, dass der Versorger eines Kunden, der als Nichtzahler eingestuft wird, den Friedensrichter anrufen kann. Der Versorger kann auch rechtliche Schritte einleiten, wenn der Kunde die Aktivierung der Vorauszahlung verweigert.

Die CWaPE hat die Versorger und VNB (Sozialversorger und X-Versorger) aufgefordert, ihr Zahlenmaterial zu den beim Friedensrichter eingereichten Klagen zu übermitteln. Diese Daten sollten sich nur auf wallonische Haushaltskunden beziehen, die zum Zeitpunkt der Antragstellung noch aktiv in ihrem Kundenportfolio waren und für die im Zusammenhang mit einer Situation des Zahlungsverzugs oder der Nichtzahlung (oder im Anschluss an eine CLE für die VNB) ein Antrag beim Friedensrichter gestellt wurde.⁵⁵

⁵⁵ Die unten angegebenen Daten berücksichtigen nicht die Fälle, die bei den Friedensrichtern eingereicht wurden, um ausstehende Zahlungen von inaktiven Kunden einzutreiben.

1.9.1. Anzahl der Urteile

Im Jahr 2023 reichte nur ein Anbieter 282 Fälle vor dem Friedensrichter ein, nachdem er ein Verfahren wegen Nichtzahlung eingeleitet hatte.

Im Jahr 2023 wurden 29 Endurteile vom Richter gefällt.

- 89,7 % der Urteile (das heißt 26) ergingen in Abwesenheit (der Kunde war bei der Gerichtssitzung nicht anwesend);
- 10,3% der Urteile (d. h. 3) wurden in einem kontradiktorischen Verfahren gefällt (der Kunde war bei der Gerichtssitzung anwesend).

Von den 29 Endurteilen, die im Jahr 2023 gefällt wurden:

- wird in 1 Urteil die Zahlung der Hauptforderung verlangt und wird die Auflösung des Vertrags von der Nichteinhaltung der Rückzahlung/des Zahlungsplans abhängig gemacht;
- wird in 20 Urteilen die Auflösung des Vertrags vorgesehen und die Rückzahlung der Hauptforderung verlangt (nur bei rechtskräftigen Versäumnisurteilen);
- wird in 8 Urteilen die Zahlung der Hauptforderung gefordert, wird jedoch dem Versorger die Vertragsauflösung/die Abschaltung verwehrt.

1.9.2. Durchschnittliche Frist

Der durchschnittliche Zeitraum zwischen dem Datum der Einreichung und dem Datum des Endurteils betrug 93 Tage.

1.9.3. Entwicklung der Schulden des Kunden zwischen dem Datum der Einreichung und dem Datum des Urteils

Die durchschnittliche Höhe der Schulden des Kunden zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung der Akte und dem Zeitpunkt des Endurteils stieg von 2.568,4 EUR auf 3.402,4 EUR, was einem Anstieg um 32,8 % entspricht.

Hinzu kommen die dem Kunden in Rechnung gestellten Gerichtskosten in Höhe von durchschnittlich 330,6 EUR.

1.9.4. Bewertung der „Friedensrichter“-Dekrete

Im Rahmen ihres Allgemeinen Jahresberichts 2023 führte die CWaPE eine Bewertung der „Friedensrichter“-Dekrete ein Jahr nach deren Inkrafttreten durch. Die CWaPE bittet den Leser, diesen Bericht für weitere Informationen zu diesem Thema zu konsultieren.

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 2023 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 2023 noch von dem Versorger oder VNB beliefert wurden, gegenüber dem sie einen Zahlungsverzug aufwiesen, getrennt 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. Die aktiven Kunden

Ende 2023 wiesen 151.630 aktive Kunden im Elektrizitätssegment, also 9 % sämtlicher Haushaltskunden, und 79.188 aktive Kunden im Gassegment, also 11,1 % sämtlicher Haushaltskunden, einen Zahlungsverzug bezüglich einer oder mehrerer ihrer Rechnungen auf. Der Gesamtanteil der Kunden mit Zahlungsverzug ist sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment höher als im Jahr 2022, als er 7,4 % (Elektrizität) bzw. 8,8 % (Gas) betrug. Der Gesamtbetrag der Zahlungsrückstände steigt 2023 ebenfalls deutlich an und beläuft sich auf 78.550.956 EUR im Elektrizitätssegment und 43.866.900 EUR im Gassegment. Dieser Anstieg erklärt sich insbesondere durch den Anstieg der Energiepreise.

Wie die folgende Tabelle zeigt, gibt es jedoch deutliche Unterschiede zwischen Kunden, die von einem kommerziellen Versorger beliefert werden, und Kunden, die von einem VNB als Sozialversorger beliefert werden. Der durchschnittliche Schuldenbetrag ist bei den VNB geringer, da ihre Kunden zum Sozialtarif versorgt werden und daher nicht so stark von der Entwicklung der Energiepreise betroffen waren.⁵⁶

TABELLE 1 ZAHLUNGSVERZUG DER AKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

aktive Haushaltskunden		Elektrizität		Gas	
		durchschnittliche Verschuldung (€)	% Kunden	durchschnittliche Verschuldung (€)	% Kunden
Versorger	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%
	2023	521 €	8,3%	579 €	9,6%
VNB	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%
	2023	496 €	28,7%	440 €	43,5%
Gesamt	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%
	2023	518 €	9,0%	554 €	11,1%

Die Segmentierung der aktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2023 stellt sich wie folgt dar:

- 39,3 % (Elektrizität), 36,1 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 24,3 % (Elektrizität), 25 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 13,6 % (Elektrizität), 14,2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 15 % (Elektrizität), 15,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 5,9 % (Elektrizität), 6,8 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1.500 und 4.000 EUR;
- 1,9 % (Elektrizität), 2 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

⁵⁶ 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 2023 ist die Gesamtschuld der inaktiven Kunden im Elektrizitätssegment im Vergleich zum Jahr 2022 stark angestiegen (+43 %) und erreichte im Elektrizitätssegment einen Betrag von 117.198.636 EUR. Im Gassegment stieg die Gesamtschuld ebenfalls sehr stark an (+38,5 %) und belief sich Ende 2023 auf 59.168.753 EUR.

Zudem ist es wahrscheinlich, dass die Anzahl Haushaltskunden sich sowohl bei den aktiven als auch bei den inaktiven Kunden (deren Schulden gegenüber ihrem/ihren alten Versorger(n) oder VNB noch nicht beglichen sind) zu finden sind. Die Eintreibung der Schulden bei inaktiven Kunden muss mit jedem rechtlichen Mittel 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). Sowohl im Elektrizitätssegment als auch im Gassegment ist festzustellen, dass die Gesamtzahl der inaktiven Kunden mit Zahlungsverzug steigt, während sie in den letzten drei Jahren rückläufig war.

TABELLE 2 ZAHLUNGSVERZUG DER INAKTIVEN HAUSHALTSKUNDEN

inaktiven Haushaltskunden		Elektrizität		Gas	
		durchschnittliche Verschuldung (€)	# clients	durchschnittliche Verschuldung (€)	# clients
Versorger	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
	2023	717 €	148 579	699 €	77 672
VNB	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
	2023	339 €	31 599	273 €	17 949
Gesamt	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
	2023	651 €	180 178	619 €	95 621

Die Segmentierung der inaktiven Kunden nach dem Betrag ihrer Schulden Ende 2023 stellt sich wie folgt dar:

- 41,7 % (Elektrizität), 40,7 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von bis zu 100 EUR;
- 15,2 % (Elektrizität), 16,3 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 100 und 250 EUR;
- 13,8 % (Elektrizität), 13,8 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 250 und 500 EUR;
- 18,7 % (Elektrizität), 18,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 500 und 1.500 EUR;
- 7,9 % (Elektrizität), 7,9 % (Gas) der Kunden hatten Schulden zwischen 1.500 und 4.000 EUR;
- 2,7 % (Elektrizität), 2,4 % (Gas) der Kunden hatten Schulden von über 4.000 EUR.

1.11. BETRAG DER FÜR DAS JAHR 2023 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 2023 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 2023 verweisen auf uneinbringliche Kosten je Anschlusspunkt von durchschnittlich 13,7 EUR bei den kommerziellen Versorgern, was einem deutlichen Anstieg gegenüber 2022 entspricht, als dieser Betrag sich auf 10,9 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 104,7 EUR, was einem sehr leichten Anstieg gegenüber 2022 (100,7 EUR) entspricht.

2023		
GAS + STROM	Wertminderung bei der Realisierung von kommerzielle Forderung (Konto 642)	Pro EAN
VNB	€ 9 148 192	€ 104,70
Versorger	€ 31 765 633	€ 13,70
GESAMTSUMME	€ 40 913 824	€ 17,10

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 eines problematischen Umzugs;
- die Abschaltung nach dem Ende eines Vertrags (diese Abschaltung darf nicht in der Winterzeit erfolgen);
- Abschaltung nach einer Entscheidung des Friedensrichters (oder CUT OFF) (diese Abschaltung darf nicht in der Winterzeit erfolgen);
- Abschaltung, wenn die Sicherheit von Gütern oder Personen ernsthaft gefährdet ist.

Diese verschiedenen Abschaltungssituationen werden in diesem Kapitel erläutert.

Wir betonen, dass die „Friedensrichter“-Dekrete seit dem 1. Januar 2023 zwei zuvor erlaubte Abschaltungssituationen verbieten, nämlich:

- Die Abschaltung aufgrund einer Weigerung oder Abwesenheit des Kunden beim Besuch des VNB zur Aktivierung der Vorauszahlung: Die Abschaltung in dieser Situation war früher (ohne Anrufung eines Friedensrichters) nach einem in den EWR VöD vorgesehenen Verfahren zulässig;

- die Abschaltung nach dem Verlust des Status eines geschützten Kunden, der von seinem VNB versorgt wird: die Abschaltung in dieser Situation war zuvor zulässig, wenn der Kunde, der seinen Status verloren hat, auf keine der Aufforderungen des ÖSHZ und des VNB reagiert hatte, einen anderen Versorger zu finden oder seine Situation zu bereinigen.

Die „Friedensrichter“-Dekrete sehen für die beiden oben genannten Situationen vor, dass der Versorger oder der VNB einen Antrag auf Vertragsauflösung (1. Situation) oder einen Antrag auf Abschaltung (2. Situation) beim Friedensrichter einreicht.

1.12.1. Abschaltung infolge eines sogenannten problematischen Umzugs

Bei einem Umzug sieht die Gesetzgebung⁵⁷ vor, dass der Versorgungsvertrag an der neuen Adresse des Kunden zu denselben Bedingungen fortgesetzt wird⁵⁸.

Sowohl der einziehende Kunde als auch der ausziehende Kunde sind verpflichtet, ihrem jeweiligen Versorger das Datum ihres Einzugs/Auszugs sowie die Zählerstände mitzuteilen, damit der Verbrauch in Rechnung gestellt werden kann. Im Idealfall verwenden Sie hierzu das Formular zur Energieübernahme.

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 2008⁵⁹ sind die Regeln und Vorgehensweisen festgelegt, um eine solche Situation in diesem Rahmen zu klären.

Vereinfacht ausgedrückt sah das 2023 angewandte Verfahren folgende Bestimmungen vor:

- 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.
- Der Verteilernetzbetreiber muss sich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach der 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 welcher 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 Regularisierungsverfahren als gescheitert und kann der VNB die Versorgung der betroffenen Wohnung abschalten.

⁵⁷ Artikel 3bis der EWR VöD

⁵⁸ 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.

⁵⁹ Ministerieller Erlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist

Es muss betont werden, dass das Inkrafttreten des MIG6 am 13. Dezember 2021 Auswirkungen auf das Umzugsverfahren 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 MIG6 geregelt werden.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass der Erlass vom 3. März 2008 durch einen Erlass vom 7. Juni 2023 geändert wurde⁶⁰. Dieser ministerielle Änderungserlass behält die wichtigsten Schritte des Verfahrens bei, verlängert aber insbesondere die Fristen, um den VNB mehr Zeit zu geben, Schritte zur Suche des neuen Bewohners des Ortes zu unternehmen. Er regelt auch die Folgemaßnahmen, die der VNB, der Versorger und der Kunde durchführen müssen, wenn der Kunde auf dem Regularisierungsformular seinen Wunsch äußert, einen Versorgungsvertrag abzuschließen. Da dieser ministerielle Änderungserlass am 23. Dezember 2023 in Kraft getreten ist, hat er nur geringe Auswirkungen auf die im Jahr 2023 angewendeten Verfahren.

Die nachstehenden Daten zeigen die Abschaltungen, die aufgrund einer „problematischen ILC“-Situation stattgefunden haben.

1.12.1.1. Im Elektrizitätssegment

Im Laufe des Jahres 2023 stellten die Versorger insgesamt 46.560 ILC-Anträge (ehemals MOZA), was einem Rückgang von 7 % gegenüber dem Jahr 2022 entspricht.

6,9 % der ILC-Anträge führten zu einer Abschaltung. Die Gesamtzahl der im Jahr 2023 im Elektrizitätssegment infolge eines problematischen Umzugsverfahrens vorgenommenen Abschaltungen, d.h. **3.215 Abschaltungen, ist** im Vergleich zu 2022 **um 43,3 %** gestiegen.

