

# 2023

# Jahressonderbericht



Der Regionale  
Mediationsdienst für Energie

**CWAPE**  
Tous acteurs de l'énergie

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
<b>1. Allgemeines.....</b>	<b>7</b>
1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen.....	7
<b>2. Mediation.....</b>	<b>9</b>
2.1. Beschwerdekategorien.....	11
2.1.1. MIG6/ATRIAS.....	12
2.1.2. Zählerstände.....	14
2.1.3. Verzug bei der Rechnungsstellung.....	14
2.1.4. Technik.....	15
2.1.5. Fotovoltaik.....	16
2.1.6. Nichtzahlung.....	17
2.1.7. Kosten des Verteilernetzes.....	17
2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber.....	18
2.3. Fragen.....	19
<b>3. Entschädigungen.....</b>	<b>22</b>
3.1. Einleitung.....	22
3.2. Detaillierte Zahlen.....	24
3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden.....	24
3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge.....	25
3.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers.....	27
3.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen.....	28
3.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers.....	28
3.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung.....	29
3.3. Entwicklung seit 2010.....	30
3.3.1. Stromnetzbetreiber.....	30
3.3.2. Gasnetzbetreiber.....	31
3.3.3. Versorger.....	31
3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen.....	32
<b>5. Der SRME vor Ort.....</b>	<b>34</b>
5.1. Verstärkte Präsenz vor Ort – Teilnahme an Energiemessen.....	34
5.2. Teilnahme an der Ombudstour.....	35
5.3. Vorbereitung auf die Teilnahme an der Municipalia im Jahr 2024.....	36

# Einleitung

## ***2023 hat sich der exponentielle Anstieg der Anzahl von Beschwerden bestätigt***

Wie Anfang des Jahres 2023 angesichts der exponentiellen Anzahl von Beschwerden zu vermuten war, haben die Beschwerden und Anfragen 2023 im Vergleich zu den Vorjahren deutlich zugenommen. Im Vergleich zu 2022 hat sich ihre Zahl verdoppelt, und insgesamt haben sich die zulässigen Beschwerden im Vergleich zu den Aktivitäten des Dienstes vor der Gesundheits- und Energiekrise nahezu verfünffacht.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Sonderjahresberichts scheint sich die Anzahl der Beschwerden im Jahr 2024 stabilisiert zu haben; der SRME merkt jedoch an, dass sich diese Anzahl auf einem hohen Niveau stabilisiert. Ein echter Rückgang der Marktstörungen und eine bessere Begleitung durch die erste Linie der Marktteilnehmer und Marktbetreiber werden daher dringend erwartet, um die Anzahl der Verbraucherbeschwerden gegenüber dem Ombudsmann, der immer in zweiter Linie tätig ist, zu verringern.

## ***IT-Probleme stehen weiterhin im Mittelpunkt der Verbraucherbeschwerden***

Marktstörungen im Zusammenhang mit dem CMS von ATRIAS und der Umsetzung des MIG6 machen fast 40 % der zulässigen Beschwerden des Jahres 2023 aus. Diese Problematik wird daher vom SRME, der CWaPE und den anderen regionalen Regulierungsbehörden sehr genau verfolgt, da alle Regionen von diesen Funktionsstörungen betroffen sind.

Bedauerlicherweise verursachen das CMS von ATRIAS und der Übergang zum MIG6, der im November 2021 erfolgte, immer noch große Schwierigkeiten auf dem Markt, wobei der Verbraucher das erste betroffene Glied der Kette ist. Wenn der Verbraucher nämlich seine Rechnung nicht erhält, keinen Wechsel des Versorgers vornehmen kann und beispielsweise nicht vom Doppeltarif zum Einzeltarif wechseln kann, wird der Verbraucher – mehrere Monate, manchmal sogar mehrere Jahre lang – in eine Wartestellung versetzt, bevor er Zugang zu elementaren Verbraucherrechten auf dem Strom- und Gasmarkt erhält. Dabei handelt es sich in diesen Fällen in der Regel nicht um Streitigkeiten betreffend den Inhalt der betreffenden Materie. In den meisten Fällen erkennen die Versorger und VNB ihre Verantwortung für diese Beschwerden an. Die Ursache dieser Fälle liegt eher in IT-Blockaden, die nur schwer zu beheben sind und bei denen der SRME vollständig von den VNB und manchmal auch von den Versorgern abhängig ist. Daher besteht die Arbeit des SRME vor allem darin, diese Fälle zu erfassen, ihren Status zu verfolgen und zu überprüfen, ob der Fall gelöst ist, und weniger darin, unterschiedliche Meinungen der Parteien zu analysieren und dazu Stellung zu beziehen usw. Die Rolle des SRME besteht vor allem auch darin, sicherzustellen, dass die Beschwerdeführer durch diese festgefahrenen Situationen nicht finanziell geschädigt werden.

Der SRME stellt fest, dass einige Fälle sehr lange (manchmal mehrere Jahre lang) blockiert bleiben, verfügt jedoch über keinerlei Druckmittel, um deren Lösung zu beschleunigen. In diesem Zusammenhang haben der SRME und die CWaPE der wallonischen Regierung vorgeschlagen, in das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des Elektrizitätsmarktes eine pauschale Entschädigung aufzunehmen, mit dem Ziel, Druck auf die Marktakteure auszuüben und den Verbrauchern, die aufgrund einer Marktstörung geschädigt wurden, eine erste Entschädigung zu gewähren. Dieser Vorschlag wurde nicht umgesetzt.

## ***Ernsthafter Anstieg der beim SRME eingereichten einfachen Beschwerden: Energie im Mittelpunkt der Sorgen der Bürger***

Während der deutliche Anstieg der Beschwerden im Jahr 2023 hauptsächlich auf die Störungen im Zusammenhang mit der Umsetzung des MIG6 durch das CMS von ATRIAS zurückzuführen ist, beobachtet der SRME auch einen Anstieg der üblichen Beschwerdekategorien. Tatsächlich hat sich die Zahl dieser Beschwerden im Vergleich zum historischen Durchschnitt verdreifacht. Der SRME erklärt sich dieses Phänomen durch die vermehrte Aufmerksamkeit, die die Verbraucher ihren Energierechnungen schenken, eine zunehmende Komplexität des Energiemarktes und der geltenden Regeln sowie einen gewissen, schwer quantifizierbaren Schneeballeffekt, der sich zum einen aus der Überlastung der Kundendienste der Marktakteure und -betreiber und zum anderen aus der Tatsache ergibt, dass in seinen Diensten erhebliche *Backlogs* bestehen, die es zu beheben gilt (z. B. Verzögerungen bei der Eintragung neuer Photovoltaikanlagen).

Der SRME fordert die Bereitstellung klarer und gut lesbarer Informationen auf den Internetseiten der verschiedenen Akteure, die Aufrechterhaltung von Telefonleitungen, die einen zwischenmenschlichen Kontakt mit den Verbrauchern ermöglichen, eine ausreichende und qualitative Bemessung der Grundversorgungsdienste der Marktakteure und -betreiber sowie eine möglichst zügige Aufarbeitung der vorhandenen *Backlogs*, um eine Überlastung des nachgeordneten Dienstes, den der SRME darstellt, zu vermeiden.

### ***Nuancierte Wirksamkeit der Entschädigungsmechanismen***

Das wichtigste Ereignis im Jahr 2023 in Bezug auf Entschädigungen war der deutliche Anstieg der Entschädigungen, die im Rahmen einer Stromabschaltung von mehr als sechs aufeinanderfolgenden Stunden gezahlt wurden. Seit Inkrafttreten des Dekrets vom 5. Mai 2022 ist diese Entschädigung von Rechts wegen fällig (außer in Fällen höherer Gewalt), ohne dass der Endkunde einen Entschädigungsantrag an den Netzbetreiber, an den er angeschlossen ist, richten muss. Die Zahlen zeigen, dass diese Automatisierung des Verfahrens sehr effektiv ist. Der im Jahr 2023 ausgezahlte Betrag belief sich auf 285.820,85 EUR, während der in der Vergangenheit durchschnittlich ausgezahlte Betrag über alle VNB hinweg bei etwa 20.000 EUR lag. Dies zeigt, dass durch die automatische Zuerkennung der Ansprüche die Zahl der Nutznießer deutlich erhöht und die erforderlichen Verwaltungsschritte reduziert werden können.

Wie bereits in einigen Stellungnahmen erwähnt, ist der SRME der Ansicht, dass neue Entschädigungsmöglichkeiten geschaffen werden sollten, um die Verbraucher besser zu schützen und mit den aktuellen und künftigen Problemstellungen auf dem Markt Schritt zu halten (Niederspannungsentschädigung, Marktstörungen), und dass eine gewisse Kontrolle der Art und Weise, wie bestimmte Entschädigungen angewandt werden, angebracht wäre (*siehe unten*).

### ***Eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung allgemeiner Informationen über den Elektrizitäts- und Gassektor***

Der SRME legt großen Wert auf seine allgemeine Informationsfunktion, die sich in der Praxis in der Bearbeitung von Verbraucheranfragen und der Beratung von VNN zu bestimmten Problemen, auf die sie bei der Interaktion mit Marktakteuren und -betreibern stoßen, niederschlägt. Die Zahl der Anfragen bleibt auch 2023 hoch. Generell sind Themen im Zusammenhang mit *Prosumern* (*Prosumer-Tarif*, Photovoltaik-Ausgleichsmechanismus, Selbstabschaltungen von Wechselrichtern, von Versorgern auferlegte *Prosumer-Zuschläge* usw.), Energiepreisen, Vertragsbedingungen, dem sozialen Schutz im Energiebereich, Smart Meter usw. immer wieder Gegenstand von Anfragen. Die große Bandbreite der gestellten Fragen ist ein Hinweis darauf, wie sehr sich die Verbraucher mit Energiefragen und ihren Rechnungen beschäftigen.

Der SRME wird in den kommenden Jahren daran arbeiten, die Sichtbarkeit der Informationen auf seiner Website zu verbessern und den Verbrauchern die Suche nach einer Antwort zu erleichtern (*siehe unten*).

### ***Neupositionierung des SRME als unumgänglicher Ansprechpartner für Verbraucher und Akteure vor Ort***

Zur Erinnerung: Der SRME arbeitet mit den Akteuren vor Ort zusammen, um ihnen zu ermöglichen, ihre Rolle als fachkundige Erstanlaufstelle – gegebenenfalls mit Unterstützung des SRME – wahrzunehmen, gezielt die Mitteilungen/Schulungen zu erstellen, die sie in diesem Rahmen für sinnvoll erachten, und den Dienst möglichst bürgernah bekannt zu machen, um die Nichtinanspruchnahme von Rechten so weit wie möglich einzuschränken. Diese Arbeit, die 2022 in Angriff genommen wurde, begann mit einer umfassenden Erkundung der Auswirkungen dieser Entwicklung und einer gezielten Vision der Veränderungen, die vorgenommen werden müssen, um die Ziele effektiv zu erreichen, d. h. einerseits die Nichtinanspruchnahme von Rechten zu bekämpfen und andererseits die ersten Anlaufstellen zu echten Partnern zu machen, die besser dafür gerüstet sind, auf die Probleme der Verbraucher einzugehen.

Im Jahr 2023 arbeitete die SRME an der Positionierung des Dienstes, um ihn bei den Akteuren vor Ort und den Verbrauchern besser bekannt zu machen. Die CWaPE und der SRME haben zunächst ihre jeweiligen Rollen intern definiert, wobei sie sich ihre jeweiligen Zielgruppen und Ziele in Erinnerung riefen. An diesen Überlegungen waren mehrere Abteilungen der CWaPE beteiligt. Nach Abschluss dieser ersten internen Arbeit wurde ein externer Dienstleister damit beauftragt, diese Überlegungen in eine Marketingstrategie umzumünzen und bei der Erstellung der doppelten Positionierung von CWaPE und SRME zu helfen. Diese Arbeit führte zu einem Ergebnis, das einerseits auf die Erwartungen der verschiedenen Ansprechpartner der CWaPE und des SRME abzielte, wobei insbesondere festgelegt wurde, welche Informationen von welcher Einheit verwaltet werden sollten und wie detailliert die Mitteilungen sein sollten. Andererseits ermöglichte dieses Ergebnis ebenfalls, den SRME gegenüber den anderen Einrichtungen zu positionieren, die ähnliche Dienste anbieten, indem das Profil der Nutznießer des SRME, das Leistungsversprechen des SRME, durch das sich der SRME von anderen Diensten unterscheidet, und schließlich das *Brandbook* des SRME ausgearbeitet wurden. Diese Arbeit war die wesentliche Grundlage, um die Neupositionierung der Abteilung fortzusetzen und den Erfolg dieser Neupositionierung sicherzustellen. Auf der Grundlage der 2023 erarbeiteten Elemente wird im Jahr 2024 diese Arbeit fortgesetzt, indem eine Neugestaltung der SRME-Website in die Wege geleitet wird, um einen leichteren Zugang zu den Informationen für unterschiedliche Zielgruppen zu ermöglichen.