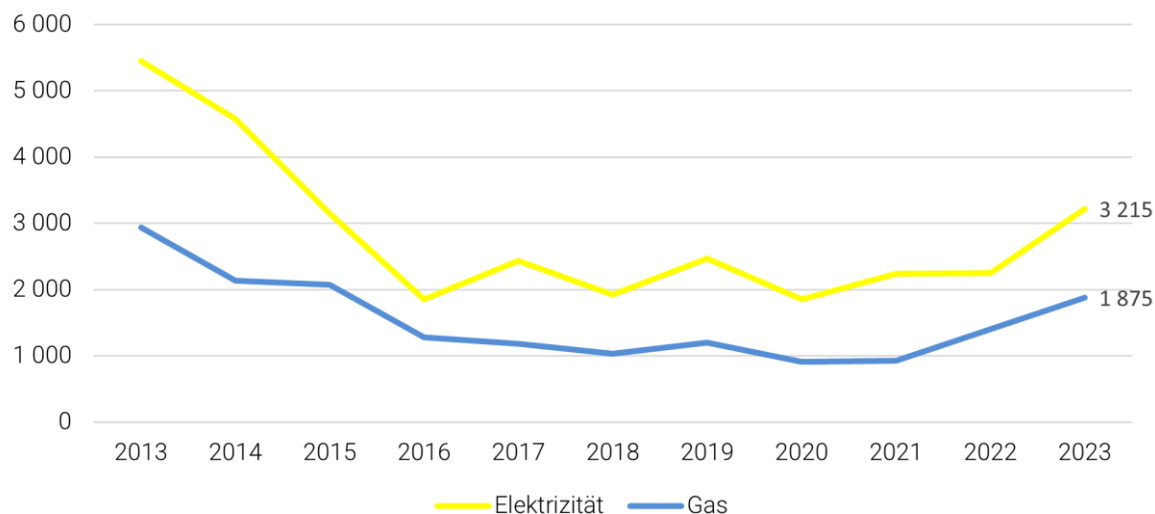
1.12.1.2. Im Gassegment

Im Gassegment stellten die Versorger im Jahr 2023 insgesamt fast 22.954 ILC-Anträge (ehemals MOZA), was einem Rückgang um 5,8 % gegenüber dem Jahr 2022 entspricht. Die Gesamtzahl der in diesem Rahmen im Jahr 2023 im Gassegment vorgenommenen Abschaltungen, d. h. **1.875 Abschaltungen, ist** im Vergleich zu 2022 **um 34 %** gestiegen.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Abschaltungen infolge des Scheiterns des Umzugsverfahrens im Laufe der vergangenen zehn Jahre im Gassegment und im Elektrizitätssegment.

⁶⁰ Ministerieller Erlass vom 7. Juni 2023 zur Abänderung des ministeriellen Erlasses vom 3. März 2008 über das im Rahmen eines Umzugs vorgesehene Regularisierungsverfahren.

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



Sowohl im Elektrizitäts- als auch im Gassegment ist es erstaunlich festzustellen, dass die Zahl der Abschaltungen in diesem Zusammenhang stark angestiegen ist, während die Zahl der von den Versorgern gestellten ILC-Anträge zurückgegangen ist.

Nach Angaben der VNB kann dieser Anstieg insbesondere durch zwei Faktoren erklärt werden:

- Im Jahr 2022 hatte der Gesetzgeber Abschaltungen nach einem Umzug während bestimmter Zeiträume verboten⁶¹. Darüber hinaus haben Probleme bei der Verwaltung der ILC in der neuen IT-Plattform die VNB dazu veranlasst, während einiger kurzer Zeiträume keine Abschaltungen vorzunehmen;
- Durch die zunehmende Anzahl digitaler Zähler können Abschaltungen aus der Ferne vorgenommen werden. Es sind kein Zugang zum Zähler und keine Fahrten des VNB-Personals erforderlich.

1.12.2. Abschaltungen nach dem Ende eines Vertrages (EOC)

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. Man spricht dann von einem End-Of-Contract-Verfahren (oder EOC), das von einem kommerziellen Versorger eingeleitet wurde. Für diesen Fall ist in den EWR VöD⁶² vorgesehen, dass der Versorger eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten beachten 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 versorgt⁶³. Diese Versorgung muss jedoch, wie der Name schon sagt, zeitlich begrenzt

⁶¹ Dekret vom 3. Februar 2022 bezüglich der Gas- und Strommärkte nach den Überschwemmungen im Juli 2021

⁶² Artikel 10bis der EWR VöD Elektrizität und Gas.

⁶³ Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Kapitel über die vorübergehende Versorgung durch den X-Versorger.

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.

Bis 2023 war die Anzahl der Abschaltungen, die infolge eines Vertragsendes vorgenommen wurden, in der Wallonischen Region im Verhältnis zur Gesamtzahl der aus sämtlichen Gründen während des Jahres durchgeführten Abschaltungen sehr gering. **Ihre Zahl ist jedoch im Jahr 2023 im Vergleich zum Jahr 2022 sehr stark angestiegen.**

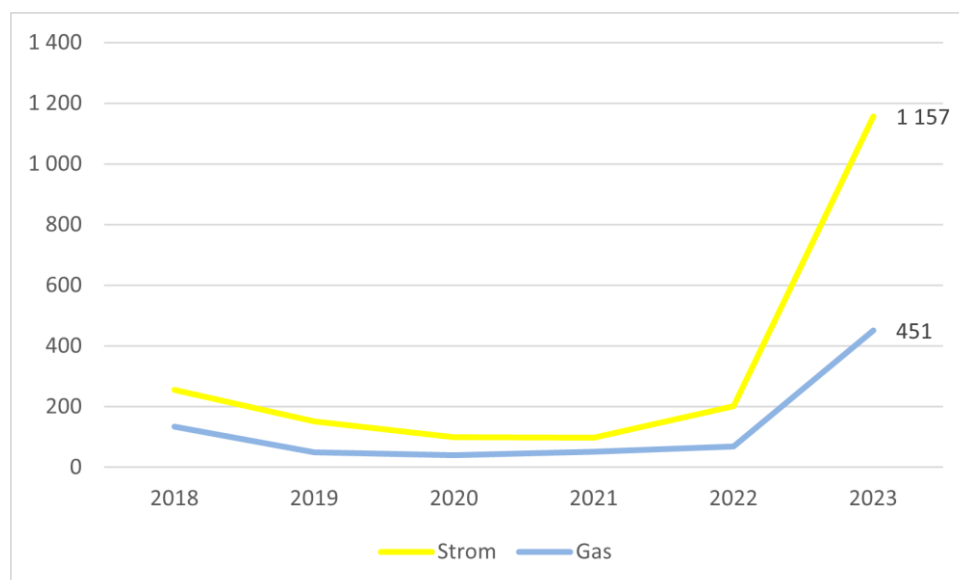
So wurden 2023 in diesem Rahmen **1.157 Abschaltungen** im Elektrizitätssegment (2022: 202) vorgenommen, was einem **Anstieg um 473 %** entspricht.

Im Gassegment stieg die Zahl der Abschaltungen **ebenfalls sehr stark an (+554 %)** (451 Abschaltungen im Gassegment im Jahr 2023, gegenüber 69 im Jahr 2022).

Die CWaPE konnte tatsächlich eine Änderung der Geschäftsstrategie einiger Versorger seit Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete feststellen. Wenn ein Kunde die Vorauszahlung verweigert, treffen einige Versorger je nach Situation des Kunden die Entscheidung, den Vertrag zwischen ihnen und dem Kunden zu kündigen. Dieser Prozess, der bis Ende 2022 kaum genutzt wurde, explodierte 2023 und Anfang 2024 mit der Folge, dass ein Kunde, der nicht reagiert (und insbesondere keinen neuen Vertrag mit einem anderen Versorger abschließt), Gefahr läuft, dass ihm die Strom- oder Gasversorgung gesperrt wird.

Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Anzahl Abschaltungen infolge eines EOC-Verfahrens im Laufe der vergangenen sechs Jahre im Gas- und im Elektrizitätssegment.

DIAGRAMM 33 ENTWICKLUNG DER ANZAHL ABSCHALTUNGEN IM **ELEKTRIZITÄTS-** UND IM **GASSEGMENT** NACH EINEM EOC-VERFAHREN, DAS VON EINEM KOMMERZIELLEN VERSORGER EINGELEITET WURDE



Es ist zu betonen, dass die oben aufgeführten Daten nur von kommerziellen Versorgern stammen. Sozialversorger oder X-Versorger können kein EOC-Verfahren einleiten, da sie keinen Vertrag mit ihren Kunden haben. Sie können jedoch beim Friedensrichter einen Antrag auf Abschaltung stellen (insbesondere wenn ihr Kunde die Vorauszahlung verweigert).

1.12.3. Abschaltungen aufgrund einer Entscheidung des Friedensrichters

Seit dem 1. Januar 2023 können Versorger im Falle einer Nichtzahlung den Friedensrichter anrufen und die Auflösung der Verträge, die sie mit ihren Kunden geschlossen haben, beantragen. Wenn der Richter dem Antrag des Versorgers stattgibt, kann er in seinem Urteil auch festhalten, dass in Ermangelung einer Reaktion des Kunden die Abschaltung der Versorgung nach Ablauf des Vertrags erfolgen kann.

Die Sozialversorger und X-Versorger, die nicht an einen Vertrag mit ihren Kunden gebunden sind, können ebenfalls Klagen vor dem Friedensrichter einreichen, um die Abschaltung der Versorgung des Kunden zu beantragen. Dies ist insbesondere bei Kunden der Fall, die sie beliefern und die im Anschluss an einen Zahlungsausfall die Vorauszahlung verweigern.

Dies kann auch der Fall sein, wenn einem Kunden, der von seinem VNB als Sozialversorger beliefert wird, der Status als geschützter Kunde aberkannt wird. Der Sozialversorger kann ihn rechtmäßig nicht mehr beliefern. Für diese Situation ist in den EWR VöD⁶⁴ vorgesehen, dass der VNB den Verbraucher auffordert, innerhalb von zwei Monaten einen Vertrag mit einem Versorger seiner Wahl zu schließen. Wenn der Kunde nach Ablauf dieser Frist nicht über einen Vertrag verfügt, kann der VNB bei der Lokalen Energiekommission (CLE) ein Dossier „Verlust des Status“ einreichen. Wenn die CLE den Verlust des Status bestätigt und der Kunde nicht reagiert, kann der VNB beim Friedensrichter einen Antrag auf Abschaltung stellen.

Wir möchten betonen, dass Abschaltungen aufgrund einer Entscheidung des Friedensrichters während der Winterperiode nicht erlaubt sind. Der Kunde wird dann von seinem VNB zum Tarif des X-Versorgers (oder zum Sozialtarif im Falle eines geschützten Kunden) beliefert.

Abschaltungen aufgrund einer Entscheidung eines Friedensrichters werden in der Sprache des Energiemarktes als „CUT OFF“ bezeichnet.

Im Jahr 2023 gab es keine Abschaltung infolge eines CUT OFF.

1.12.4. Abschaltungen, wenn die Sicherheit von Gütern oder Personen ernsthaft gefährdet ist

In den EWR VöD⁶⁵ ist festgelegt, dass der Versorger verpflichtet ist, bei Verdacht auf eine Anomalie, eine Manipulation am Anschluss oder eine Nichtkonformität des Anschlusses den Netzbetreiber unverzüglich zu informieren und die Intervention des Netzbetreibers zur Feststellung der Manipulation und/oder der Nichtkonformität zu beantragen.⁶⁶

Die EWR VöD⁶⁷ sehen dann vor, dass der Netzbetreiber die Abschaltung des Versorgungspunktes ohne Genehmigung des Friedensrichters vornehmen kann, wenn dies aus Gründen der Sicherheit von Gütern oder Personen erforderlich ist oder wenn der ordnungsgemäße Betrieb des Verteilernetzes ernsthaft gefährdet ist.

Glücklicherweise kommt es nur recht selten zu einer solchen Abschaltung. So wurden im Laufe des Jahres 2023 in diesem Rahmen **111 Abschaltungen** im Elektrizitätssegment und **14 Abschaltungen im Gassegment** vorgenommen.

1.12.5. Unterbrechungen der Versorgung im Jahr 2023

Im Jahr 2023 setzten die VNB insgesamt 4.512 Mal die Elektrizitätsversorgung aus und sperrten 2.356 Mal die Gasversorgung. Die Gesamtzahl aller Abschaltungen aus gleich welchen Gründen ist 2023 im Vergleich zu 2022 im Elektrizitätssegment um 2 % und im Gassegment um 12,3 % zurückgegangen.

⁶⁴ Artikel 27 des EWR VöD Elektrizität und Artikel 31 des EWR VöD Gas

⁶⁵ Artikel 9 der EWR VöD Elektrizität und Gas

⁶⁶ Es sei darauf hingewiesen, dass der Begriff „Betrug“ aus den oben genannten EWR vom 15. Dezember 2022 gestrichen wurde, da Betrug auf der Ebene der wallonischen Gesetzgebung nicht definiert war.

⁶⁷ Artikel 21 des EWR VöD Elektrizität oder Artikel 22 des EWR VöD Gas

Während die Anzahl der Abschaltungen zwischen 2022 und 2023 gesunken ist, haben sich die Gründe für die Abschaltungen stark verändert. Die Abschaltungen aufgrund eines fehlenden Vertragsabschlusses (insbesondere nach einem von einem Versorger eingeleiteten „End Of Contract“-Verfahren (EOC)) sind um fast 500 % gestiegen. Dieser Anstieg ist insbesondere eine Folge des Inkrafttretens der „Friedensrichter“-Dekrete. Die Abschaltungen nach einem problematischen Umzug steigen im Elektrizitätssegment um 43,3 % und im Gassegment um 34 %. Dieser Anstieg ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass Verfahren nachgeholt wurden, die nach dem Inkrafttreten der MIG6 und infolge der Verbote von Abschaltungen in bestimmten Zeiträumen im Jahr 2022 unterbrochen worden waren.

Es ist auch festzustellen, dass im Jahr 2023 keine Entscheidung eines Friedensrichters zur Abschaltung des Versorgungsanschlusses eines Kunden geführt hat.

Es gab 2023 keine Abschaltungen aufgrund der Abwesenheit oder der Weigerung des Kunden bei der Aktivierung der Vorauszahlung. 2022 gab es 1.952 solcher Abschaltungen im Elektrizitätssegment und 1.102 im Gassegment.