Parallel zu dieser Arbeit wurde 2023 mit der Arbeit an der Popularisierung der Texte begonnen, die ebenfalls auf eine bessere Abstimmung der Inhalte unter Berücksichtigung der verschiedenen Arten von Akteuren vor Ort abzielt. Für eine Reihe von Merkblättern und FAQs wurde festgestellt, dass sie nach Zielgruppen zu gestalten sind. Leider erwies sich die öffentliche Ausschreibung, mit der diese Arbeit des zielgruppenorientierten Umschreibens einem *Copywriter* anvertraut werden sollte, als Fehlschlag, sodass 2024 eine neue Ausschreibung durchgeführt werden muss, um diese Arbeit zum Erfolg zu führen.

Die Weiterentwicklung der Website und die klare Neupositionierung des Dienstes werden dann dazu führen, die Anzahl der verfügbaren Inhalte zu erhöhen, Informationspakete zu schnüren, die auf die Akteure vor Ort abgestimmte Kommunikation zu verfeinern und zu erweitern (z. B. Newsletter...) oder auch größer angelegte Kommunikationskampagnen zu initiieren. Ziel ist es, über richtig bemessene und funktionierende Basisinstrumente zu verfügen, die den Bedürfnissen der verschiedenen spezifischen Zielgruppen entsprechen.

Auch im Jahr 2023 war der SRME vor Ort aktiv. Neben der Teilnahme an verschiedenen von ÖSHZ und Gemeinden organisierten Energiemessen war der SRME Mitorganisator der Ombudstour mit dem Ombudsmann-Netzwerk, indem er aktiv an den Informationsveranstaltungen für die Akteure vor Ort teilnahm und an den Ständen in den verschiedenen wallonischen Städten präsent war. Genauere Informationen dazu finden sich in Kapitel 5 dieses Berichts. Schließlich war der SRME an einer Grundausbildung in Verwaltungsenergie beteiligt, die vom Verband der ÖSHZ für Sozialarbeiter organisiert wurde.

Diese Projekte spiegeln den Willen des SRME wider, seine Verwaltung zu modernisieren, sich besser bekannt zu machen, noch zugänglicher zu sein und effektiver gegen die Nichtinanspruchnahme von Rechten vorzugehen. Der Dienst wird in den kommenden Jahren weiter darüber nachdenken, wie andere Werkzeuge, einschließlich künstlicher Intelligenz, den Zugang zu den gesuchten Informationen noch weiter verbessern könnten. Diese Dynamik zielt ebenfalls darauf ab, die in der ersten Reihe tätigen Akteure mit Werkzeugen auszustatten, die richtig dimensioniert und bei der täglichen Begleitung der Bürger nützlich sind. Diese Dienste können daher als echte Schaltstellen des SRME fungieren, der sich dann nur mit besonders komplexen Fragen befassen muss. Die Unterstützung der Fortführung dieses Projekts ist ein wichtiger Ansatzpunkt, um Verbraucherbeschwerden einzudämmen und den Bedarf an Personalressourcen langfristig eindämmen zu können.

### **Personalwesen und Digitalisierung im Dienste der Teams**

Wie in den Kapiteln dieses Berichts veranschaulicht, ist die Anzahl der beim SRME eingegangenen Anfragen erneut deutlich gestiegen. In den kommenden Monaten wird es notwendig sein, die Entwicklung der Zahlen genau zu überwachen und zu beurteilen, ob die neue Teamgröße ausreichend ist. Während sich die Zahl der Beschwerden bei der Dienststelle im Vergleich zur Zeit vor der Covid19-Krise verfünffacht hat, wurde das Team zwar deutlich aufgestockt, allerdings nur auf das Doppelte.

In diesem Zusammenhang führt der SRME digitale Innovationen ein, um den Mitarbeitern den Alltag zu erleichtern, den Zugang zu Informationen und damit letztendlich die Bearbeitung der Akten zu beschleunigen und schließlich wiederkehrende Aufgaben, etwa einfache Eingabearbeiten oder rein administrative Aufgaben wie das Versenden von Briefen, auf ein Minimum zu beschränken. Der SRME schenkt auch der Integration neuer Mitarbeiter besondere Aufmerksamkeit.

Erst wenn das Team als Ganzes – sobald es voll ausgebildet und einsatzbereit ist – seinen Beitrag leistet und die neuen Instrumente eingesetzt werden, kann eine Bewertung der korrekten Bemessung des SRME vorgenommen werden, natürlich unbeschadet neuer Aufgaben oder neuer Krisen, die neue Anforderungen mit sich bringen könnten.

### **2024 als Fortsetzung von 2023...**

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts folgt die Anzahl der Beschwerden und Anfragen demselben Trend wie im Jahr 2023. Es muss beobachtet werden, wie die Marktakteure und -betreiber auf die verschiedenen festgestellten Missstände reagieren, welche Auswirkungen die von der Regulierungsbehörde ergriffenen Maßnahmen haben. Dabei müssen die Lösungen unterstützt werden, mit denen der Rückstand abgebaut werden kann.

Ende April 2023 schlug der SRME eine Überarbeitung des EWR bezüglich seines Betriebs vor, um insbesondere die Fristen für die Antworten der Marktteilnehmer im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens zu verkürzen, um die interne Bearbeitung dieser Beschwerden effizienter zu gestalten und eine flexible Beurteilung der Zulässigkeit im Falle einer gefährdeten Person zu ermöglichen, die nicht in der Lage ist, die vorausgehenden Schritte zu erledigen. Im Juni 2024 wartete dieser EWR-Entwurf auf seine dritte Lesung. Dem SRME liegen keine weiteren Informationen vor.

# 1. Allgemeines

## 1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen

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

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

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

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

### Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2023 hat der SRME insgesamt **4.918 schriftliche Anfragen** erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

- 3.666 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 68 dringende Vermittlungsanfragen;
- 1.151 schriftliche Fragen;
- 31 Widerspruchsfälle zu Entschädigungen;
- 0 Schlichtungsanfragen;
- 2 Bitten um Stellungnahme, die vom Föderalen Ombudsdienst für Energie (FOE) an den SRME gerichtet wurden.

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2023 ERHALTEN HAT

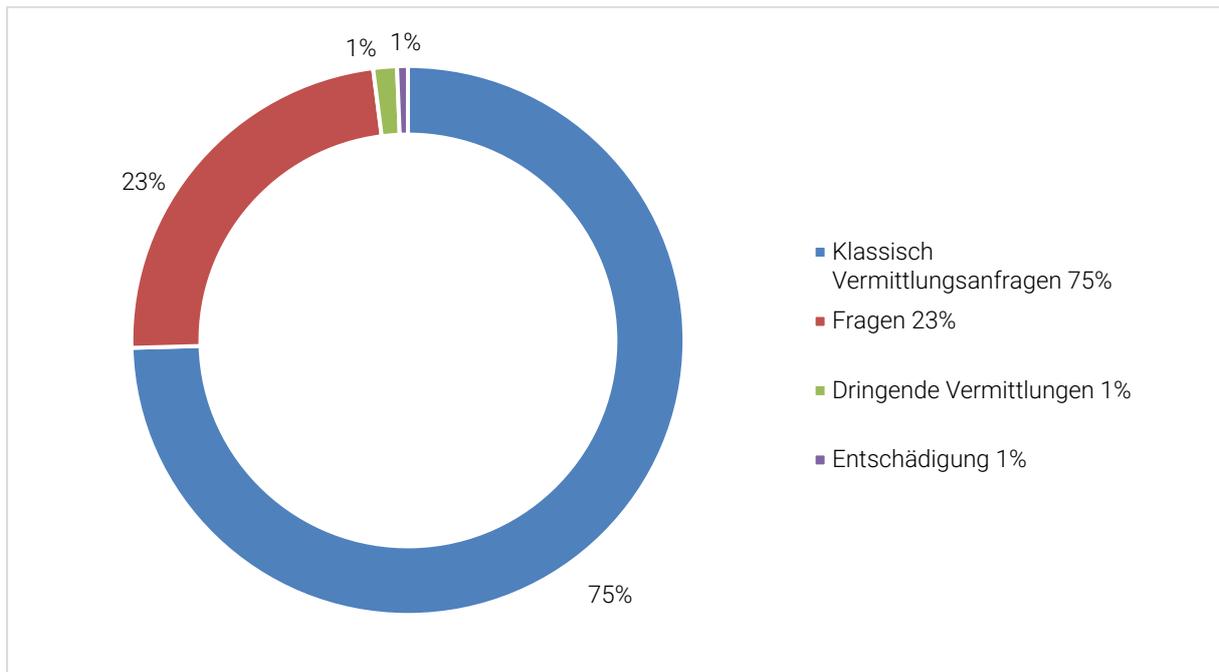
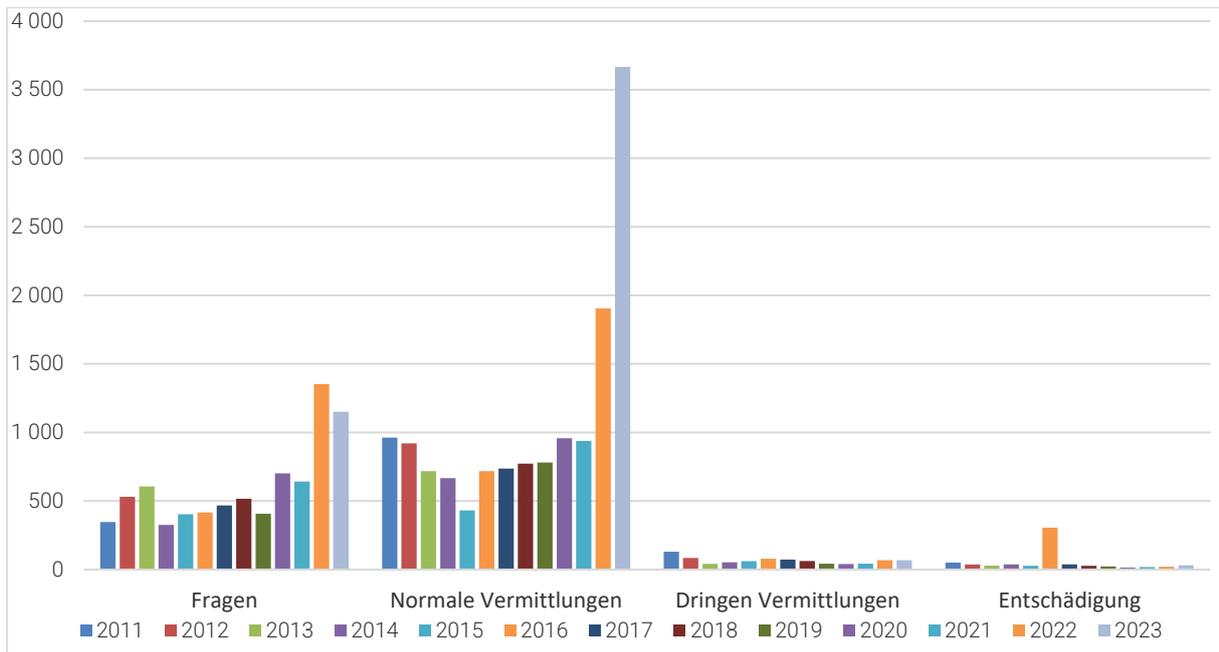


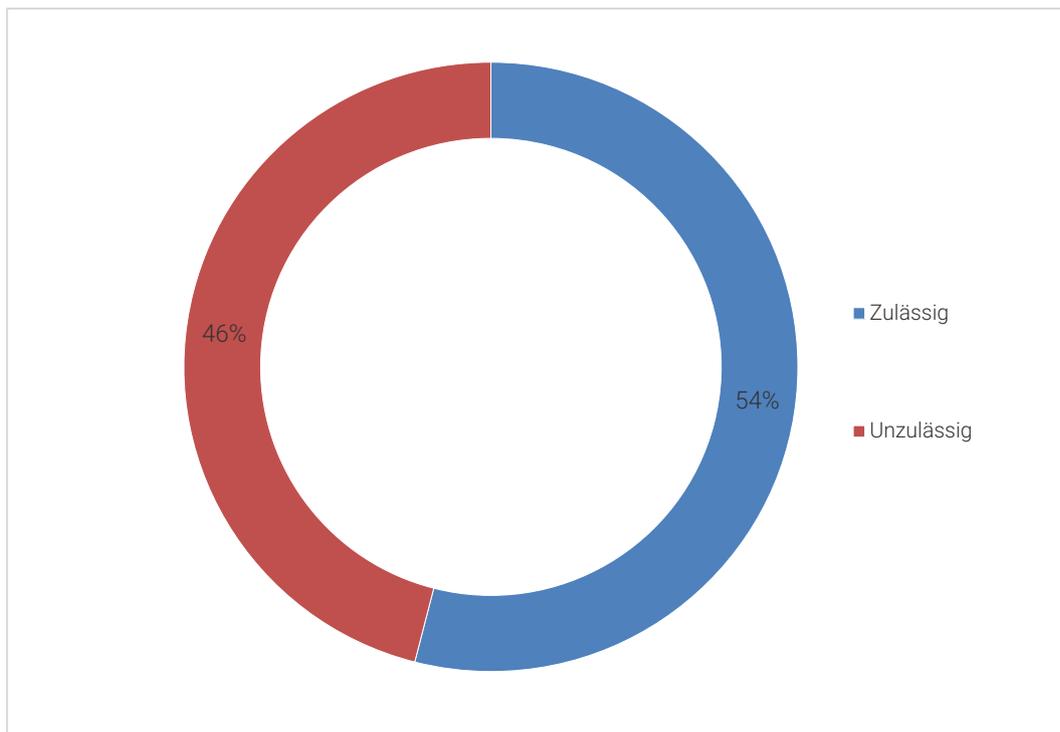
DIAGRAMM 2 ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND



## 2. Mediation

Die Gesamtzahl der 2023 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 3.734 Anträge auf Tätigwerden. Von der Gesamtzahl dieser Anfragen wurden 54 % für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Anfragen an die von der Beschwerde betroffenen Akteure. Bei den anderen Anfragen, d. h. 46 % der Gesamtzahl, handelt es sich in der Regel um Beschwerden, die noch nicht zulässig waren (direkte Beilegung des Streitfalls mit dem betreffenden Akteur oder Verzicht auf Schritte durch die Beschwerdeführer), außerhalb der Zuständigkeit lagen oder die sich von Anfang an als unzulässig, unbegründet usw. erwiesen haben. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass Verbraucher auch bei diesen Anfragen, die nicht zu einem Vermittlungsverfahren führten, Beratung und Informationen erhielten, die in dem dargelegten Zusammenhang nützlich waren. So wird eine Beschwerde, die für unzulässig oder unbegründet erklärt wurde, auch vom SRME übernommen, selbst wenn das Dossier nicht fortgesetzt wird.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER 2023 EINGEGANGENEN BESCHWERDEN



Des Weiteren wird die Beschwerde am Ende des Vermittlungsverfahrens durch den jeweiligen Sachbearbeitenden als begründet, teilweise begründet oder unbegründet eingestuft. In diesem Kontext muss klargestellt werden, dass es sich bei den als nicht begründet erfassten Beschwerden um komplexe Situationen handeln kann, bei denen schlussendlich keine spezifischen Korrekturen nötig waren oder die keinen Verstoß bei einem betreffenden Akteur ans Licht gebracht haben, aber nichtsdestotrotz Nachforschungen und genaue Erklärungen verlangten, damit der Kunde die aufgetretene Situation uneingeschränkt verstehen und möglichst auch akzeptieren kann.

DIAGRAMM 4 GRUNDLAGEN DER „KLASSISCHEN“ BESCHWERDEN

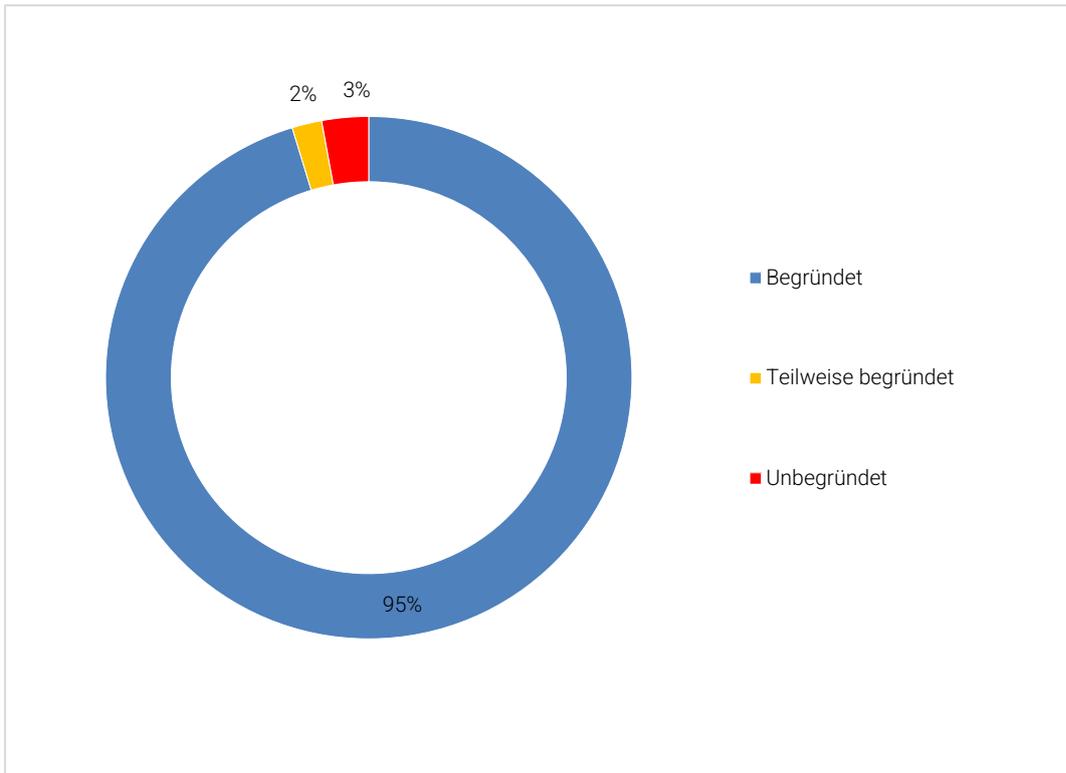
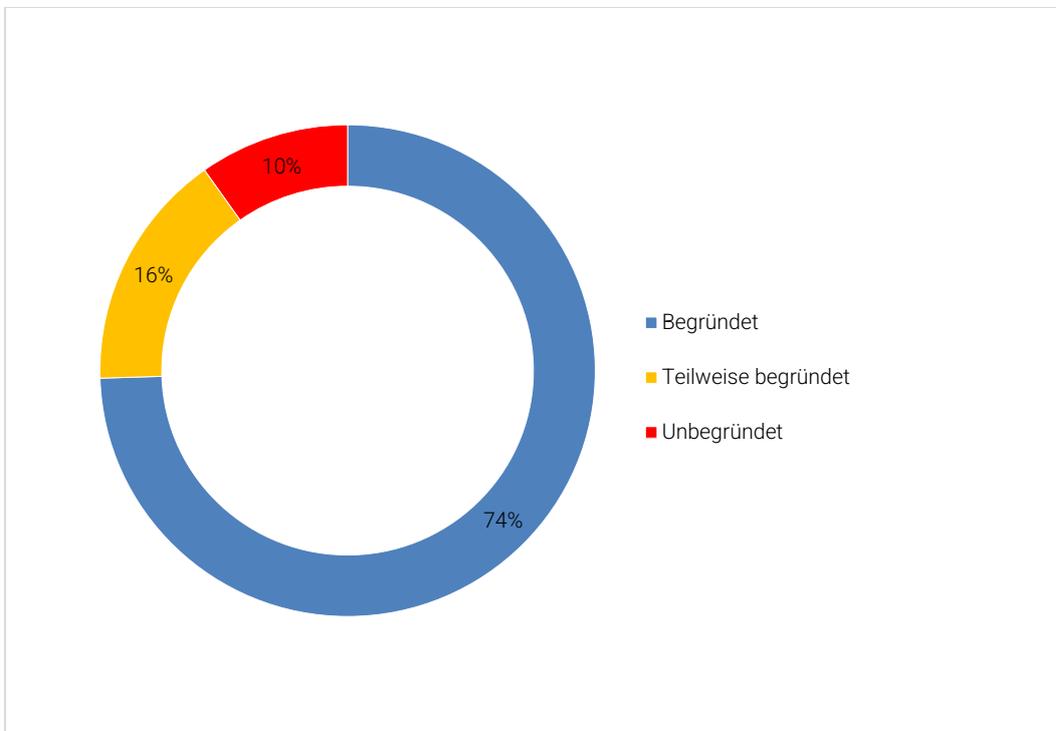


DIAGRAMM 5 GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



## 2.1. Beschwerdekategorien

Nach Bearbeitung einer Beschwerde oder einer Frage registriert der SRME nur eine einzige Hauptkategorie, obwohl sich ein Antrag häufig auf mehrere Themenbereiche bezieht. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Aufteilung der bearbeiteten Dossiers nach Kategorien. In einem zweiten Abschnitt werden einige Hauptkategorien von Beschwerden näher erläutert.