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht für das Jahr 2023 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 3 STATISTIK DER UNTERBRECHUNGEN DER ENERGIEVERSORGUNG VON HAUSHALTSKUNDEN

	Elektrizität	% gesamt Elektrizität	Entwicklung 2023 im Vergleich 2022	Gas	% gesamt Gas	Entwicklung 2023 im Vergleich 2022
Kein Vertrag geschlossen	1 157	25,6 %	472,8 %	451	19,1 %	553,6%
Aberkennung des Status des geschützten Kunden	29	0,6%	-85,9 %	16	0,7 %	-86,3%
Scheitern des MOZA - Verfahrens	3 215	71,3%	43,3 %	1 875	79,6 %	34,0%
Abwesenheit des Kunden oder Verweigerung des Einbaus von Budgetzählern	0	0,0%	-100,0 %	0	0,0 %	-100,0%
Friedensrichter-Entscheidung (CUT OFF)	0	0,0%		0	0,0 %	
Sicherheit von Eigentum und gefährdeten Personen	111	2,5%		14	0,6 %	
Gesamt	4 512		-2,0 %	2 356		-12,3%

1.13. DIE VORÜBERGEHENDE VERSORGUNG DURCH DEN VNB ZUM TARIF DES X-VERSORGERS

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 zum Tarif des X-Versorgers

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

1.13.1.1. Ein Kunde, der von einem Verlust seines Status als geschützter Kunde betroffen ist

Wenn ein vom Sozialversorger beliefert Kunde seinen Status als geschützter Kunde verliert, kann er von seinem VNB nicht mehr als Sozialversorger beliefert werden. 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 Lokalen Energiekommission (CLE⁶⁸) einen begründeten Antrag mit Blick auf eine Aussetzung der Energieversorgung des Kunden einreichen.

Falls die CLE die Aberkennung des Status des geschützten Kunden bestätigt, muss der Sozialversorger in Ermangelung einer Reaktion des Kunden einen Antrag auf Abschaltung beim Friedensrichter einreichen. Dieses Verfahren gilt seit dem 1. Januar 2023. Vor diesem Datum konnte der VNB die Abschaltung unter Einhaltung der in den gesetzlichen Bestimmungen vorgesehenen Verfahren und Fristen vornehmen. Zwischen dem Ablauf des Schutzes und der Abschaltung oder einer eventuellen Regulierung der Situation muss der Kunde vom VNB zum Tarif des X-Versorgers beliefert werden.

Schließlich darf die in diesem Rahmen erfolgte Abschaltung nicht in der Winterperiode stattfinden. Während dieser Periode muss der VNB die Belieferung des Kunden zum Tarif des X-Versorgers wieder aufnehmen.

Nach dem Ende der Gewährung des Status des geschützten Kunden an BIM-Begünstigte im Juni 2023 verloren viele Kunden diesen Status und stieg die Zahl der Kunden, die aufgrund dieser Situation vom X-Versorger beliefert wurden, im Jahr 2023 explosionsartig an.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2023:

- 3.628 Kunden im Elektrizitätssegment, eine deutlich höhere Zahl als im Vorjahr, als sie 46 betrug;
- 2.084 Kunden im Gassegment, ebenfalls deutlich mehr als im Vorjahr, als sie 77 betrug.

Wir betonen, dass die CWaPE festgestellt hat, dass RESA den Kunden weiterhin als Sozialversorger und zum Sozialtarif belieferte, und dies sogar nach einer Entscheidung der CLE, die den Statusverlust bestätigte. Die CWaPE intervenierte bei RESA, damit RESA diese Situation bereinigt und die gesetzlichen Vorschriften einhält.

1.13.12. 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

Die Elektrizitätsdekrete⁶⁹ und die Gasdekrete verbieten während der Winterzeit das Abschalten eines Entnahmepunkts, dessen Vertrag ausläuft. Die Gesetzgebung sieht dann vor, dass der VNB die Versorgung des Kunden zum Tarif des X-Versorgers übernimmt. Der Antrag auf Abschaltung muss nach Ablauf der Winterperiode ausgeführt werden, es sei denn, der Verbraucher verfügt über einen neuen Versorgungsvertrag, der sich auf den betreffenden Entnahmepunkt bezieht.

Angesichts der steigenden Anzahl von End-of-Contract-Prozessen, die von kommerziellen Anbietern eingeleitet werden, steigt auch die Anzahl der Kunden, die 2023 von dieser Situation betroffen sein werden, deutlich an.

Diese Situation betraf am 31. Dezember 2023:

- 2.735 Kunden im Elektrizitätssegment, ein deutlicher Anstieg im Vergleich zum Vorjahr, als es 485 waren;
- 990 Kunden im Gassegment, eine Zahl, ebenfalls deutlich mehr als im Vorjahr, als sie 292 betrug.

⁶⁸ Für weitere Informationen zu diesem Thema verweisen wir den Leser auf das Kapitel über die CLE.

⁶⁹ Artikel 33bis/4 des Elektrizitätsdekrets und Artikel 31b/2 des Gasdekrets

1.13.13. Die VNB müssen einen Kunden auch in einigen anderen Situationen als X-Versorger beliefern.

Dossiers zum MIG 4

Vor dem Inkrafttreten des MIG6 (am 13. Dezember 2021) sah die Gesetzgebung vor, dass VNB in zwei unten näher erläuterten Fällen Kunden zum Tarif des X-Versorgers beliefern. Im Portfolio des X-Versorgers verbleiben daher Kunden, für die die Prozesse vor dem 13. Dezember 2021 eingeleitet wurden und die noch nicht abgeschlossen werden konnten.

- 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, 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 Versorgung.

Es verbleiben Ende 2023 im Portfolio der X-Versorger: 352 Kunden im Elektrizitätssegment und 292 Kunden im Gassegment von dieser Situation betroffen.

- 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 war 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 Abschaltung der Versorgung⁷⁰.

Es verbleiben Ende 2023 im Portfolio der X-Versorger: 449 Kunden im Elektrizitätssegment und 490 Kunden im Gassegment.

Die von diesen Situationen betroffenen Kunden werden nur von ORES oder RESA versorgt.

Außergewöhnliche Situationen

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 2023 6 Kunden im Elektrizitätssegment und 19 Kunden im Gassegment.

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

Am Ende des Jahres 2023 belieferten die VNB **7.170 Kunden im Elektrizitätssegment** zum Tarif des X-Versorgers, was **einem Anstieg um 194,3 %** gegenüber dem Jahr 2022 entspricht.

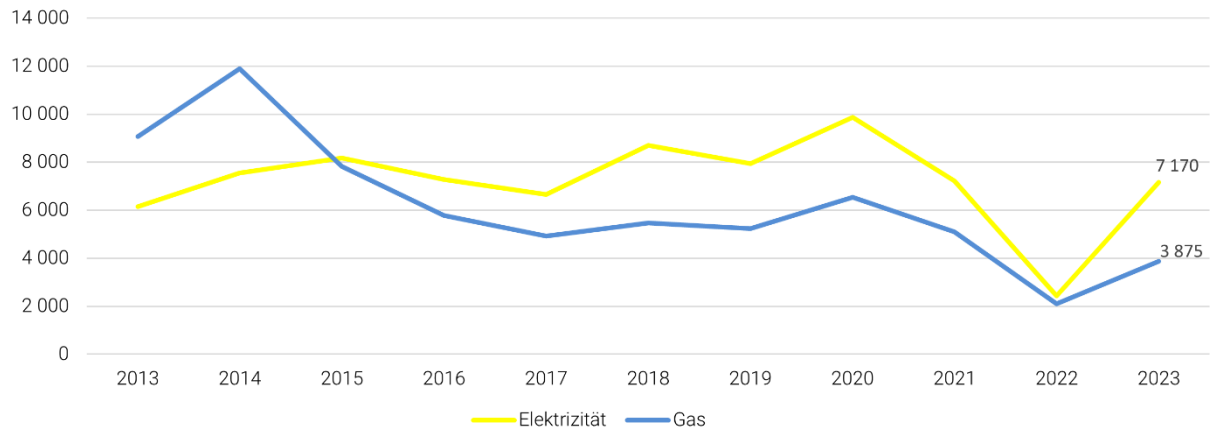
Im Gassegment belieferten die VNB als X-Versorger Ende 2023 **3.875 Kunden mit Gas**, was **einem Anstieg um 85,1 %** gegenüber dem Jahr 2022 entspricht.

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

Wie bereits erwähnt, ist der starke Anstieg der Anzahl der Kunden, die zum Tarif des X-Versorgers beliefert werden, vor allem eine Folge der Zunahme der Anzahl der Kunden, denen der Status als geschützter Kunde aberkannt wurde, sowie der Kunden, die von einem Verfahren zur Beendigung des Vertrags in der Winterperiode betroffen sind.

⁷⁰ Weitere diesbezügliche Informationen finden Sie im Kapitel über die Abschaltungen nach einem problematischen Umzug.

DIAGRAMM 34 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER VOM X-VERSORGER BELIEFERTEN KUNDEN



1.13.3. Die Dauer der Versorgung zum Tarif des X-Versorgers

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

Es lässt sich jedoch feststellen, dass die durchschnittliche Dauer, während der ein Kunde zum Tarif des X-Versorgers beliefert wurde, unabhängig von den Gründen und über alle VNB hinweg, zwischen 2022 und 2023 sehr stark abgenommen hat.

Im **Elektrizitätssegment** betrug die durchschnittliche Dauer der Versorgung zum Tarif des X-Versorgers im Jahr 2023 **240 Tage** gegenüber 642 Tagen im Jahr 2022.

Im Gassegment betrug die durchschnittliche Dauer der Versorgung zum Tarif des X-Versorgers im Jahr 2023 **283 Tage** gegenüber 763 Tagen im Jahr 2022.

Man darf nicht vergessen, dass sich die 2021 und 2022 im Rahmen der Covid-19-Gesundheitskrise und im Anschluss an den Anstieg der Energiepreise eingeführten Perioden der Nichtabschaltung, die Überschwemmungen im Juli 2021 und das Inkrafttreten des MIG6 ebenfalls auf die Verlängerung der X-Versorgung im Jahr 2022 ausgewirkt haben⁷¹. Viele Szenarien, die aufgrund eines Verbots einer Abschaltung, aufgrund von Personalmangel oder infolge von Prozessunterbrechungen nicht abgeschlossen werden konnten, haben dazu geführt, dass der Kunde zum X-Versorger übertragen wurde. Obwohl ein Großteil der Situationen im Jahr 2022 bereinigt werden konnte, wodurch sich die Anzahl der Kunden mit X-Versorgung drastisch reduziert hat, konnten einige problematischere Situationen bis 2022 nicht regularisiert werden und führten daher zu einem erheblichen Anstieg der Dauer der X-Versorgung.

⁷¹ Weitere Informationen finden Sie unter 1.2.1 und 1.2.4.

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 unbedeutend. Zum einen befinden sich die Kunden manchmal in einer schwierigen finanziellen Lage. Zum anderen verstehen manche Kunden dieses Verfahren nicht, obwohl ihnen Schreiben zugesandt werden, um die Übernahme der Versorgung durch den VNB zum Tarif des X-Versorgers zu erklären, 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.

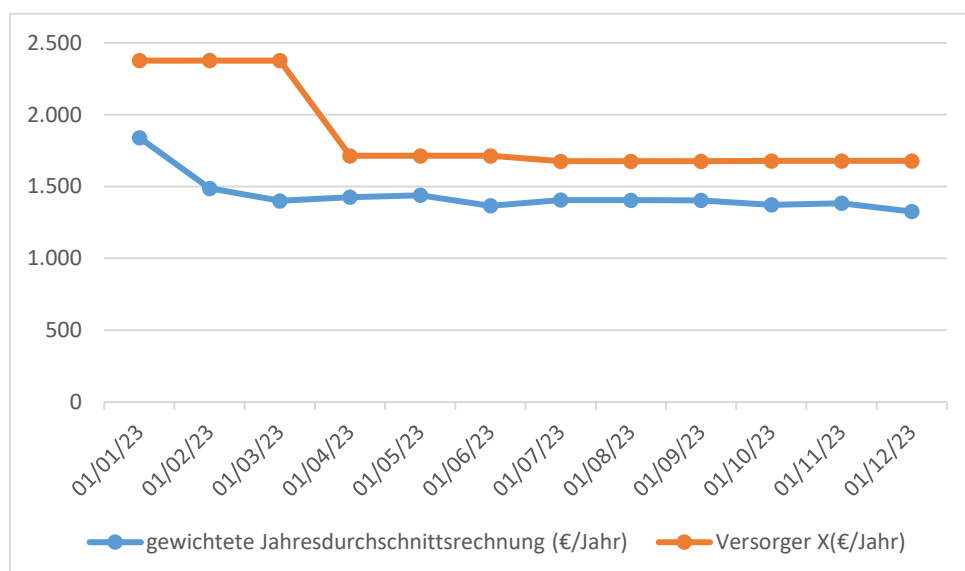
Die Versorgung des Kunden durch den X-Versorger hat Folgen für den Kunden, dem der "Höchsttarif" in Rechnung gestellt wird. Dieser Tarif wird vierteljährlich für jeden VNB von der föderalen Regulierungsbehörde für Energie (CREG) gemäß zwei föderalen ministeriellen Erlassen festgelegt⁷². Er wird in cEUR/kWh für den variablen Teil ausgedrückt und enthält einen feststehenden Teil.

Die Bezeichnung „Höchsttarif“ legt die Vermutung nahe, dass dieser Tarif immer 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, insbesondere in Zeiten starker Preissteigerungen, wie es im Jahr 2022 der Fall war.

Der Tarif „Pmax“ gab nämlich aufgrund seiner Berechnungsmethode die Entwicklungen der Gas- und Strompreise sowohl nach oben als auch nach unten mit Verzögerung weiter.

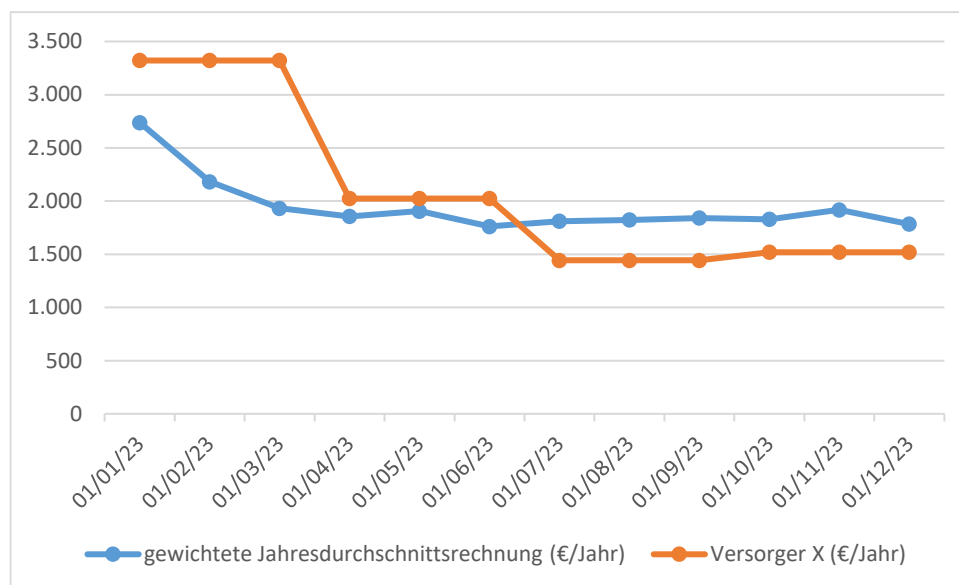
Die folgenden Diagramme veranschaulichen, dass der Höchstpreis im Jahr 2023 insgesamt höher war als die durchschnittliche Elektrizitäts- und Gasrechnung. Es stellt sich jedoch heraus, dass der Höchstpreis für Gas zwischen Juli und Dezember 2023 niedriger war als die durchschnittliche Rechnung.