DIAGRAMM 6 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2023

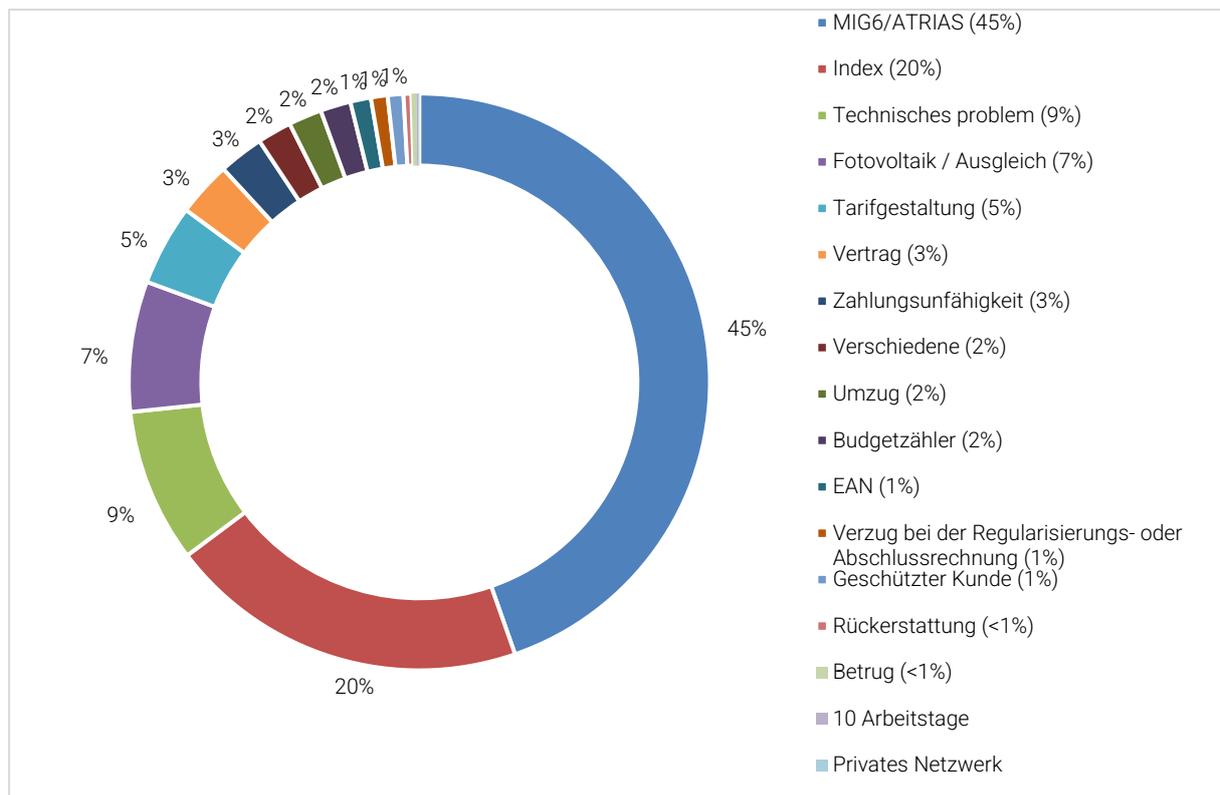
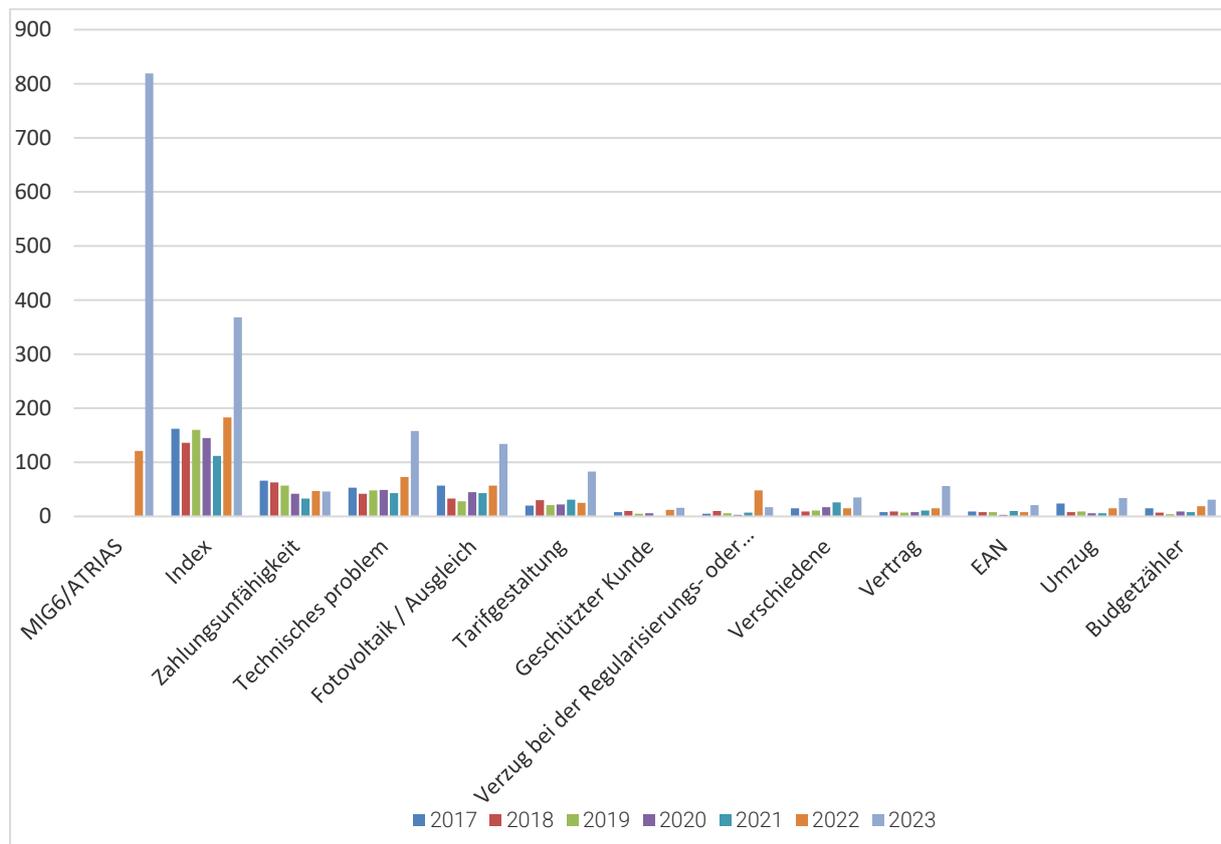


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2017



Von den am häufigsten auftretenden Beschwerden werden auch Unterkategorien erfasst, um einen genaueren Überblick über diese Probleme zu erhalten.

## 2.1.1. MIG6/ATRIAS

Im November 2021 haben die Verteilernetzbetreiber das sogenannte MIG6 (Market Implementation Guide) implementiert, das die neue Kommunikationssprache für den Nachrichtenaustausch zwischen VNB und Versorgern darstellt. Das MIG6 hat somit das MIG4 ersetzt.

Zur Umsetzung des MIG6 haben die VNB in einer gemeinsamen Tochtergesellschaft ATRIAS zusammen mit den Energieversorgern eine neue zentrale Datenaustauschplattform (das CMS von ATRIAS) aufgebaut. Diese neue Plattform hat verschiedenen Funktionsstörungen verursacht. So erhielt der SRME eine große Anzahl von Beschwerden betreffend Probleme bei der Übermittlung von Zählerständen, beim Wechsel des Versorgers, beim Nichterhalt der Jahresabrechnung oder der Abschlussrechnung, bei der Nichtanerkennung des *Prosumer*-Status oder bei Sorgen im Zusammenhang mit der Umstellung vom Doppeltarif auf den Einzeltarif... Einige dieser Beschwerden betreffen Probleme, die direkt in den Zuständigkeitsbereich des VNB einschließlich seiner Tochtergesellschaft ATRIAS fallen, andere fallen in den Zuständigkeitsbereich der Energieversorger, manchmal in den Zuständigkeitsbereich der beiden.

Die Auswirkungen auf den Energiemarkt und die damit verbundenen Beschwerden sind im Jahr 2022 angestiegen und setzten sich leider auch im Jahr 2023 fort.

Der SRME hat in diesem Rahmen die VNB direkt angeschrieben, um sie auf die zunehmende Zunahme der bei ihm eingehenden Beschwerden aufmerksam zu machen, und konnte sich mit den VNB über die Betreuung der von diesen Blockaden betroffenen Kunden austauschen (Verstärkung der Grunddienstleistung, Übernahme der Akten, Notwendigkeit, Kanäle für einen schnellen Informationsaustausch vorzusehen...). So hat der SRME im Jahr 2023 die sogenannte „ATRIAS“-Massenbearbeitung entwickelt, wobei er Beschwerdepakete mit den betroffenen VNB und Versorgern teilt und so eine schnellstmögliche Lösung im Interesse des VNN ermöglicht. Trotz seiner Bemühungen ist der SRME manchmal völlig machtlos gegenüber IT-Blockaden, durch die es weder dem VNB, noch seiner Tochtergesellschaft, noch dem Versorger möglich wäre, auf einen betroffenen EAN einzuwirken. Auch heute noch warten einige Kunden auf eine Regularisierungs- oder Abschlussrechnung – drei Jahre nach Beginn der aufgetretenen Blockadeprobleme.

Parallel zu seinen Maßnahmen wandte sich der SRME im Rahmen seiner Regulierungsaufgaben an die CWaPE, um eine starke Unterstützung bei diesen Problemen zu erhalten. Die CWaPE hat mehrere Maßnahmen ergriffen, insbesondere durch den Schriftverkehr und Treffen mit den Marktakteuren und VNB, die Einrichtung einer *Ad-hoc-Gruppe* zur Überwachung von ATRIAS, die Abfassung gemeinsamer Schreiben der Regulierungsbehörden an die VNB... Der SRME war an diesen Arbeiten maßgeblich beteiligt.

Konkret sind die folgenden Probleme am häufigsten zu beobachten:

- Verzug bei der Übermittlung des Zählerstands vom VNB an den Versorger,
- Verzug bei der Abrechnungs- und Abschlussrechnung, mit nachgelagerten Problemen (keine Neubewertung der Anzahlungen, ggf. keine Rückerstattung...),
- Verzug beim Inkrafttreten eines Vertrags, keine Rechnungsstellung oder doppelte Rechnungsstellung (alter und neuer Versorger),
- Verzug bei der Eingabe des Status neuer *Prosumer* und damit verbundene Probleme (keine Herabsetzung der Anzahlungen usw.),
- Verzug beim Tarifwechsel (Einzeltarif, Doppeltarif),
- usw.

Im Jahr 2023 verzeichnete der SRME rund 819 diesbezügliche Fälle, fast 45 Prozent der zulässigen Beschwerden. Es ist auch möglich, dass einige Beschwerden unter einer anderen Kategorie behandelt wurden, wie z.B. ein Zählerstandproblem oder eine verspätete Rechnungsstellung, falls zum Zeitpunkt der Berücksichtigung der Beschwerde nicht ohne weiteres ersichtlich war, dass diese auf eine Fehlfunktion zurückzuführen war, die sich aus der Umsetzung des MIG6 und der Nutzung der neuen CMS-Plattform von ATRIAS ergab.

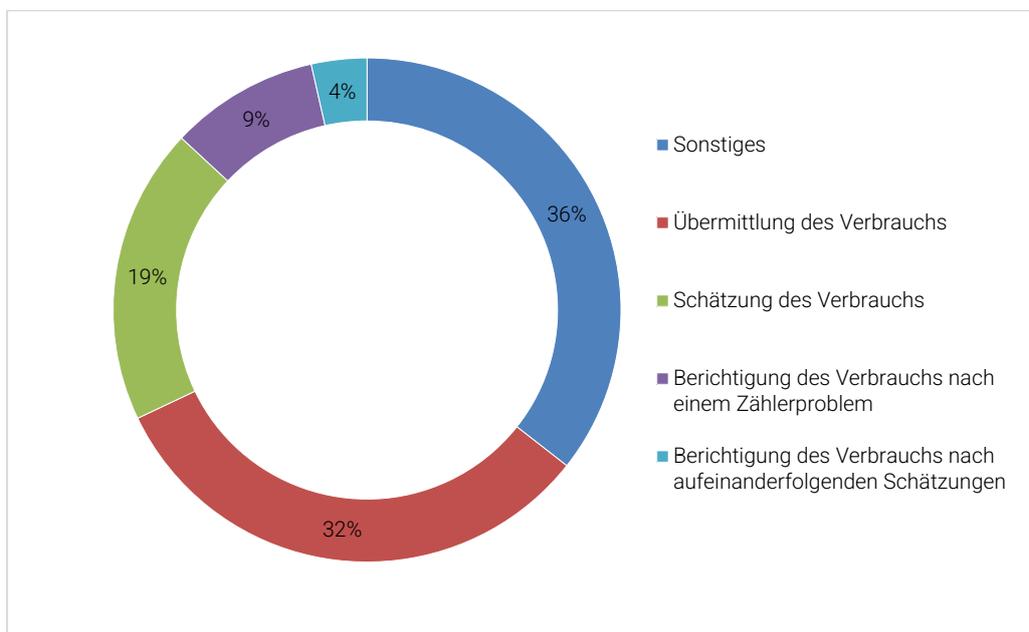
## 2.1.2. Zählerstände

Probleme mit dem Zählerstand machen den zweitgrößten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. Im Jahr 2023 war ein deutlicher Anstieg dieser Art von Beschwerden zu beobachten, was zum Teil durch die ATRIAS/MIG6-Störungen und die mögliche Nichtberücksichtigung aller „ATRIAS“-Beschwerden in der genannten Kategorie erklärt werden kann.

Dossiers im Zusammenhang mit Fotovoltaik machen etwa 7 % der vom SRME untersuchten Beschwerden aus und betreffen regelmäßig Widersprüche gegen Zählerständen (Ausgleichsprinzip).

Die neue Beschwerdekategorie mit der Bezeichnung MIG6/ATRIAS (vgl. 2.1.1 MIG6/ATRIAS) kann auch Probleme mit Zählerständen umfassen, insbesondere Verzögerungen bei der Datenverarbeitung und -übermittlung oder auch Registerprobleme.

DIAGRAMM 8 VERTEILUNG VON BESCHWERDEN BETREFFEND ZÄHLERSTÄNDE



## 2.1.3. Verzug bei der Rechnungsstellung

In der wallonischen Energiegesetzgebung ist unter anderem vorgesehen, dass den Verbrauchern mindestens einmal pro Jahr eine Abrechnung zugestellt werden muss und dass bei Kündigung des Versorgungsvertrags eine Abschlussrechnung erstellt werden muss.