DIAGRAMM 35 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTLICHEN JAHRESRECHNUNG UND PMAX (X-VERSORGER) IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT IM JAHR 2023



⁷² Föderaler ministerieller Erlass vom 1. Juni 2004 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Stromlieferung und föderaler ministerieller Erlass vom 15. Februar 2005 zur Festlegung der maximalen Tarife für die Erdgaslieferung durch die VNB an die Endkunden, deren Vertrag vom Versorger gekündigt wurde und die nicht als geschützte Haushaltskunden mit niedrigen Einkommen oder als Verbraucher in prekären Verhältnissen angesehen werden können

DIAGRAMM 36 ENTWICKLUNG DER GEWICHTETEN DURCHSCHNITTLICHEN JAHRESRECHNUNG UND P_{MAX} (X-VERSORGER) IM GASSEGMENT IM JAHR 2023



1.13.4.1. Die aktiven Kunden

Zum 31. Dezember 2023 wiesen 1.656 Kunden im **Elektrizitätssegment**, die zum Tarif des X-Versorgers beliefert wurden, d. h. **23,1 % sämtlicher Kunden, die zum Tarif des X-Versorgers beliefert wurden**, einen Zahlungsverzug gegenüber dem X-Versorger auf, mit **einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von etwa 1.200 EUR**.

Im **Gassegment** wiesen 1.195 Haushaltskunden, das heißt **30,8 % sämtlicher Kunden, die zum Tarif des X-Versorgers beliefert wurden**, einen Zahlungsverzug gegenüber den X-Versorger auf, mit einem durchschnittlichen ausstehenden Betrag von **1.215 EUR**.

1.13.4.2. Die inaktiven Kunden

Eine Vielzahl von Kunden, die schon einmal zum Tarif des X-Versorgers beliefert wurden, haben noch Schulden bei diesem Versorger.

Im **Elektrizitätssegment** weisen 60.524 Kunden, die beim X-Versorger inaktiv sind, am 31. Dezember 2023 noch Schulden in Höhe von durchschnittlich **290 EUR** gegenüber diesem Versorger auf.

Im **Gassegment** weisen 46.518 Kunden am 31. Dezember 2023 noch Schulden gegenüber dem X-Versorger in Höhe von durchschnittlich **82,9 EUR** auf.

1.14. ZAHLUNGSPLÄNE

Die „Friedensrichter“-Dekrete verpflichten die Versorger, den Mahnungen und Schreiben zur Einstufung als Nichtzahler ein Formular mit verschiedenen Lösungsvorschlägen beizufügen, um dem Kunden zu helfen, seine Situation zu bereinigen. Eine Möglichkeit besteht darin, einen angemessenen Zahlungsplan zu verlangen.

In den EWR VöD⁷³ ist festgelegt, dass der Versorger im Falle der Beantragung eines Zahlungsplans durch den Kunde anhand des oben genannten Formulars diesen Zahlungsplan ablehnen kann, dann aber einen Gegenvorschlag für einen Zahlungsplan machen muss.

Die EWR VöD enthalten außerdem nähere Bestimmungen zur Angemessenheit des Zahlungsplans und legen fest, dass dieser die Interessen und Situationen beider Parteien berücksichtigen und es dem Kunden konkret ermöglichen muss, seine Schulden vollständig zu begleichen, und zwar auf der Grundlage objektiver Elemente wie dem Profil des Kunden, der Höhe seiner Schulden und der chronologischen Entwicklung seines Kundenkontos.

Und schließlich untersagen die EWR VöD ebenfalls jedem Versorger, Gebühren für einen vernünftigen Zahlungsplan, der im Rahmen eines Verfahrens bei Zahlungsverzug geschlossen wurde, zu erheben. Sie stellen klar, dass der Abschluss und die Einhaltung eines angemessenen Zahlungsplans das für den Fall eines Zahlungsverzugs vorgesehene Verfahren aussetzen.

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

1.14.1. Im Elektrizitätssegment

1.14.1.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Laufe des Jahres 2023 haben die Versorger und die VNB 134.536 Kunden bzw. knapp 8 % sämtlicher Haushaltskunden mindestens einen Zahlungsplan gewährt. Dieser Prozentsatz liegt etwas über dem, der im Jahr 2022 ermittelt wurde, als er bei 6,7 % lag.

Die nachstehenden Diagramme zeigen einen Überblick der Prozentsätze der Kunden, denen im Laufe des Jahres 2023 im Elektrizitätssegment mindestens ein Zahlungsplan gewährt wurde, einerseits von einem kommerziellen Versorger und andererseits von einem VNB als Sozialversorger. Zwischen den Akteuren, Versorgern und VNB liegen erhebliche Unterschiede.

⁷³ Artikel 30bis des EWR VöD Elektrizität

DIAGRAMM 37 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2023)

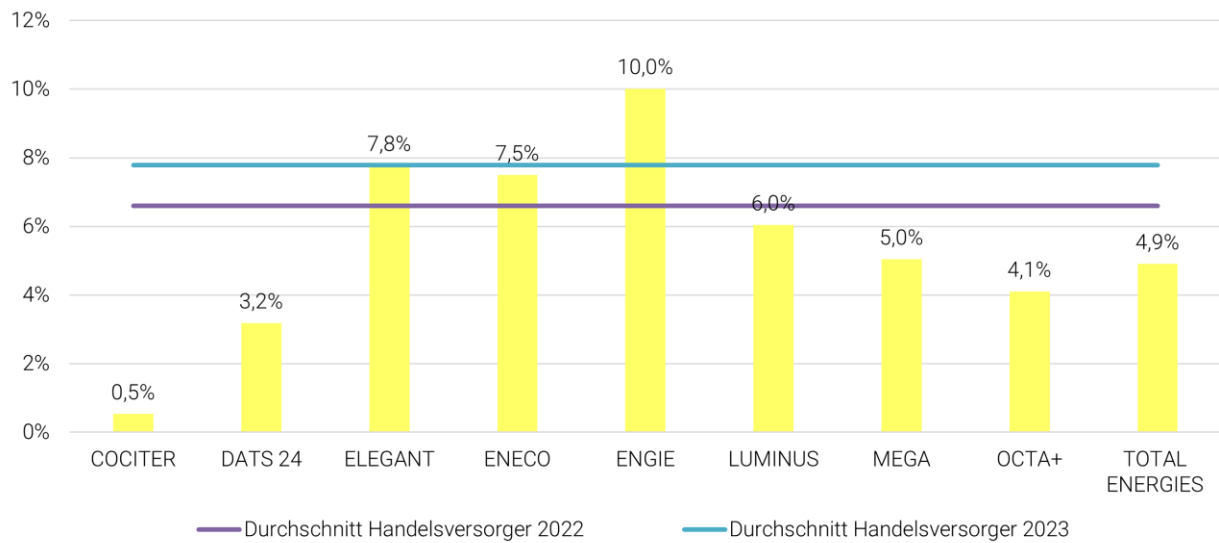
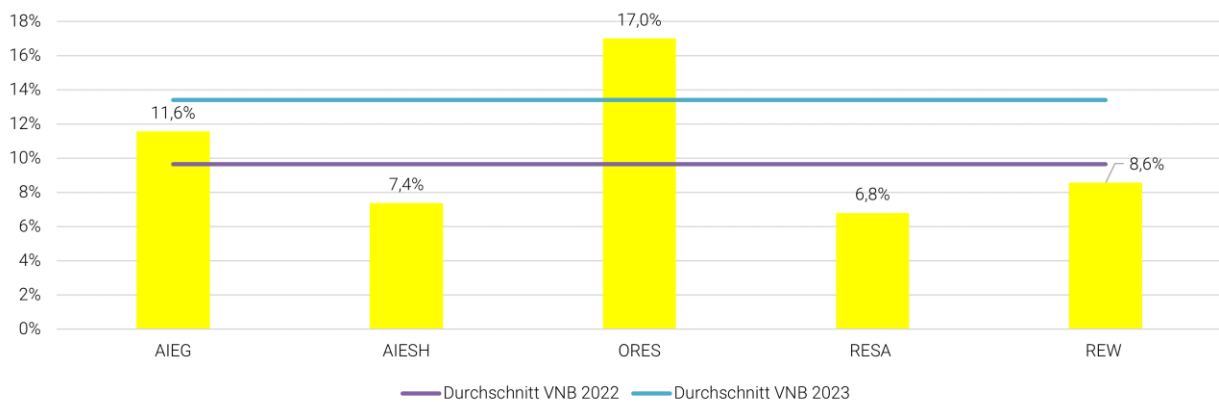


DIAGRAMM 38 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPLÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2023)

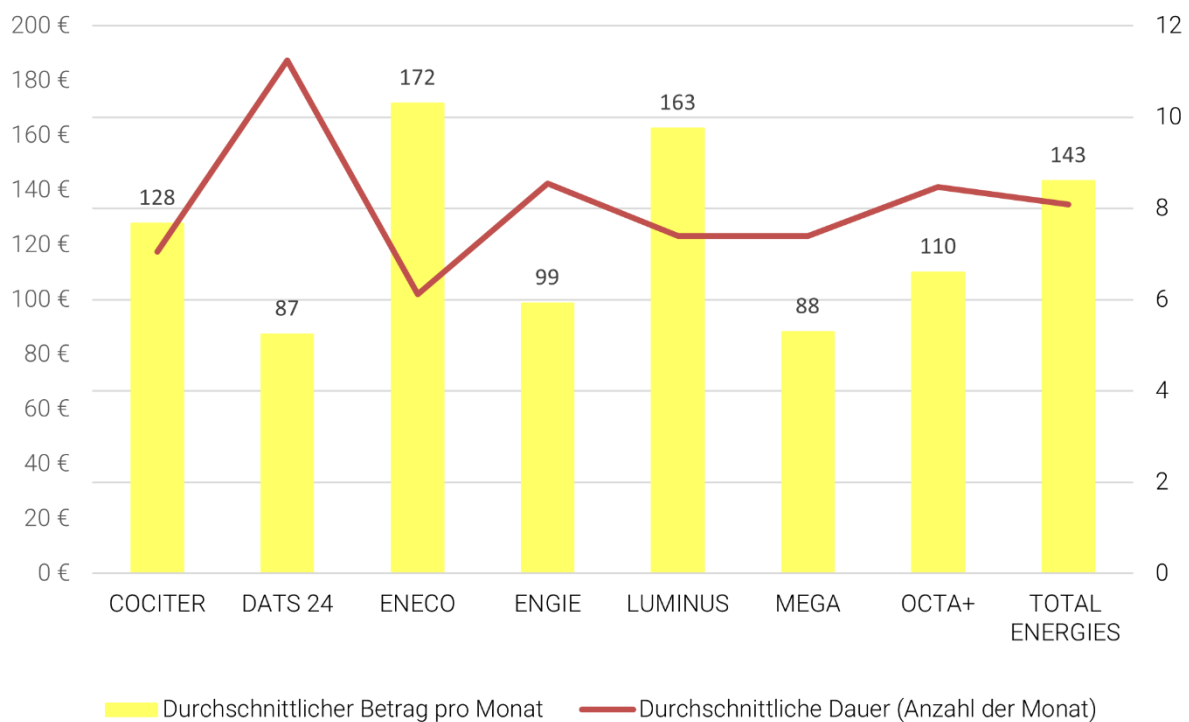


1.14.12. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die im Jahr 2023 für sämtliche Haushaltskunden gewährten Zahlungspläne wiesen **im Schnitt eine Dauer von 8,2 Monaten und einen durchschnittlichen monatlichen Betrag von 116,1 EUR auf**. Diese Zahlen liegen über jenen des Jahres 2022, in dem sie jeweils 7,4 Monate bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 108 EUR betragen.

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.

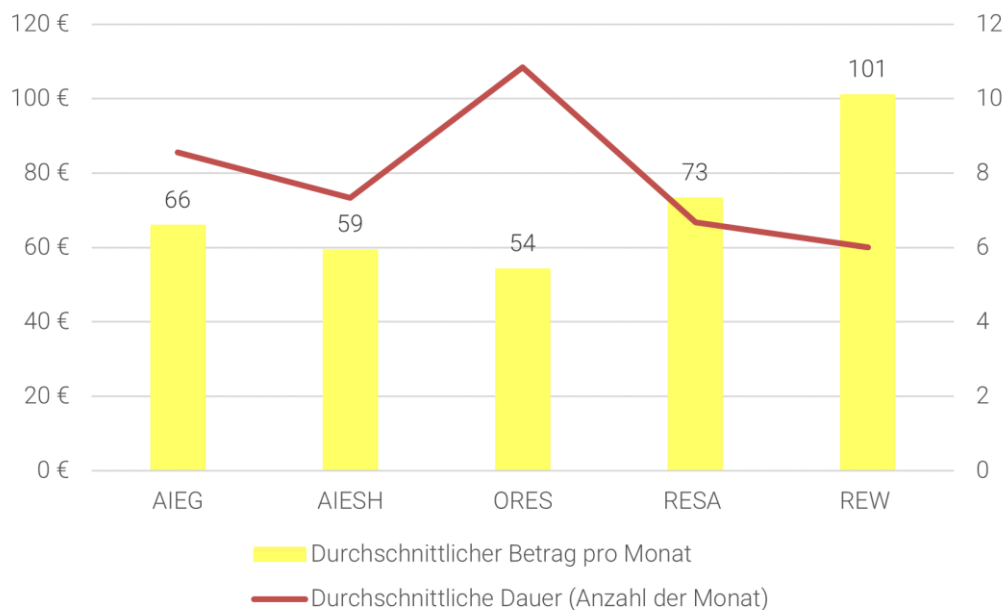
DIAGRAMM 39 DURCHSCHNITTLICHER MONATLICHER BETRAG (IN EUR) UND DURCHSCHNITTLICHE DAUER (IN MONATEN) DER ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM ELEKTRIZITÄTSSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER)



Die von den kommerziellen Versorgern im Elektrizitätssegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 8 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag zwischen von 120,2 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 10,2 Monaten bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 57,1 EUR. Es sei daran erinnert, dass die nachstehenden Daten die Informationen der VNB enthalten, die als Sozialversorger fungieren und die Kunden vorwiegend zum Sozialtarif versorgen, der im Jahr 2023 deutlich unter dem Tarif der kommerziellen Versorger liegt⁷⁴.

⁷⁴ Weitere Informationen finden Sie im Kapitel über geschützte Kunden.

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



1.14.13. Die nicht befolgten Zahlungspläne⁷⁵

Der Anteil der nicht befolgten Zahlungspläne im Elektrizitätssegment an sämtlichen Zahlungsplänen für Haushaltskunden, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2023 fällt, beläuft sich auf **30,3 %**. Dieser Prozentsatz liegt unter dem, der im Jahr 2022 ermittelt wurde (32,1 %).

Bei den kommerziellen Versorgern beläuft sich der Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne im Jahr 2023 auf 29,3 %. Er liegt bei den VNB, wo er sich auf 53,9 % 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 Versorgern⁷⁶ erklären kann, und ermuntert den Leser daher, bei der Interpretation der nachstehenden Daten Vorsicht walten zu lassen.

⁷⁵ 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.

⁷⁶ 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 41 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE HANDELSVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2023)

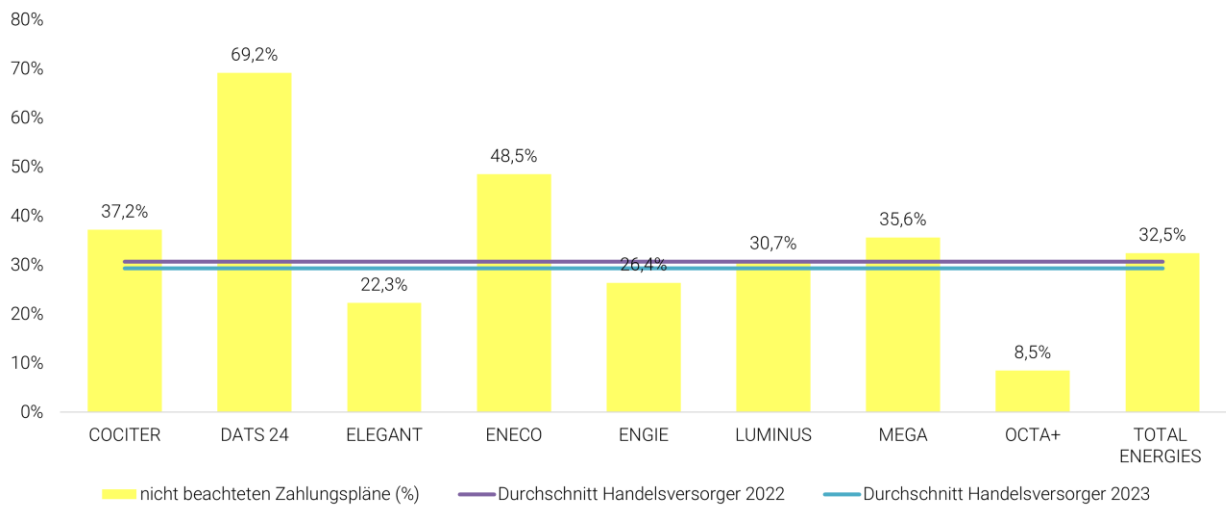
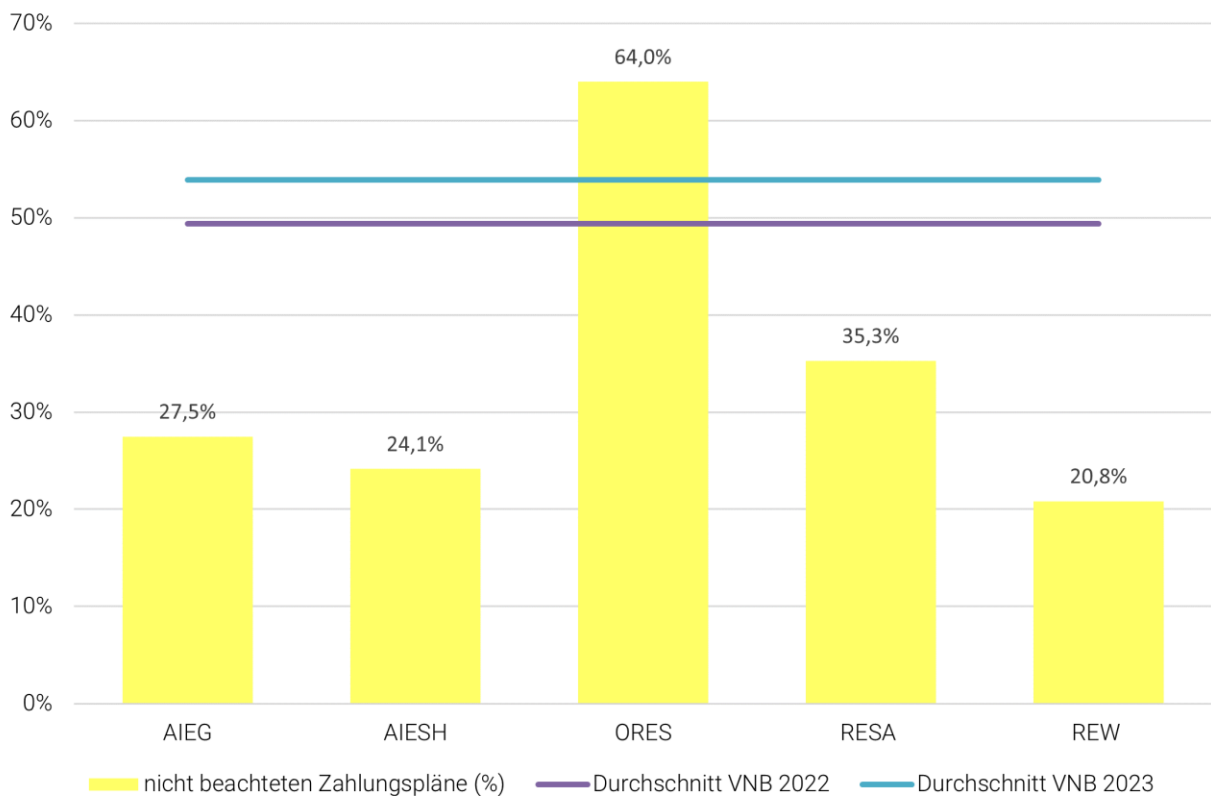


DIAGRAMM 42 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM STROMSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2023)



1.14.2. Im Gassegment

1.14.2.1. Die gewährten Zahlungspläne

Im Gassegment wurde rund 73.717 Kunden von den Versorgern und VNB im Laufe des Jahres 2023 mindestens ein Zahlungsplan gewährt. Das entspricht nahezu 10,4 % aller Gaskunden. Dieser Prozentsatz liegt etwas über demjenigen, der im Jahr 2022 ermittelt wurde, als er bei 9,4 % 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 2023 gewährten Zahlungspläne im Gassegment je kommerzieller Versorger sowie je VNB als sozialer Versorger.

DIAGRAMM 43 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER VERSORGTE HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2023)

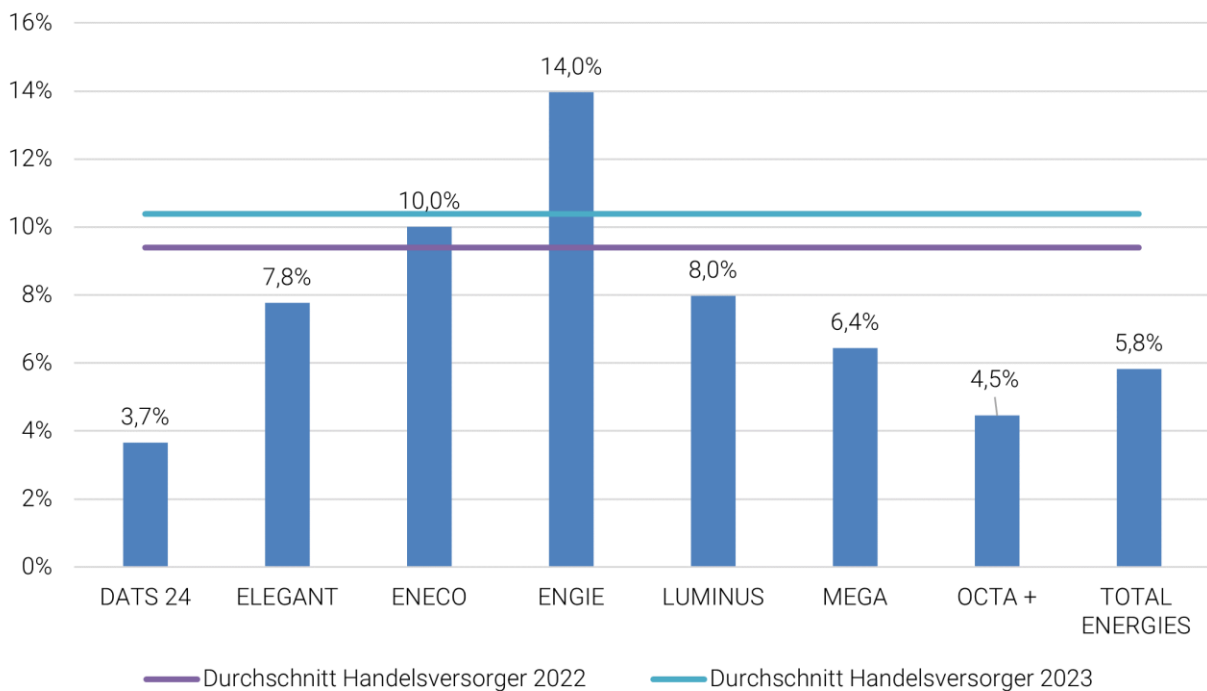
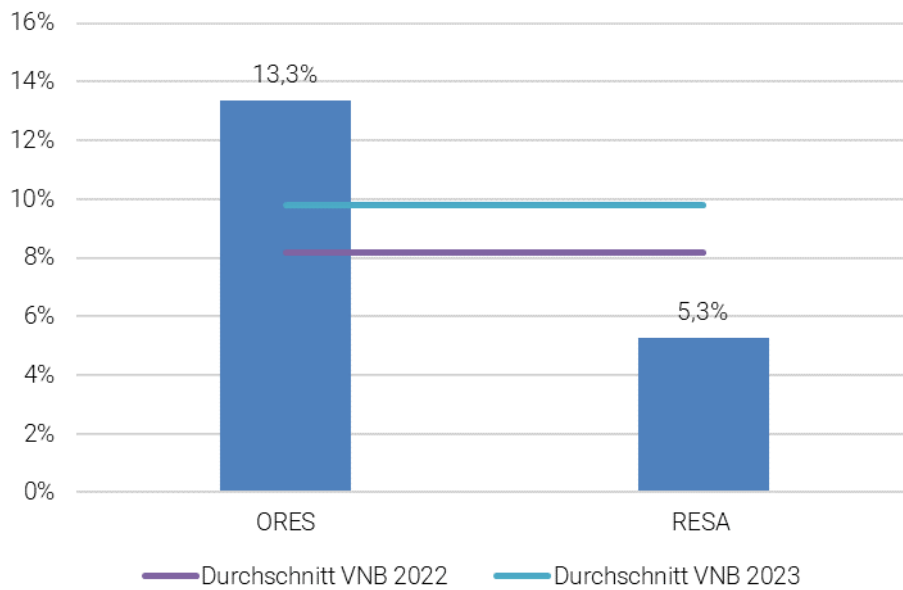


DIAGRAMM 44 PROZENTSATZ ZAHLUNGSPÄNE, DIE IM GASSEGMENT GEWÄHRT WURDEN (AUSGEDRÜCKT JE VNB UND ALS PROZENTZATZ DER GESCHÜTZTEN HAUSHALTSKUNDSCHAFT AM 31.12.2023)

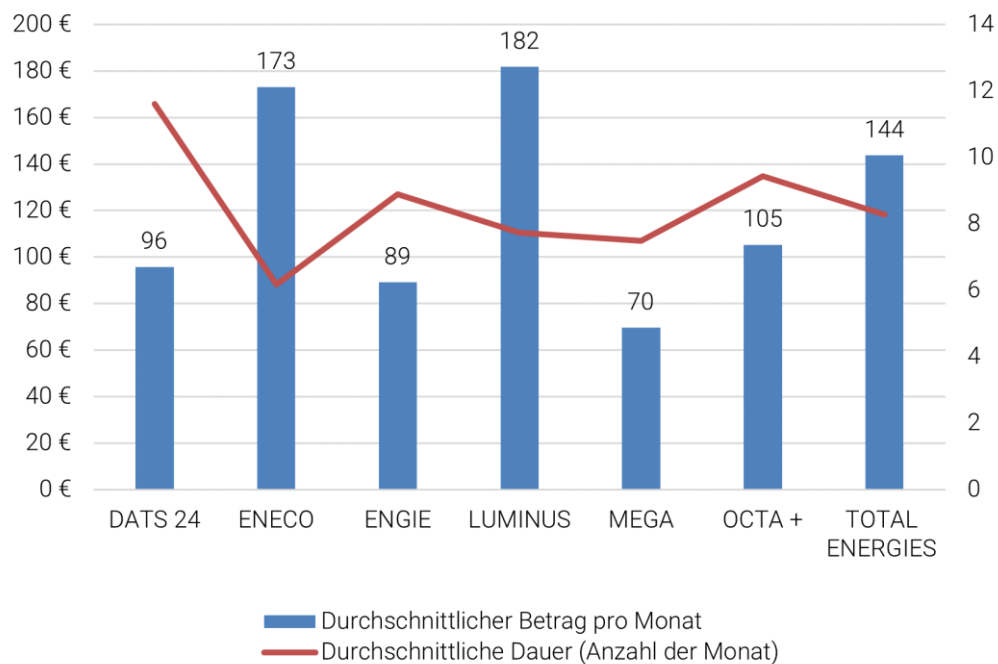


1.14.2.2. Betrag und Dauer der Zahlungspläne

Die Dauer der 2023 für sämtliche Haushaltskunden gewährten Zahlungspläne im Gassegment betrug **durchschnittlich 8,3 Monate und der durchschnittliche monatliche Betrag belief sich auf 113,6 EUR**. Die durchschnittliche Laufzeit der Zahlungspläne lag 2022 (7,5 Monate) bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 107,5 EUR niedriger.