Außerdem müssen diese Abschlussrechnungen und Abrechnungen innerhalb von sechs Wochen bzw. 60 Tagen nach der Übermittlung der Daten aus der Zählerablesung durch den Netzbetreiber an den Versorger erstellt werden. Im Jahr 2023 wurde nur 1 % der Beschwerden unter dieser eigenständigen Kategorie registriert. Diese Zahlen sind jedoch verzerrt, da viele dieser Beschwerden auch in der Kategorie MIG6/ATRIAS zu finden sind, weil die verspätete Ausstellung von Rechnungen einen großen Teil der MIG6/ATRIAS-Beschwerden ausmacht.

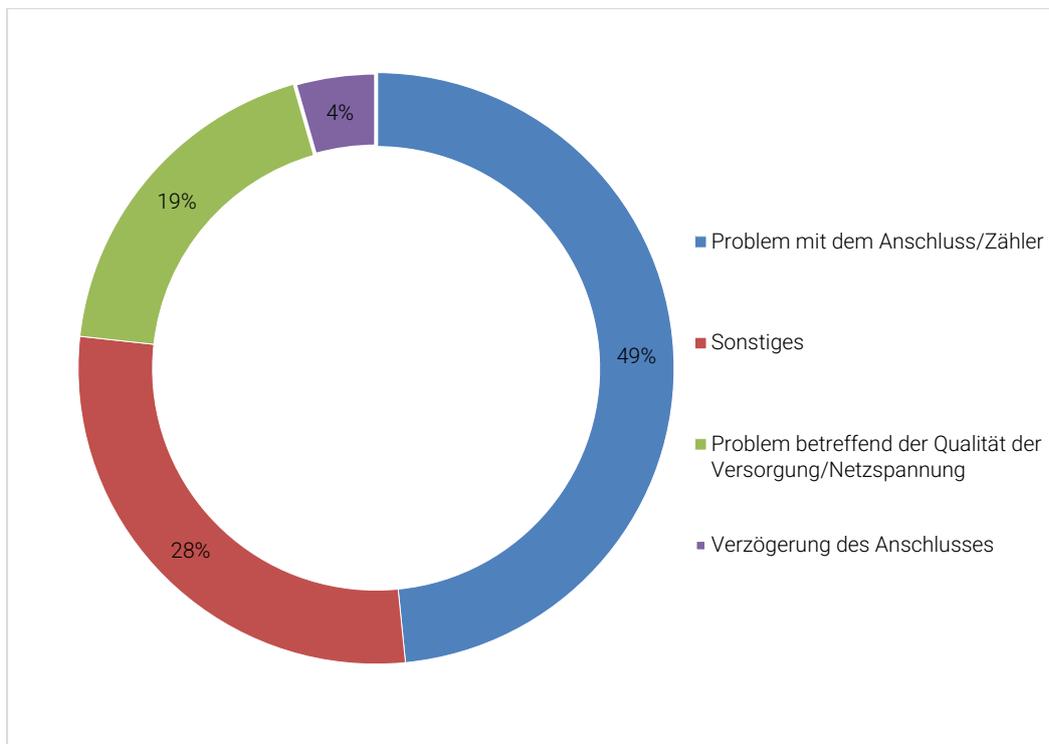
## 2.1.4. Technik

Technische Probleme sind ein wichtiger Grund für Beschwerden beim SRME; sie machen 9 % der im Jahr 2023 bearbeiteten Beschwerden aus. Bei diesen Beschwerden handelt es sich im Allgemeinen um Probleme mit dem Anschluss/Zähler, sogar zunehmend um neue Beschwerden im Zusammenhang mit Smart Metern, Verzögerungen beim Netzanschluss sowie Probleme mit der Versorgungsqualität. Es wurden auch viele Fragen gestellt, die sich auf die Technik bezogen (101 Fragen/17,5 %).

So stellt der SRME beispielsweise häufig fest, dass der Empfänger, der bei den mechanischen Doppeltarifzählern den Wechsel von einem Tarif zum anderen ermöglicht, defekt ist. Der SRME achtet ebenfalls auf die Einhaltung der Anschlussverfahren und versäumt nicht, den Zusammenhang mit dem in diesem Zusammenhang vorgesehenen Entschädigungsfall herzustellen (vgl. 3.2.4 *Nichteinhaltung der Anschlussfrist* und 3.4 *Widerspruchsfälle zu Entschädigungen*, weiter unten). Weitere Beschwerden, auf die in Abschnitt 2.1.5 *Fotovoltaikanlagen* verwiesen wird, kommen zu diesen technischen Problemen hinzu, nämlich die von immer mehr *Prosumern* eingereichten Beschwerden, die sich über ungewollte Ausfälle ihrer Wechselrichter beschweren (zu hohe Netzspannung während der sonnigsten Stunden oder der Einsatz eines Stromaggregats durch den VNB während einer Sommerperiode, die von den *Prosumern* als ungewöhnlich lang empfunden wird), wodurch ihnen verschiedene finanzielle Schäden entstehen.

Diese Problemfälle sind im Allgemeinen Gegenstand einer Beobachtung und einer engen Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE.

DIAGRAMM 9 AUFTEILUNG TECHNISCHER PROBLEME



## 2.15. Fotovoltaik

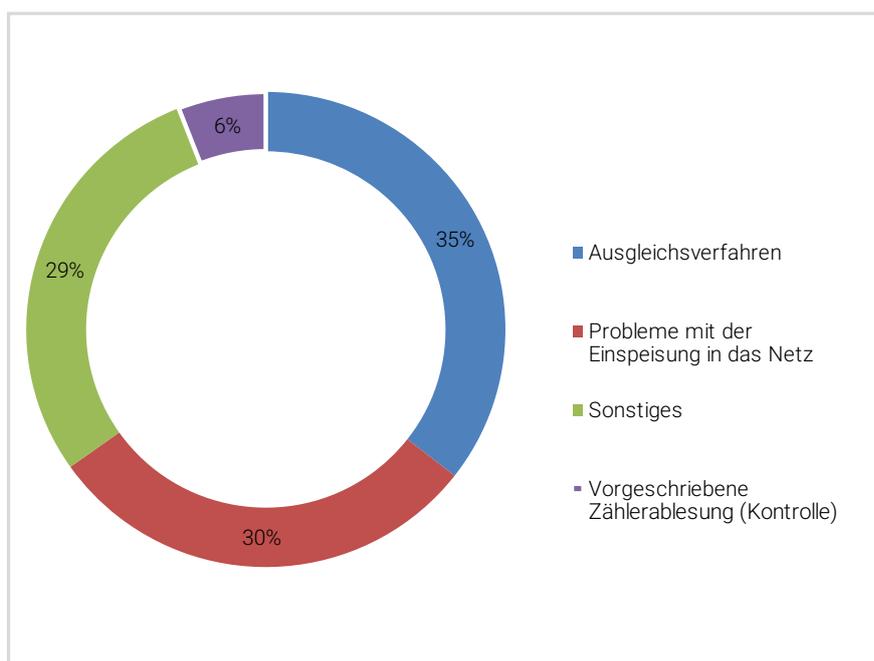
Dieser Themenbereich betrifft im Wesentlichen Schwierigkeiten von Eigenerzeugern, die über eine an das Verteilernetz angeschlossene Einheit zur Erzeugung grüner Energie mit einer Leistung von bis zu 10 kVA verfügen, und zwar Probleme mit dem Ausgleichsprinzip und Wechselrichterabschaltungen.

Zur Erinnerung: Beim Ausgleich geht es darum, dass der Verbraucher von seinem Verbrauch während eines bestimmten Zeitraums die im selben Zeitraum ins Netz eingespeiste Energie in Abzug bringen kann, auch wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Beim Ausgleich wird das Netz also letztendlich als „Lager“ genutzt, in welches man einspeist und aus dem man wieder entnimmt, wobei die Bilanz pro Rechnungsstellungszeitraum erstellt wird. Der Ausgleich zwischen den aus dem Netz entnommenen und den darin eingespeisten Strommengen wird bis zum 31. Dezember 2030 für Eigenerzeuger aufrechterhalten, die über eine Anlage zur Stromerzeugung aus erneuerbaren Quellen mit einer entwickelbaren Nettoleistung von höchstens 10 kW verfügen, welche vor dem 1. Januar 2024 in Betrieb genommen worden ist.

Im Jahr 2023 stellen diese Fälle im Zusammenhang mit Fotovoltaikanlagen etwa 7 Prozent der bearbeiteten Vermittlungsfälle aus. Außerdem ist anzumerken, dass der SRME ebenfalls mindestens 140 Fragen zu diesem Thema beantwortet hat. Dies lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass einige der eingereichten Beschwerden direkt in Form von Fragen behandelt werden können, soweit der SRME sofort feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten in der Akte vorhanden sind und die Beschwerde daher unbegründet ist. Der SRME legt jedoch großen Wert darauf, den Beschwerdeführer korrekt zu informieren. Sobald er feststellt, dass die Situation vor allem darauf zurückzuführen ist, dass der Beschwerdeführer/Eigenerzeuger das Ausgleichssystem nicht kennt, stellt der SRME alle notwendigen Informationen bereit, damit der Beschwerdeführer seine Situation verstehen und somit ähnliche Schwierigkeiten künftig vermeiden kann.

Was die Probleme bei der Netzeinspeisung betrifft, so beklagen immer mehr *Prosumer*, wie weiter oben festgestellt, ungewollte Abschaltungen ihrer Wechselrichter (zu hohe Spannung im Netz während der sonnigsten Stunden oder auch der Einsatz eines Stromaggregats durch den VNB während einer Sommerperiode, die von den *Prosumern* als ungewöhnlich lang empfunden wird), was ihnen verschiedene finanzielle Schäden verursacht. Der SRME vergewissert sich, dass der VNB dem VNN die Kontrolle der Netzspannung anbietet und dass sein Fall angemessen weiterverfolgt wird. Allgemein ist zu betonen, dass der SRME ohne einen Entschädigungsmechanismus, der den VNB zur kurzfristigen Einrichtung einer Lösung veranlasst, nicht in der Lage ist, kurzfristig eine Lösung für die Anfragen von *Prosumern* im Falle von ungewollten Wechselrichterabschaltungen zu finden.

DIAGRAMM 10 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH FOTOVOLTAIK



## 2.1.6. Nichtzahlung

Im Jahr 2023 machte die Einhaltung des im Falle der Nichtzahlung angewandten Verfahrens etwa 3 % der bearbeiteten Beschwerden aus. Historisch gesehen war dies die zweithäufigste Beschwerdekategorie, mit der sich der SRME befasste. Dieser Rückgang der Zahl der bearbeiteten Beschwerden in dieser Kategorie ist insbesondere im Hinblick auf die Haushaltskunden höchstwahrscheinlich auf das Inkrafttreten des sogenannten Friedensrichterdekrets Anfang 2023 zurückzuführen.

Im Laufe des Jahres 2023 tauchten weitere damit zusammenhängende Probleme auf, wie Beschwerden wegen des *End of contract*, d. h. wegen der vorzeitigen Beendigung eines Vertrags durch einen Versorger. Wie im Sonderjahresbericht „Verpflichtungen öffentlichen Dienstes“ ausführlich beschrieben, wurde beobachtet, dass sich mehrere Versorger für eine vorzeitige Beendigung von Energieverträgen entschieden haben, anstatt das „Friedensrichterverfahren“ zu aktivieren. Konkret führt dies beim SRME zu dringenden Anfragen wegen einer drohenden Stromabschaltung, da dem Beschwerdeführer manchmal nicht bewusst war, dass er unbedingt einen neuen Energievertrag abschließen muss, um eine solche Situation zu vermeiden. Die SRME begleitet diese Beschwerdeführer daher, um sicherzustellen, dass sie die richtigen Schritte unternehmen.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass diese Beschwerdekategorie „Nichtzahlung“ bei Nicht-Haushaltskunden (Kaufleute, KMU...) zunimmt und dass mehr als die Hälfte dieser Beschwerden nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden musste.