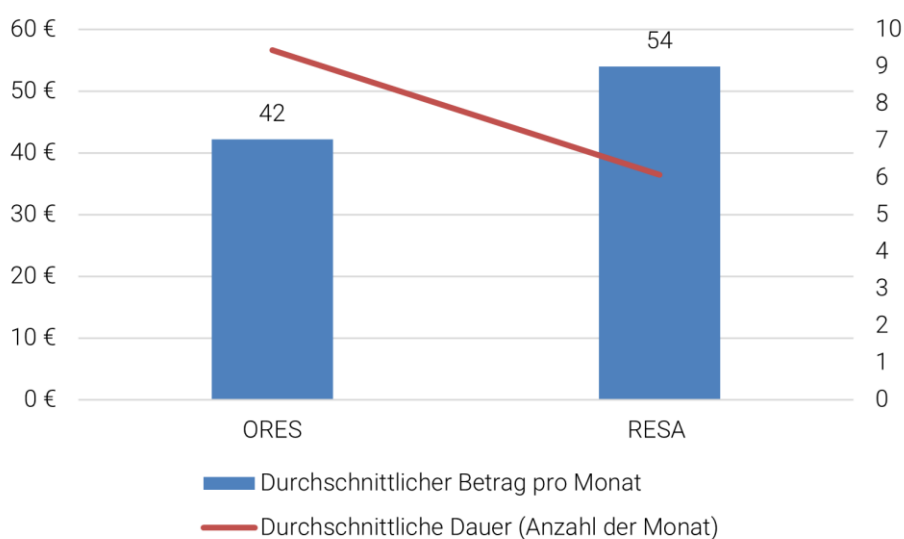
Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die erheblichen Unterschiede zwischen den kommerziellen Versorgern und den VNB in Bezug auf die durchschnittliche Dauer und den durchschnittlichen Betrag der im Jahr 2023 gewährten Zahlungspläne.

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



Die 2023 von den kommerziellen Versorgern im Gassegment gewährten Zahlungspläne wiesen im Schnitt eine Dauer von 8,3 Monaten auf, bei einem durchschnittlichen monatlichen Betrag von 117,1 EUR. Auf Seiten der VNB hatten die gewährten Zahlungspläne im Schnitt eine Dauer von 8,7 Monaten und lag der durchschnittliche monatliche Betrag bei 44,7 EUR. Es sei daran erinnert, dass die Daten für die VNB die geschützten Kunden betreffen, die sie zum Sozialtarif versorgen.

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



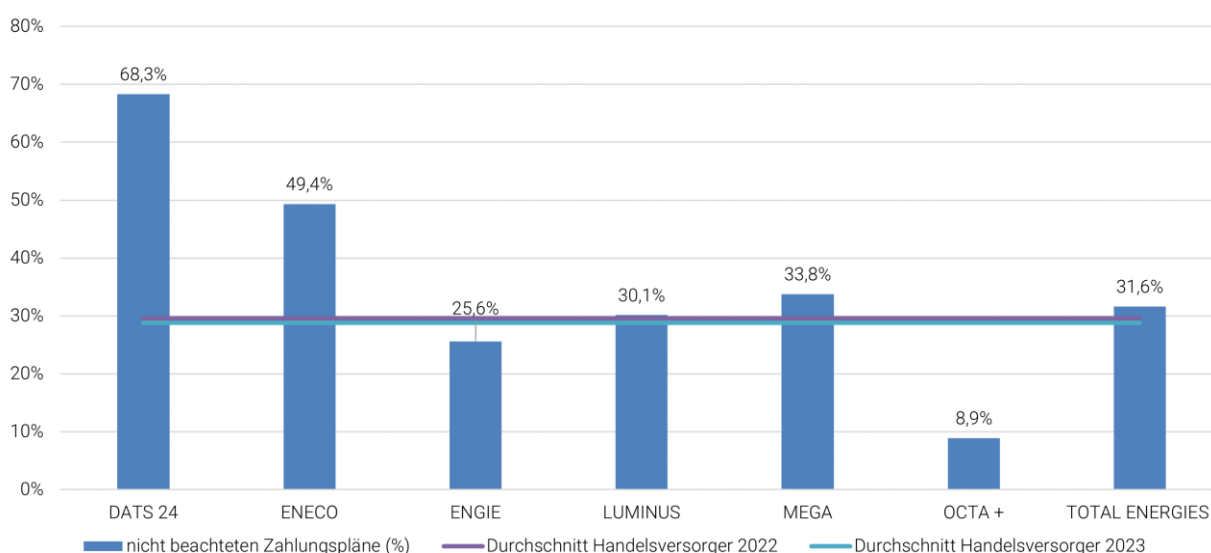
1.14.2.3. Die nicht befolgten Zahlungspläne

Der Anteil der nicht befolgten Zahlungspläne an der Gesamtzahl der Zahlungspläne, bei denen mindestens ein Fälligkeitstermin in das Jahr 2023 fällt, beläuft sich im Gassegment auf 29,6 %. Die CWaPE stellt einen Rückgang des Prozentsatzes der nicht befolgten Zahlungspläne im Vergleich zum Jahr 2022 fest, als dieser Prozentsatz bei 30,1 % lag.

Ein Unterschied beim Prozentsatz der nicht befolgten Zahlungspläne ist festzustellen zwischen den kommerziellen Versorgern, bei denen dieser Prozentsatz 28,8 % beträgt, und den VNB, die als Sozialversorger fungieren, bei denen der Prozentsatz 53,6 % 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 Interpretation der Daten wie im Kapitel über Elektrizität⁷⁷.

DIAGRAMM 47 PROZENTSATZ DER NICHT BEFOLGTEN ZAHLUNGSPÄNE IM GASSEGMENT (AUSGEDRÜCKT JE VNB ALS SOZIALVERSORGER UND ALS PROZENTSATZ DER ANZAHL GEWÄHRTER ZAHLUNGSPÄNE AM 31.12.2023)



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 Elektrizitätsdekreten ist daher die Schaffung einer „Lokalen Kommission für Energie“ (Commission locale pour l'Énergie, abgekürzt CLE) in jeder Gemeinde vorgesehen, um eine Betreuung der geschützten Kunden zu ermöglichen und Situationen zu vermeiden, in denen diese von der Energieversorgung abgeschnitten werden. Neben bestimmten Hinweisen zu den CLE, die in den EWR VöD vorgesehen sind, regelt ein Erlass der Wallonischen Regierung über die Lokale Energiekommission (EWR CLE⁷⁸) die Bestimmungen über die Organisation und die Beobachtung der CLE.

⁷⁷ 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.

⁷⁸ Erlass der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 über die Lokale Kommission für Energie (der sog. „EWR 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 Mindestlieferung erhält;
- **im Gassegment:** wenn der geschützte Kunde nicht mehr in der Lage ist, seinen Gaszähler mit Vorauszahlungsfunktion in der Winterperiode aufzuladen;
- **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.

Diese verschiedenen Situationen werden weiter unten in diesem Kapitel erläutert.

Um die Verfahren der CLE nach Inkrafttreten der „Friedensrichter“-Dekrete anzupassen, wurde ein Erlass vom 15. Dezember 2022 zur Änderung der EWR VöD und des EWR CLE verabschiedet. Dieser Erlass bringt zwei wesentliche Änderungen im Rahmen der Organisation der CLE mit sich:

- Die CLE hat nicht mehr die Möglichkeit, über die Abschaltung des Versorgungspunktes des Kunden zu entscheiden, und ersetzt diese Entscheidung dadurch, dass der VNB „beim Friedensrichter einen Antrag auf Aussetzung der Versorgung des Kunden stellt“;
- Die CLE hat nicht mehr die Möglichkeit, zusammenzutreten, wenn der Kunde, bei dem die CLE eine Entscheidung zugunsten der Abschaltung seiner Versorgung getroffen hat, der Meinung ist, dass die Situation nicht mehr gerechtfertigt ist. Zur Erinnerung: Seit Einrichtung der CLE im Februar 2008 hat noch kein Kunde einen Antrag auf Einberufung dieses Typs von CLE eingereicht.

Dieser EWR trat am 1. Januar 2023 in Kraft.

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

Wenn bei einem geschützten Kunden ein Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion aktiviert wird, wird dieser mit einem Leistungsbegrenzer ausgestattet. Dieser Leistungsbegrenzer ermöglicht es dem Kunden, sechs Monate lang (oder länger, wenn der Friedensrichter dies beschließt) eine garantierte Strom-Mindestlieferung 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.

Zwischen 2019 und 2023 war die Aktivierung der FMG an einen Antrag des ÖSHZ des Kunden gebunden. Seit dem 1. Januar 2023 sieht das Elektrizitätsdekret jedoch die automatische Aktivierung der garantierten Mindestlieferung für alle neuen Aktivierungen der Vorauszahlung bei geschützten Kunden vor. Ende 2023 belief sich die Anzahl der Zähler mit Vorauszahlungsfunktion mit aktivierter Leistungsbegrenzer-Funktion auf 7.979 Zähler (gegenüber 265 im Jahr 2022), was 13 % aller aktiven Stromzähler mit Vorauszahlungsfunktion entsprach.

Die Versorgung des Kunden mit der FMG bleibt zulasten des Kunden und diese Situation kann zu einer Verschuldung im Zusammenhang mit dem Verbrauch mit Leistungsbegrenzer führen. 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.

Falls die CLE den Entzug der garantierten Mindestliefermenge beschließt, hat der Kunde weiterhin die Möglichkeit, 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.

Insgesamt wurde 2023 keine Akte betreffend die FMG in einer CLE behandelt, während 2022 14 Akten und 2021 36 Akten behandelt worden waren.

Es sei betont, dass bei einigen Kunden im Jahr 2023 zwar ein wiederkehrender Zahlungsverzug festgestellt wurde, aber keine CLE organisiert wurde, da der Kunde in der Zwischenzeit seine Schuld beglichen oder den Status als geschützter Kunde verloren hatte.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Anzahl der CLE-Befassungen zur FMG in den vergangenen fünf Jahren.

TABELLE 4 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER CLE BETREFFEND DIE FMG UND DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN

	2019	2020	2021	2022	2023
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	658	104	36	14	0
Aufrechterhaltung der FMG	7	21	7	2	0
Entzug der FMG	651	83	29	12	0
% Entzug der FMG	98,9%	79,8%	80,6%	85,7%	0,0%

1.15.2. CLE-Befassung zur Gewährung einer Winterhilfe

Im Gegensatz zum Elektrizitätssegment gibt es im Gassegment keine garantierte Mindestliefermenge für geschützte Kunden mit einem Zähler mit Vorauszahlungsfunktion, 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 und eingerichtet werden kann, die in der Wallonischen Region auf den Zeitraum vom 1. November bis zum 31. März festgelegt ist.

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 lokale Kommission für Energie 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 von der Versammlung bis zur Entscheidung der CLE dem Kunden ermöglichen, mit Gas versorgt zu werden. Die mit dieser Lieferung verbundenen Kosten sind jedoch zu Lasten des geschützten Kunden;
- Gestützt auf eine Prüfung der sozialen und finanziellen Lage des Kunden, befindet die CLE über die Gewährung einer Winterhilfe. 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 2023 3.302 Dossiers in einer CLE untersucht. Davon wurden in Bezug auf die Gewährung einer Winterhilfe 50,5 % von der CLE positiv beschieden.

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

- Nachdem der VNB das 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 Status als geschützter Kunde 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.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Anzahl der organisierten CLE zur Gewährung einer Winterhilfe. Der Anstieg der Anzahl der CLE in den letzten zwei Jahren ist im Zusammenhang mit dem Anstieg der Anzahl geschützter Kunden zu sehen.

TABELLE 5 ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER GEWÄHRUNG EINER WINTERHILFE FÜR GAS UNE GETROFFENE ENTSCHEIDUNGEN

	2019	2020	2021	2022	2023
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	1 204	1 075	1 103	1 669	3 302
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden/Anzahl geschützter Kunden mit aktiven Budgetzählern (in %)	13,9%	12,4%	11%	17%	41%
Gewährung Winterhilfe	801	835	662	951	1.669
Verweigerung Winterhilfe	403	240	41	718	1.633
% Gewährung Winterhilfe	66,5%	77,7%	60%	57%	51%

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. Im Jahr 2023 waren mehrheitlich die Dossiers der BIM-Kunden, die von den VNB versorgt wurden und die seit dem 1. Juli 2023 nicht mehr die Möglichkeit hatten, den Status eines geschützten Kunden zu erhalten, von einer CLE „Verlust des Status“ betroffen.

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.