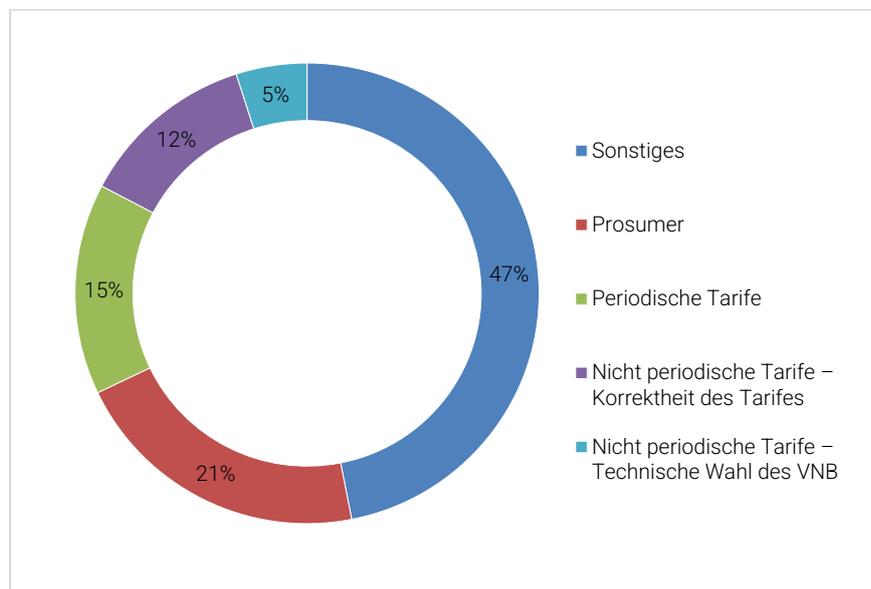
## 2.1.7. Kosten des Verteilernetzes

Der Anteil der Beschwerden in diesem Bereich beläuft sich auf **5 % der im Jahr 2023 bearbeiteten Beschwerden**. Bei den Fragen ist der Anteil deutlich signifikanter (ca. 130 Fragen bzw. 22,5 %).

Was die Beschwerden betrifft, so wurden viele in der Unterkategorie „Sonstiges“ registriert, was eine große Vielfalt an Fällen und Problemen widerspiegelt. Es ist daher nicht einfach, daraus Lehren zu ziehen.

Bei den beim SRME eingegangenen Fragen hebt sich die Anwendung des *Prosumertarifs* und dessen Modalitäten deutlich von den anderen Unterkategorien ab, in geringerem Maße auch die periodischen Tarife. Nicht-periodische Tarife sind nach wie vor ein wichtiges Thema und erfordern häufig eine umfassende Erklärung durch den SRME, um sicherzustellen, dass sie verstanden werden, sowie eine Überprüfung des angewandten Tarifs.

DIAGRAMM 11 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH DER KOSTEN/TARIFE DES VERTEILERNETZES



## 2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

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

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

DIAGRAMM 12 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB

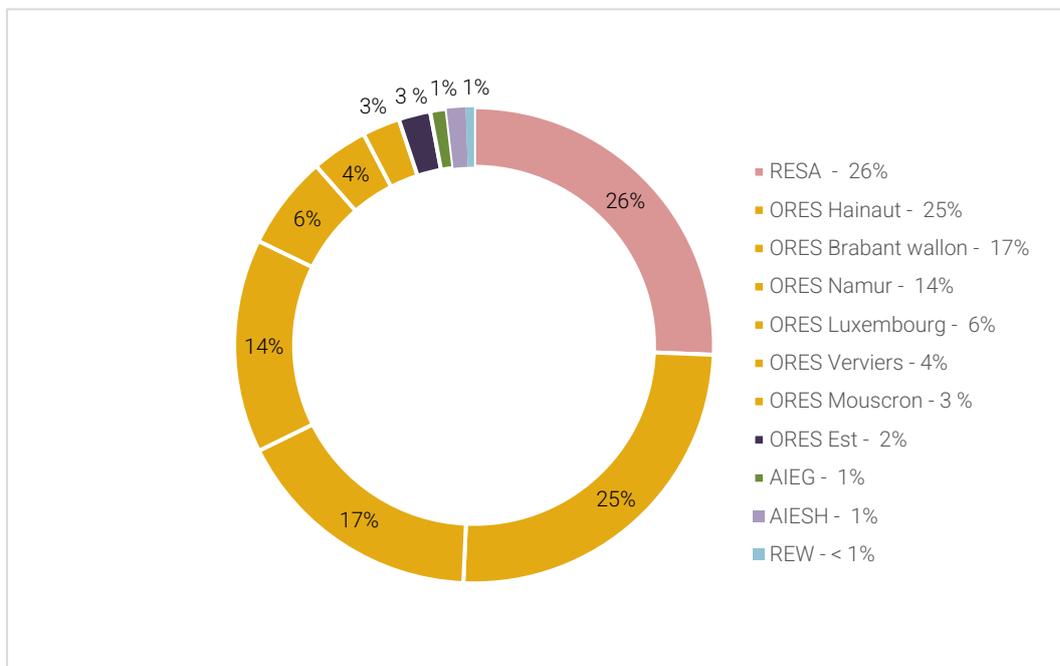
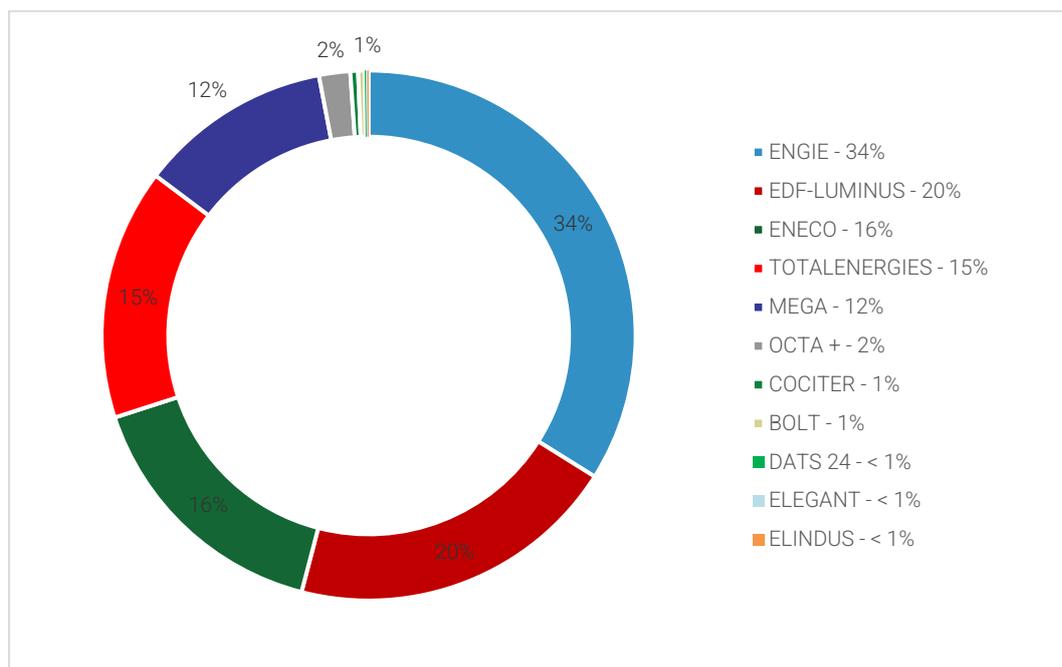


DIAGRAMM 13 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



## 2.3. Fragen

Im Jahr 2023 wurden in den folgenden Kategorien am häufigsten schriftliche Fragen gestellt:

- Fotovoltaik,
- Kosten des Verteilernetzes,
- Technik/Netzwerke,
- Verträge/Vertragsbedingungen, Preise und Tarifsimulationen...,
- Status als geschützter Kunde/Sozialtarif,
- Verschiedenes.

Manchmal werden auch Unterkategorien erfasst, um einen genaueren Einblick in diese Themen zu erhalten. Die ersten drei oben aufgelisteten Kategorien betrafen mehrheitlich das Ausgleichsprinzip, den *Prosumertarif*, die periodischen Tarife (auf den Energierechnungen angegebene Netzkosten) sowie Smart Meter.

Einerseits bilden die *Prosumer* eine Gruppe von Netznutzern, bei denen die CWaPE und der SRME immer gut bekannt sind. Diese Zielgruppe zögert daher nicht, sich an den SRME zu wenden, um Antworten auf ihre Fragen zu erhalten. Die Schwerpunkte haben sich in den letzten Jahren auch für die *Prosumer* verändert (Ende des Ausgleichs, vermehrtes Aufkommen der Wechselrichterabschaltung, Einführung von *Prosumer*-Zuschlägen durch einige Energieversorger, Anwendung des *Prosumer*-Tarifs ...), was zu mehr Fragen geführt hat. Der SRME konnte zudem beobachten, dass das Fehlen klarer Richtlinien für das Ende des Ausgleichs ausreichend früh im Jahr zu einer großen Flut von Anfragen von Personen führte, die sich Fragen über die Zukunft des Ausgleichs und die Art und Weise, wie der Stichtag (31. Dezember 2023) beurteilt werden würde (Datum der Bestellung, Besuchsdatum der zugelassenen Prüfstelle oder auch Datum der Benachrichtigung an den VNB), stellten. Dies zeigt, wie wichtig es ist, die Kommunikation mit den Verbrauchergruppen, die von künftigen Gesetzes-/Verordnungsänderungen betroffen sind, klar vorwegzunehmen, und unterstreicht die Notwendigkeit, diese Kommunikation durch geeignete Instrumente zu begleiten (Website der Wallonischen Region, Callcenter 1718 informiert...).

Andererseits beobachtet der SRME einen Anstieg der Anfragen von allen anderen Verbrauchergruppen, die insbesondere seit der Energiepreiskrise aktiver auftreten, aufmerksamer auf ihre Strom- oder Gasrechnung achten und Rat in Bezug auf soziale Maßnahmen, das Verständnis ihrer Rechnung und die Funktionsweise des Marktes suchen. Das Ende des Sozialtarifs für BIM-Kunden und der Gewährung des konjunkturbedingten regionalen Schutzes im Jahr 2023 warf bei den betroffenen Verbrauchern Fragen auf, die sich insbesondere auf die bestehenden sozialen Schutzmaßnahmen bezogen. Viele Fragen bezogen sich auch auf Energieverträge und insbesondere auf Verträge mit variablen Preisen, die 2023 häufiger angeboten wurden. Der SRME nimmt in diesem Rahmen seine Aufgabe der allgemeinen Information über Strom und Gas voll wahr und achtet auch darauf, die FAQs (häufig gestellte Fragen) auf seiner Website zu aktualisieren und anzubieten, um auf die Sorgen der Bürger einzugehen oder auch um den Kunden zum Tarifvergleichsrechner hinzuführen.