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

- Den Status als geschützter Kunde bestätigen, sofern eine Bescheinigung, die diesen Status belegt, anlässlich der Versammlung der CLE übermittelt wird. In diesem Fall wird der Kunde vom VNB weiterhin zum Sozialtarif versorgt;
- Den Verlust des Status als geschützter Kunde bestätigen und in Ermangelung einer Reaktion des Kunden beschließen, dass der VNB eine Akte beim Friedensrichter einreichen kann, um die Aussetzung der Elektrizitäts- oder Gasversorgung zu beantragen;
- Beschließen, eine zusätzliche Frist einzuräumen, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, einen Vertrag mit einem kommerziellen Versorger seiner Wahl zu unterzeichnen, und beschließen, dass der VNB bei Nichtunterzeichnung des Vertrages innerhalb der vorgesehenen Frist eine Akte beim Friedensrichter einreichen kann, um die Unterbrechung der Versorgung des Kunden zu beantragen

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 2019⁷⁹ nähert sich die Art und Weise der weiteren Betreuung der Akte eines Kunden, für den die CLE den Statusverlust bestätigt, dem Verfahren an, das bei einem problematischen Umzug vorgesehen ist (ehemals MOZA). 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:

- Der Beschluss der CLE, der die Bestätigung des Statusverlustes des geschützten Kunden ankündigt und den Kunden darüber informiert, dass der VNB die Unterbrechung der Energieversorgung beim Friedensrichter beantragen wird, wird per Einschreiben an den Wohnsitz des Kunden gesendet;

⁷⁹ 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

- 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 Verfahrens bei einem problematischen Umzug 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 kann der VNB beim Friedensrichter eine Akte einreichen, um die Abschaltung der Versorgung zu beantragen.

Schließlich sei angemerkt, dass die „Friedensrichter“-Dekrete im Elektrizitäts- und Gassegment der CLE nicht mehr die Möglichkeit bieten, über die Abschaltung der Versorgung eines Kunden zu entscheiden (wie dies vor dem 1. Januar 2023 der Fall war). Falls die CLE die Aberkennung des Status des geschützten Kunden bestätigt, muss der Sozialversorger das Dossier beim Friedensrichter einreichen, falls der Kunde nicht reagiert. Die Abschaltung der Versorgung eines Kunden, der seinen Status als geschützter Kunde verloren hat, darf nicht während der Winterperiode erfolgen.

2023 ist die CLE zusammengetreten, um fast 7.952 Dossiers zur Aberkennung des Status als geschützter Kunde im Elektrizitätssegment und 4.602 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.

In 97 % der 2023 untersuchten Dossiers bestätigte die CLE den Statusverlust und beschloss, dass der VNB einen Antrag auf Abschaltung vor dem Friedensrichter einreichen kann.

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. Wie oben ausgeführt, ist die deutliche Veränderung der Anzahl der „CLE Verlust des Status“ im Jahr 2023 eine Folge des Endes der Gewährung des Status als geschützter Kunde an BIM-Kunden. Betroffen waren also alle von den VNB versorgten Kunden in dieser Situation, die nicht auf die Aufforderungen des VNB, einen anderen Lieferanten zu finden, reagiert haben.

TABELLE 6 ENTWICKLUNG DER ZAHL VON CLE-BEFASSUNGEN BEZÜGLICH DER ABERKENNUNG DES STATUS ALS GESCHÜTZTER KUNDE UND DER GETROFFENEN ENTSCHEIDUNGEN⁸⁰

	2019	2020	2021	2022	2023
Anzahl Dossiers, die von der CLE untersucht wurden	4 197	4 181	2 745	4 045	12 554
Bestätigung des Status des geschützten Kunden	499	365	121	250	368
Gewährung einer zusätzlichen Frist für den Kunden	352	222	14	1	30
Bestätigung der Aberkennung des geschützten Status	3 337	3 594	2 610	3 793	12 152
% Aberkennung des geschützten Status	80%	86%	95%	94%	97%

⁸⁰ In der 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.

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 2023 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 2022 und 2023.

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.

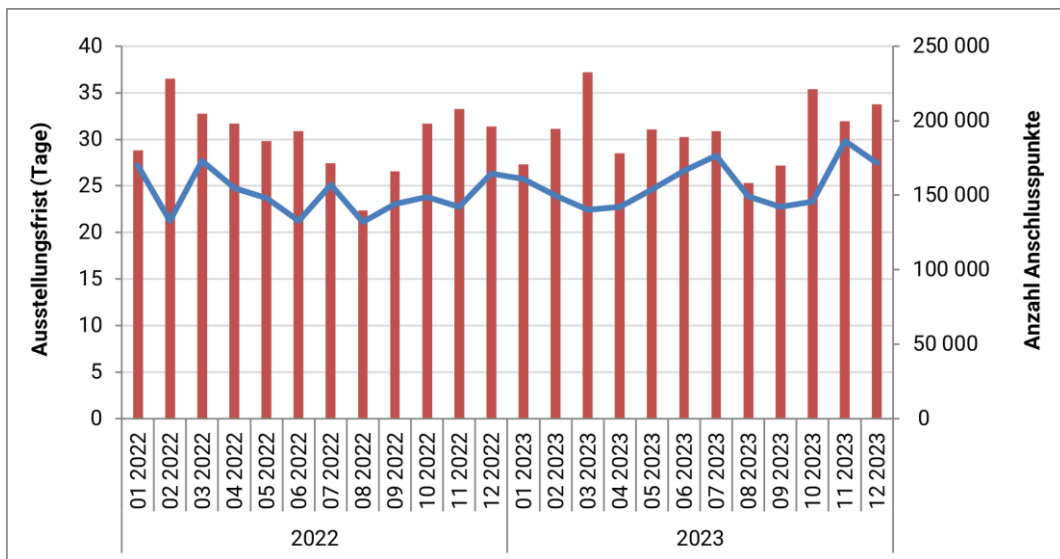
2.1. RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE

Das nachstehende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der für die Ausstellung der Rechnungen im Laufe der Jahre 2022 und 2023 benötigten Frist. Es zeigt auch die Anzahl Anschlusspunkte, für die Rechnungen verschickt wurden. Das durchschnittliche monatliche Volumen der betroffenen Anschlüsse beträgt etwa 193.000.

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

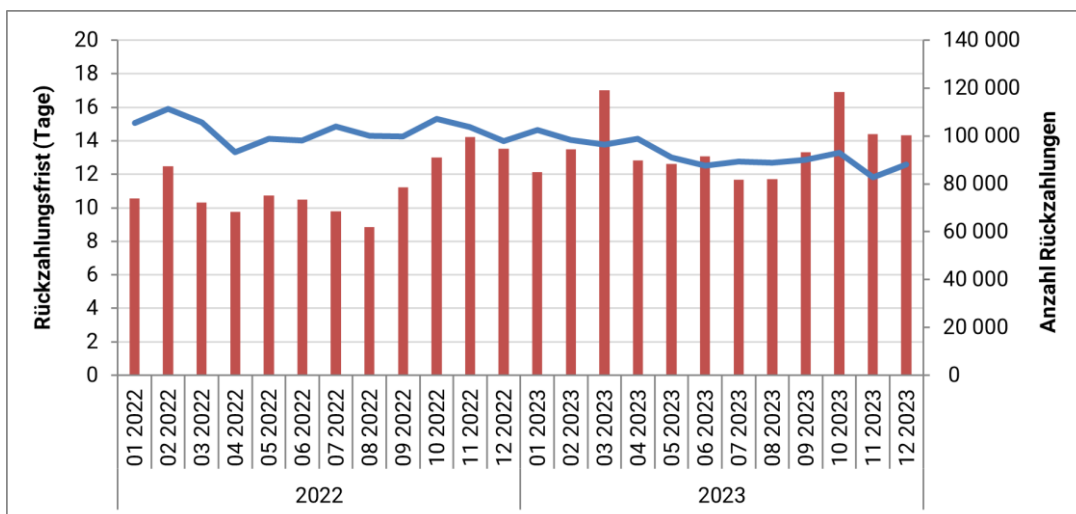
Es ist für die Versorger auch wichtig, über angemessene Bearbeitungskapazitäten zu verfügen, um ihre Rechnungen schnell an die Kunden verschicken zu können und dabei zu verhindern, dass ein massiver Versand von Rechnungen zu Engpässen in den Callcentern führt. Es zeigt sich, dass die Schwierigkeiten 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 48 ENTWICKLUNG DER FÜR DIE AUSSTELLUNG DER RECHNUNGEN BENÖTIGTEN FRIST 2022-2023



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 2023 auf etwa 13 Kalendertage. Das Volumen der Rückzahlungen ist im Laufe des Jahres 2023 stark angestiegen, von einem monatlichen Durchschnittswert von 78.700 Rückzahlungen im Jahr 2022 auf einen Schnitt von 95.300 Rückzahlungen pro Monat im Jahr 2023. Der Anstieg der Anzahl Rückzahlungen steht sicherlich im Zusammenhang mit dem deutlichen Preisrückgang, der Anfang 2023 auf den Großhandelsmärkten zu beobachten war.

DIAGRAMM 49 ENTWICKLUNG DER FRIST FÜR DIE RÜCKZAHLUNG 2022-2023

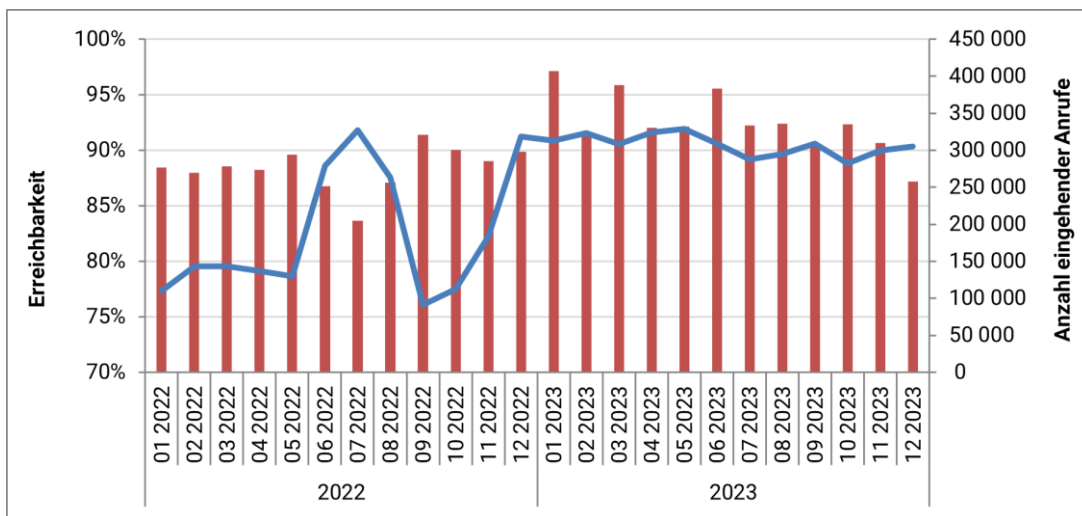


2.2. INFORMATIONSDIENSTE

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

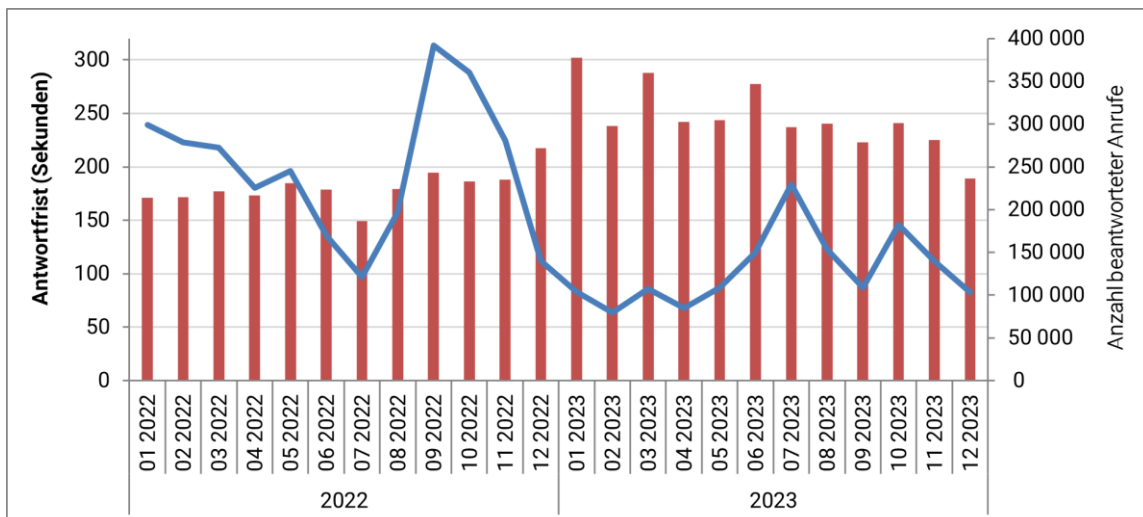
Das nachstehende Diagramm verdeutlicht die Entwicklung der Erreichbarkeit der Callcenter sowie das Volumen der monatlich eingehenden Anrufe. Die Erreichbarkeit lag 2023 in einer Spanne von 89 % bis 92 %, wobei zwei Tiefstände von Januar bis April 2022 und im September 2022 festgestellt wurden. Die Zeiträume 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 50 ENTWICKLUNG DER ERREICHBARKEIT 2022-2023



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 51 ENTWICKLUNG DER ANTWORTFRIST 2022-2023



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 2022 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 2022 auf 21,7 Mio. EUR im Elektrizitätssegment und auf 48,6 Mio. EUR im Gassegment belaufen.

TABELLE 7 KOSTEN DER VÖD 2022 ZU LASTEN DER VERTEILERNETZBETREIBER

	VÖD mit sozialm. Charakter	VÖD Funkt. des Marktes	VÖD RNE	Kostenl. Standardanschluss	VÖD öffentliche Beleuchtung	Ingesamt 2022
AIEG	€ 77 239	€ 144 479	€ 206 530		€ 247 884	€ 676 132
AIESH	€ 209 247	€ 89 040	€ 88 933		€ 147 520	€ 534 740
RESA ELEC	-€ 1 965 284	€ 967 842	€ 1 137 309		€ 3 347 165	€ 3 487 032
REW	€ 435 914	€ 55 197	€ 91 542		€ 412 346	€ 994 999
ORES ELEC	€ 768 169	€ 1 579 749	€ 3 971 223		€ 9 732 765	€ 16 051 906
TOTAL	-€ 474 715	€ 2 836 307	€ 5 495 537		€ 13 887 680	€ 21 744 809
RESA GAZ	€ 5 427 904	-€ 90 024	€ 0	€ 9 233 420		€ 14 571 300
ORES GAZ	€ 18 959 131	€ 522 998	€ 0	€ 14 590 124		€ 34 072 254
TOTAL	€ 24 387 036	€ 432 974	€ 0	€ 23 823 544		€ 48 643 554
TOTAL ED + GD	€ 23 912 320	€ 3 269 281	€ 5 495 537	€ 23 823 544	€ 13 887 680	€ 70 388 362

Wie aus der nachstehenden Tabelle hervorgeht, beliefen sich die jährlichen Gesamtkosten der VöD im Elektrizitätssegment für den Kundentyp Dc (3500 kWh) im Jahr 2022 auf 10,9 EUR inkl. MwSt., d. h. 0,6 % seiner jährlichen Rechnung, und im Gassegment für den Kundentyp D3a (17.000 kWh) auf 62,9 EUR inkl. MwSt., d. h. 2,0 % seiner jährlichen Rechnung.

TABELLE 9 KOSTEN DER VÖD IM ELEKTRIZITÄTS- UND IM GASSEGMENT FÜR DIE KUNDENTYPEN DC UND D3a

2022		Kundentyp	Verbrauch Kundentyp (MWh)	Durchschn. Kosten VöD/MWh+MwSt.	Kosten VöD 2022 inkl. MwSt.	Durchschn. Jahresrechnung inkl. MwSt. 2022	% Jahres-Rechnung 2022
		Elektrizität	Dc	3,5	€ 2,93	€ 10,88	€ 1.861,03
	Gas	D3a	17	€ 3,49	€ 62,87	€ 3.093,13	2,0%

Als Prozentsatz ausgedrückt sieht die Aufteilung der Kosten zwischen den verschiedenen VöD für das Jahr 2022 wie folgt aus:

DIAGRAMM 52 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2022 – ELEKTRIZITÄT

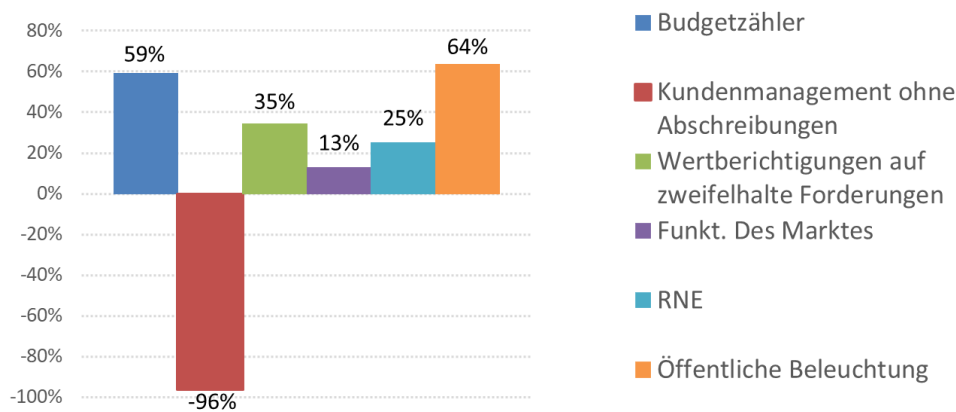
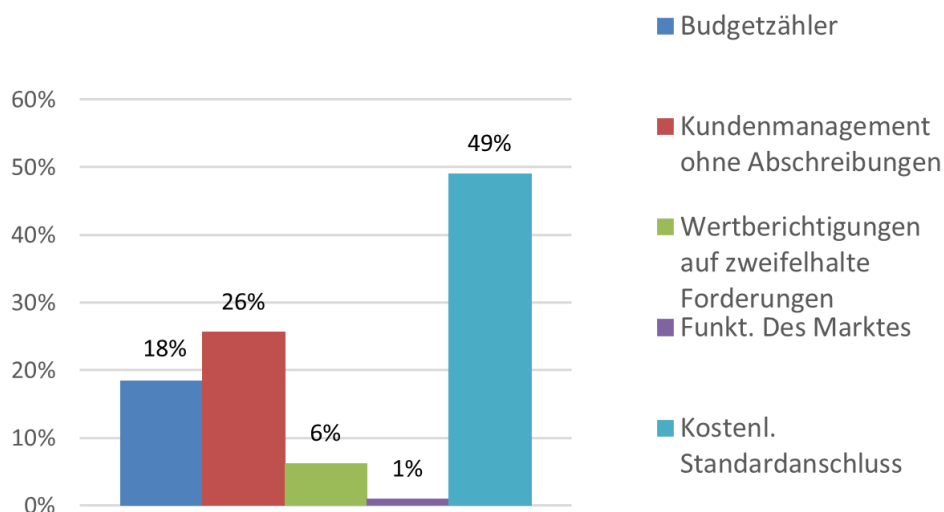


DIAGRAMM 53 VERTEILUNG DER KOSTEN DER VÖD 2022 – GAS



Die CWaPE wird im Laufe des Jahres 2023 die Evaluierung der den VNB obliegenden VöD fortführen, um deren Effizienz hinsichtlich des angestrebten Ziels und ihrer jeweiligen Kosten zu analysieren.

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

DIAGRAMM 54 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - ELEKTRIZITÄT

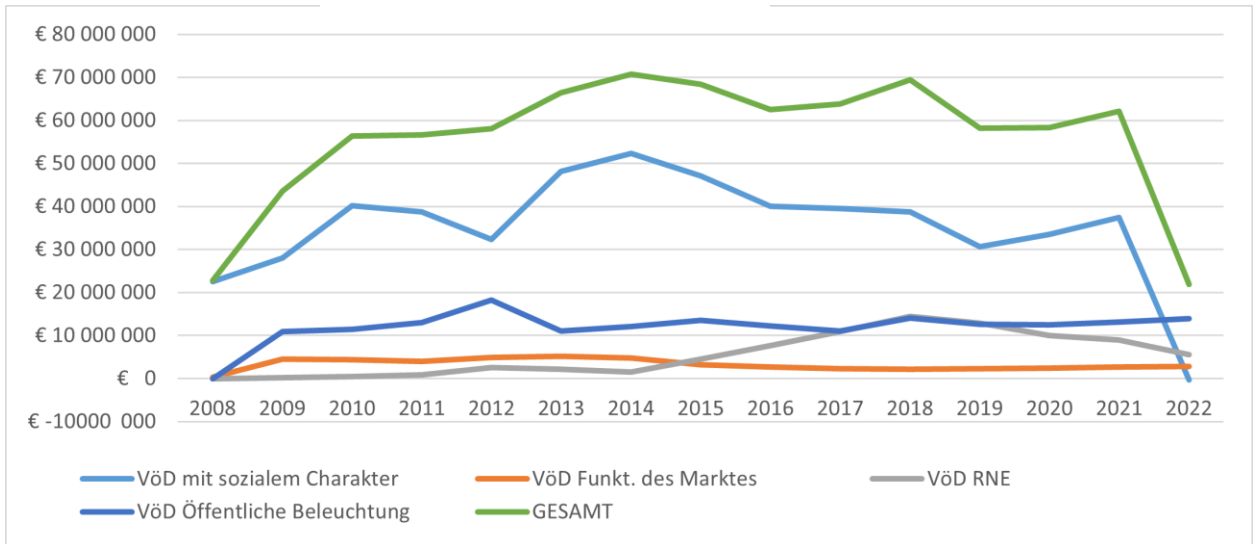


DIAGRAMM 55 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD - GAS

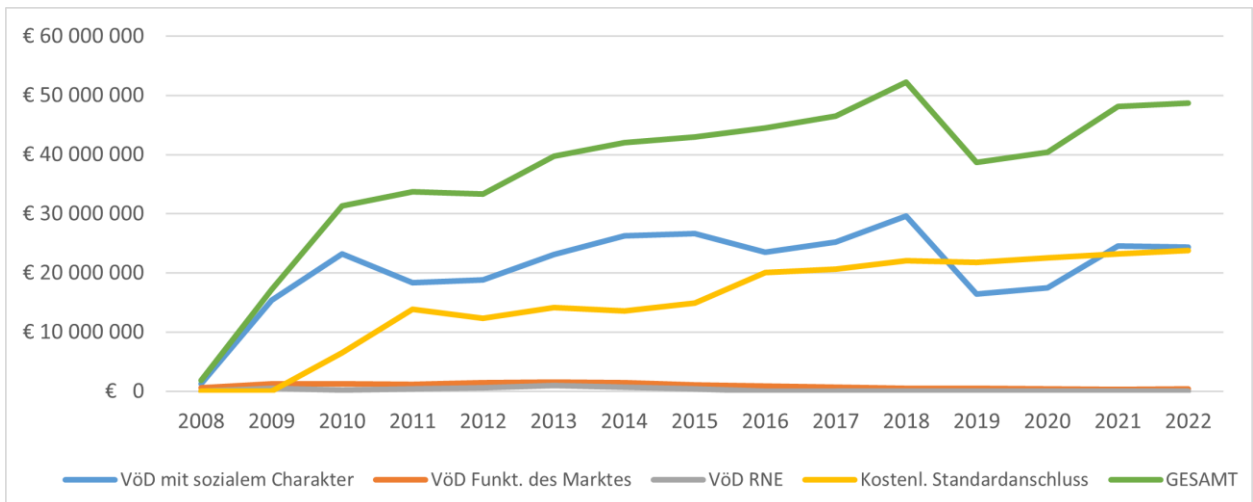
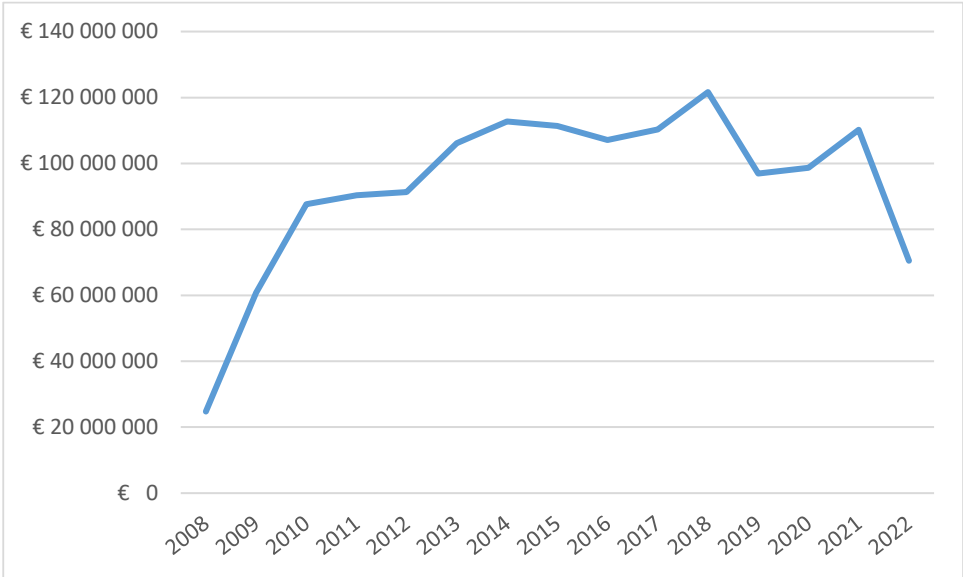


DIAGRAMM 56 ENTWICKLUNG DER KOSTEN DER VÖD INSGESAMT (ELEKTRIZITÄT + GAS)



4. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK

Das Jahr 2023 war insbesondere durch das Ende bestimmter Unterstützungsmaßnahmen für gefährdete Verbraucher (BIM-Status und konjunkturbedingter regionaler Schutz) gekennzeichnet, was zu einem deutlichen Rückgang der Zahl der geschützten Kunden sowie zu erheblichen Auswirkungen auf die Zahl der CLE führte, die im Jahr 2023 aufgrund des Verlusts des Status als geschützter Kunde zu organisieren waren. Gleichzeitig entlastete die günstige Preisentwicklung im Jahr 2023 das Budget der Haushalte, das von der Energiekrise hart getroffen wurde. Die schwer vorhersehbare Preisentwicklung in den nächsten Jahren wird eine ständige Wachsamkeit erfordern, um die flankierenden Maßnahmen, mit denen die Energiearmut bekämpft werden soll, so gut und schnell wie möglich anzupassen, da diese nach wie vor ein sehr aktuelles Anliegen und eine gelebte Wirklichkeit ist.

2023 war auch das Jahr, in dem die sogenannten „Friedensrichter“-Dekrete in Kraft traten.

Die Warnungen, die von der CWaPE vor der Verabschiedung dieses neuen rechtlichen Rahmens ausgesprochen wurden, bewahrheiten sich nun in der Praxis. Es gibt eine Tendenz bei den Versorgern, zahlreiche End-of-Contract-Verfahren (EOC) einzuleiten, die zu Abschaltungen führen können. In diesem Zusammenhang ist außerdem darauf hinzuweisen, dass – entgegen dem angestrebten Ziel – sowohl im Jahr 2023 als auch Anfang 2024 nur sehr wenige Fälle tatsächlich bei den Friedensrichtern eingereicht wurden. Schließlich ist ein starker Anstieg der Anzahl Kunden zu verzeichnen, die in der Winterperiode vom X-Versorger beliefert werden. Die „Friedensrichter“-Dekrete haben also wahrscheinlich ihr Ziel nicht erreicht und sollten sicherlich neu bewertet werden, um den Verbraucherschutz besser dahingehend zu kalibrieren, dass einerseits die Verschuldung von Personen, die als Nichtzahler eingestuft wurden, bis zum Tag der Aktivierung der Vorauszahlung begrenzt wird und dass andererseits der wettbewerbsorientierte Charakter des Marktes und damit des Energiepreises in der Wallonie nicht beeinträchtigt wird. Auch wenn die systematische Anrufung des Friedensrichters zweifellos nicht angemessen ist, darf dies doch nicht die Frage nach dem notwendigen Schutz des Verbrauchers umgehen, der manchmal berechtigterweise seine Schulden oder die Qualität der vom Versorger gebotenen Dienstleistungen anfechten kann und der manchmal hilflos und nicht dafür gewappnet ist, seine Rechte geltend zu machen. In diesem Fall muss er die Möglichkeit haben, angehört zu werden, entweder von einem Richter oder im Rahmen eines Verfahrens vor einem Mediationsdienst. Insbesondere vor diesem Hintergrund beabsichtigt die CWaPE, Ende 2024 zwei Studientage zum Thema Verbraucherschutz zu veranstalten, ein Thema, das auch weiterhin im Mittelpunkt des Interesses der Regulierungsbehörde stehen muss.