DIAGRAMM 14 AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2023

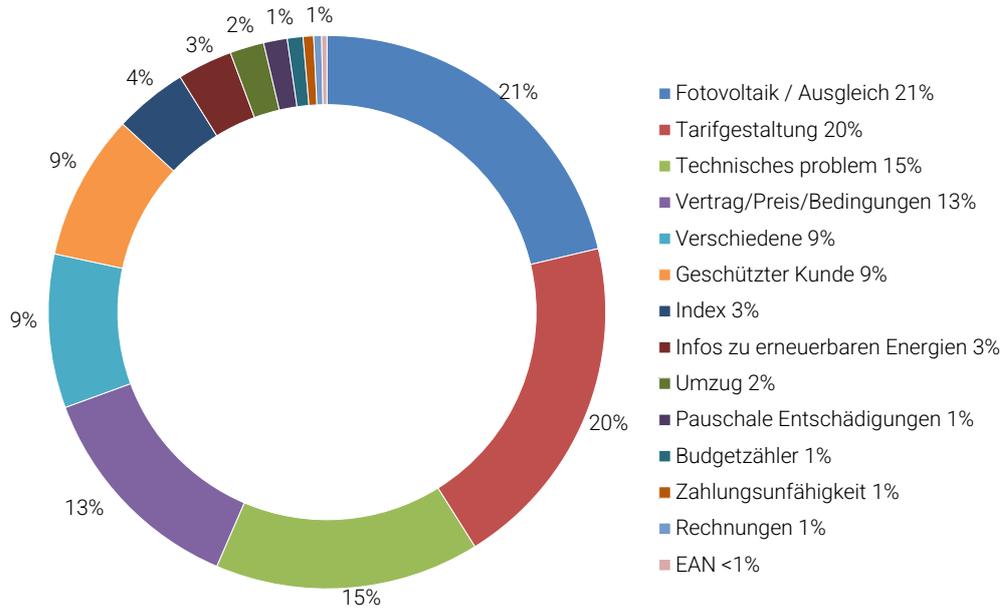
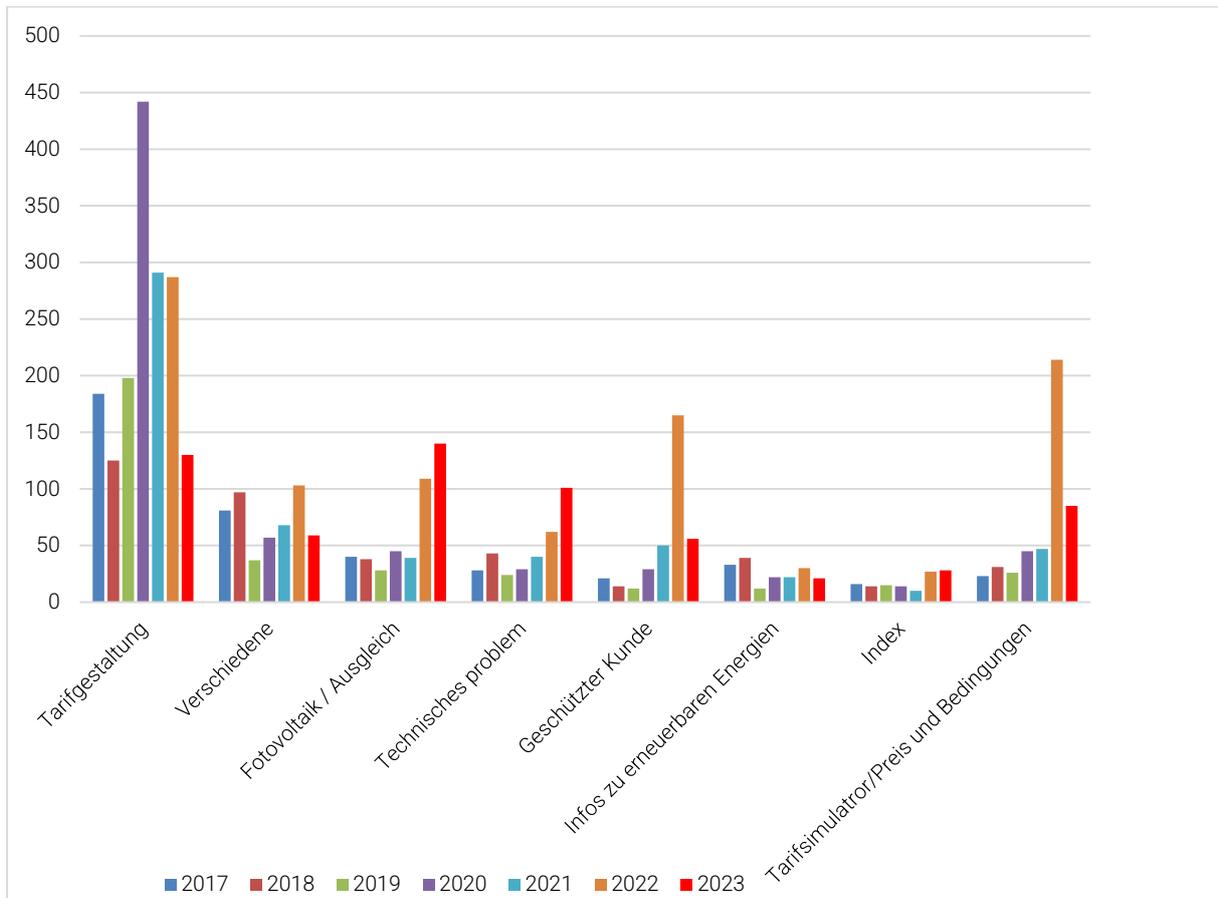


DIAGRAMM 15 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2017



# 3. Entschädigungen

## 3.1. Einleitung

Seit 2008 sind im Strom- und im Gasdekret mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vorgesehen, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese Kunden mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Diese Entschädigungsmechanismen tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Akteur sich seiner Verantwortung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall im Hinblick auf die Abgabe einer Stellungnahme oder die Formulierung einer zwingenden Entscheidung den Rückgriff auf einen außergerichtlichen Weg: den SRME.

Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung<sup>1</sup>.

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2023 auf 1.452.307,53 EUR belief. Die Gasnetzbetreiber haben 12.471,48 EUR ausgezahlt, davon 4.348,19 EUR im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 1.866,25 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur ENGIE und MEGA haben Entschädigungen gezahlt.

DIAGRAMM 16 VON DEN VNB STROM 2023 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

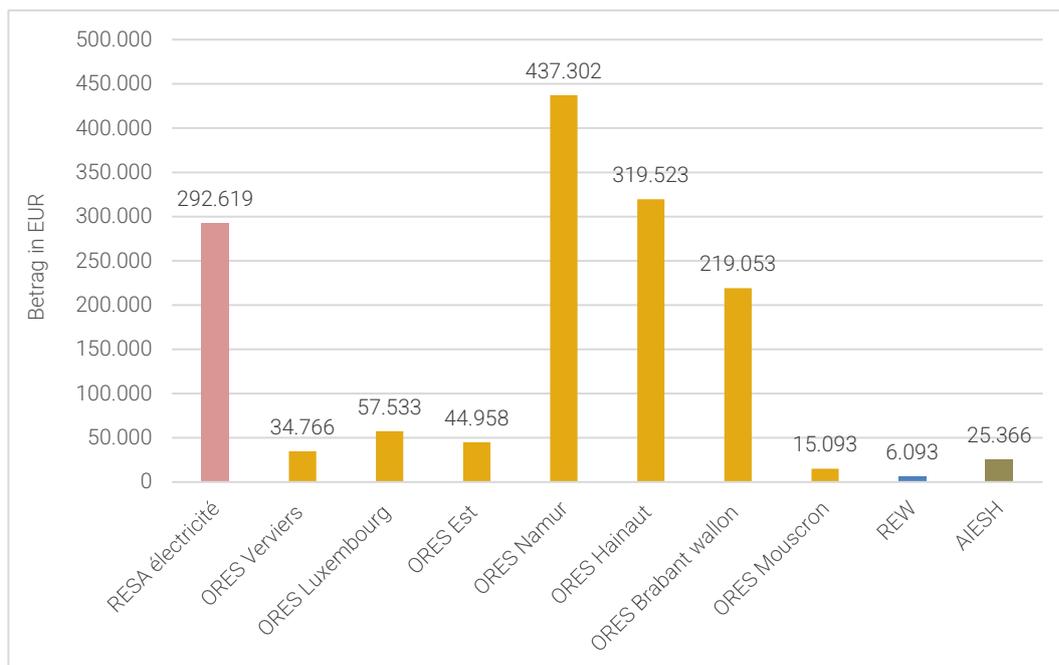


DIAGRAMM 17 VON DEN VNB GAS 2023 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

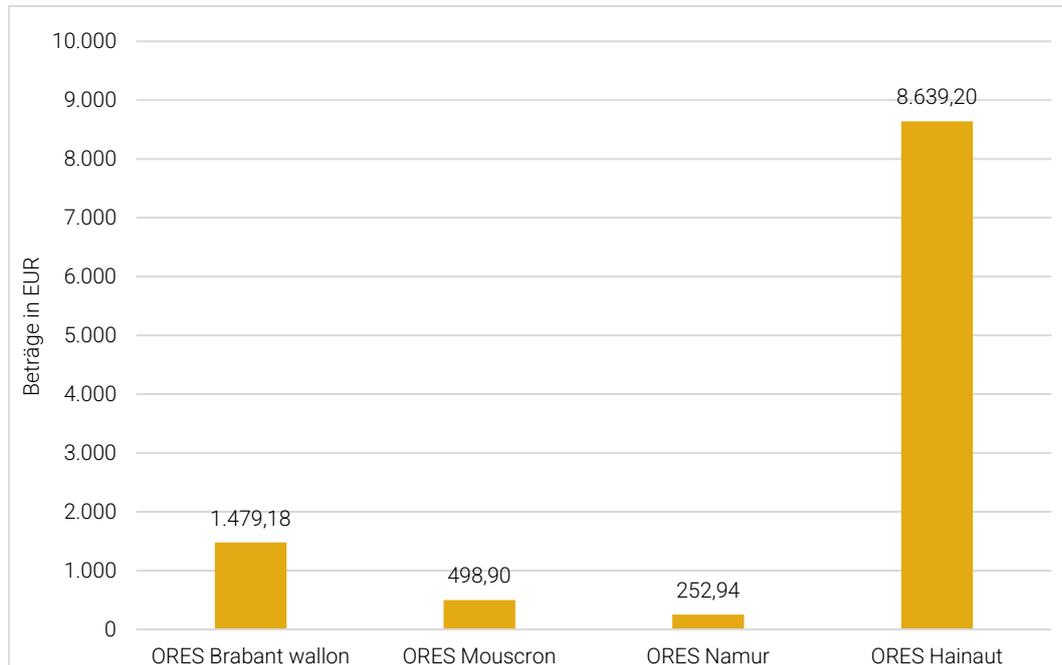
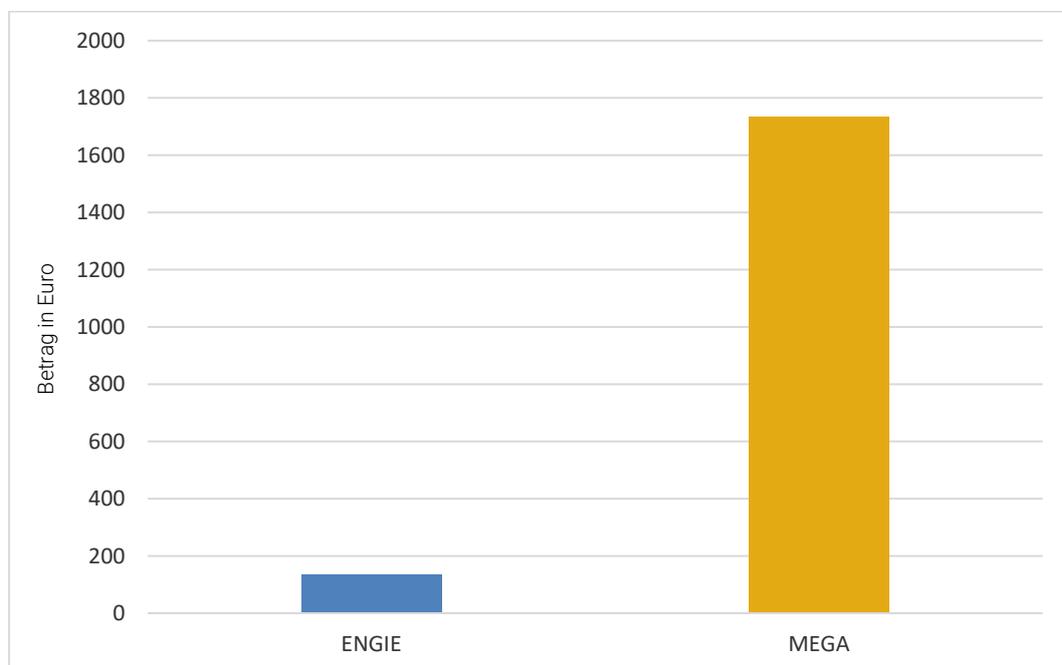


DIAGRAMM 18 VON DEN ENERGIEVERSORGERN 2023 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN



## 3.2. Detaillierte Zahlen

### 3.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden<sup>2</sup>

Diese Entschädigung beträgt 100 EUR<sup>3</sup> pro Zeitraum von sechs Stunden Unterbrechung für Kunden, die an das Stromverteilernetz angeschlossen sind, und geht zulasten des Netzbetreibers, der die Unterbrechung bzw. deren Fortdauer verursacht hat. Die Entschädigung wird nicht fällig, wenn die Abschaltung geplant war und die Kunden rechtzeitig informiert wurden bzw. die Abschaltung und ihre Fortdauer auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Diese pauschale Entschädigung ist in Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich des regionalen Elektrizitätsmarktes in der durch das Dekret vom 5. Mai 2022 (in Kraft getreten am 15. Oktober 2022) geänderten Fassung vorgesehen. Vor dieser Änderung musste die Entschädigung von Netznutzern beantragt werden, die der Ansicht waren, eine ungeplante und nicht angekündigte Unterbrechung der Versorgung von mehr als sechs aufeinanderfolgenden Stunden erlitten zu haben. Seit dieser Änderung ist diese Entschädigung von Rechts wegen fällig, ohne dass der Endkunde sich mit einem Entschädigungsantrag an den Betreiber des Netzes, an das er angeschlossen ist, wenden muss.

#### Einige Zahlen

Im Jahr 2023 wurden 2141 Entschädigungen von den VNB ausgezahlt und 673 Fälle sollen noch in Bearbeitung sein. Dies entspricht einem Gesamtbetrag von 285.820,85 EUR, der an die betroffenen Verbraucher ausgezahlt wurde. ORES Hainaut, ORES Brabant wallon und RESA scheinen sich durch eine höhere Anzahl von Fällen im Vergleich zu den anderen VNB und proportional zur Anzahl der VNN abzuheben.

Es ist zu beobachten, dass die oben erläuterte im Dekret verankerte Änderung zu einem starken Anstieg der gezahlten Entschädigungen im Vergleich zu den historischen Zahlen geführt hat. Tatsächlich liegt der historische Durchschnitt für alle VNB bei etwa 20.000 EUR/Jahr, während sich der Betrag im Jahr 2023 auf 285.820,85 EUR beläuft.

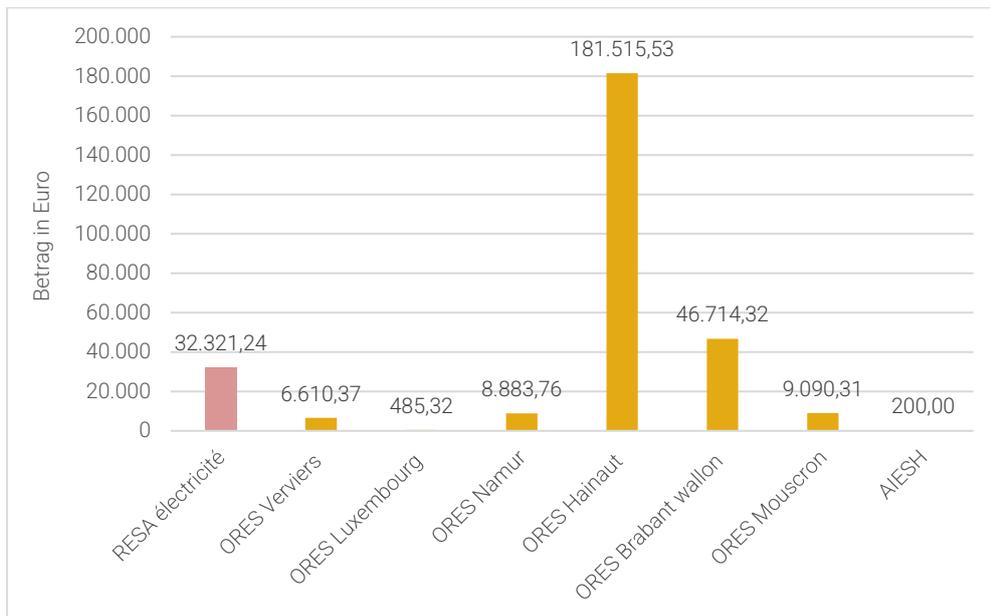
Der SRME wird darauf achten, dass alle VNB dieses neue Verfahren ordnungsgemäß anwenden, da es den Anschein hat, dass einige VNB im Laufe des Jahres 2023 gar keine oder nur sehr geringe Entschädigungen gezahlt haben.

---

<sup>2</sup> Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

<sup>3</sup> Art. 25 septies des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes: „Die in den Artikeln 25bis bis 25quinquies festgelegten Beträge werden jährlich von Rechts wegen indiziert, indem sie mit dem Verbraucherpreisindex vom Juni des Jahres n-1 multipliziert und durch den Verbraucherpreisindex vom Juni 2008 dividiert werden.“

DIAGRAMM 19 *ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUFEINANDERFOLGENDEN STUNDEN*



### 3.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>4</sup>

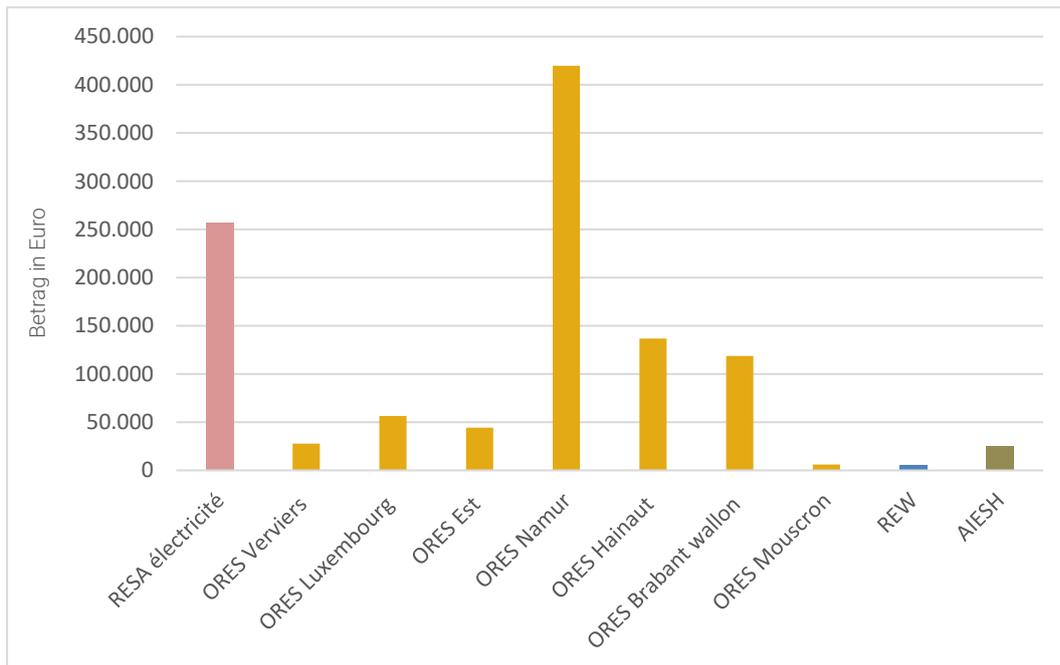
Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten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

#### Einige Zahlen

Im Jahr 2023 wurden 553 von insgesamt 3201 Dossiers von den VNB angenommen. Der Gesamtbetrag belief sich auf 1.097.743,97 EUR. 962 Akten befanden sich zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichts noch in Bearbeitung.

<sup>4</sup> Artikel 25quinquies und 25sexies des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 20 *ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/NICHT MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄßIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST*



Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“<sup>5</sup> sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Die Gas-VNB haben 2023 23 Anträge verzeichnet. Davon wurden 8 angenommen und 12 befinden sich noch in Bearbeitung, mit einem Gesamtbetrag von 4.348,19 EUR.

<sup>5</sup> Artikel 25<sup>quater</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

### 3.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers<sup>6</sup>

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

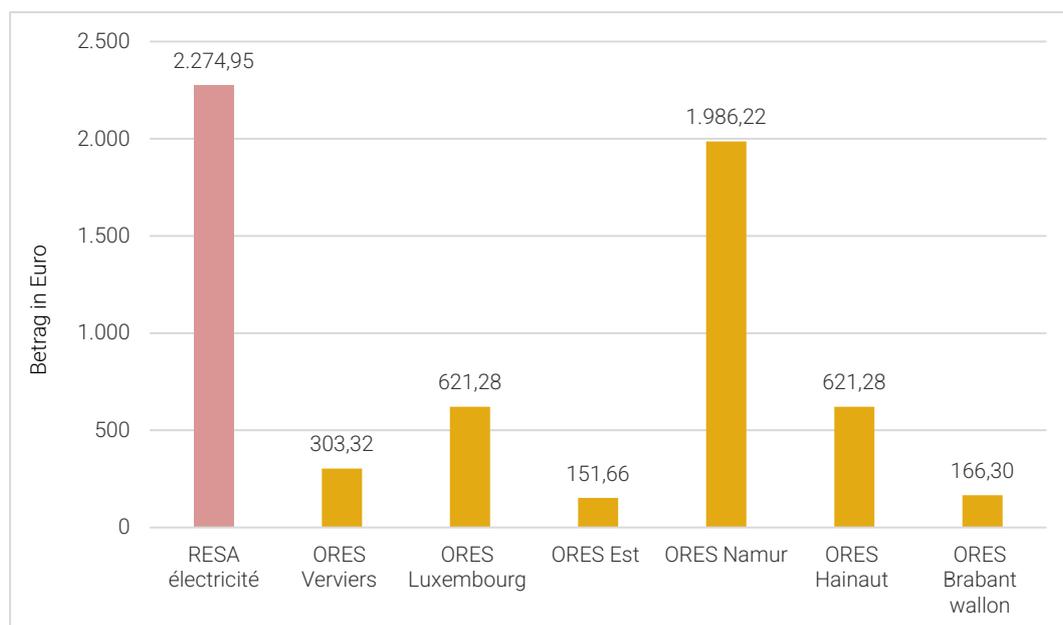
Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeführten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei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

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

#### Einige Zahlen

2023 wurden 51 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, **davon wurden 23 für einen Gesamtbetrag von 6.125,01 EUR angenommen**. Obwohl die Zahl der VNN in diesen beiden Sektoren höher ist, weist der Bericht von ORES Namur in diesem Zusammenhang höhere Zahlen als die anderen aus (22 eingegangene Anträge, von denen 12 angenommen wurden und 8 in Bearbeitung sind).

DIAGRAMM 21 ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



Im Bereich Gas wurden nur **drei Anträge** mit einer Gesamtentschädigung von 1.663 EUR **angenommen**.

Von den Energieversorgern zahlten nur ENGIE und MEGA 1.866,25 EUR an Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern.

### 3.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen<sup>7</sup>

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR (nicht indexiert) pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen VNB, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann. Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilernetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist.

**2023 haben die Stromnetzbetreiber 10 der insgesamt 28 eingegangenen Entschädigungsanträge angenommen und 62.162,72 EUR ausgezahlt.** Diese Entschädigungen wurden von RESA und ORES Namur, Hainaut und Brabant wallon gezahlt. ORES Brabant wallon soll in nur zwei Fällen 53.502,12 EUR gezahlt haben. Von den 28 eingegangenen Anträgen werden 13 noch bearbeitet und 5 wurden abgelehnt. **Im Gassegment wurden drei Entschädigungen in Höhe von 6.460,29 EUR wegen einer Verzögerung des Anschlusses von ORES Hainaut gezahlt.** Von insgesamt zehn eingegangenen Anträgen befanden sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch drei in Bearbeitung.

Diese Zahlen zu diesem Entschädigungsfall mögen sehr gering erscheinen, doch scheinen sie nur den sichtbaren Teil des Eisbergs zu bilden und angesichts der vom SRME in anderen Verfahren erhaltenen Rückmeldungen nicht die Realität vor Ort widerzuspiegeln.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint, oder sogar im Vorfeld, wenn ein Projekt mit Kosten für die Erweiterung/Verstärkung des Netzes verbunden ist.

### 3.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers<sup>8</sup>

Die Bestimmungen der Dekrete sehen eine pauschale Entschädigung in Höhe von 100 EUR<sup>9</sup> pro Monat Verzug bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers zulasten des hierfür haftbaren VNB bzw. Versorgers vor.

Im Jahr 2023 sollen in diesem Zusammenhang nur zwei Entschädigungsforderungen an die VNB gerichtet worden sein, von denen nur eine zur Zahlung eines Betrags von 454,98 EUR durch ORES Est geführt hat.

Von den Energieversorgern berichten nur MEGA und ENGIE, dass sie vier derartige Anträge erhalten haben, von denen zwei zu Entschädigungszahlungen von MEGA in Höhe von insgesamt 417,45 EUR führten.

<sup>7</sup> Artikel 25<sup>quater</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

<sup>8</sup> Artikel 25<sup>ter</sup> und 31<sup>bis</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25<sup>bis</sup> und 30<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

<sup>9</sup> Art. 25 <sup>septies</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes: „Die in den Artikeln 25<sup>bis</sup> bis 25<sup>quinquies</sup> festgelegten Beträge werden jährlich von Rechts wegen indexiert, indem sie mit dem Verbraucherpreisindex vom Juni des Jahres n-1 multipliziert und durch den Verbraucherpreisindex vom Juni 2008 dividiert werden.“

### 3.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung<sup>10</sup>

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

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

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

#### Einige Zahlen

2023 wurden insgesamt 4 Entschädigungsanträge aus diesem Grund registriert, von denen 2 von MEGA angenommen wurden. Dies hat zu einer Zahlung von insgesamt 55 EUR geführt.

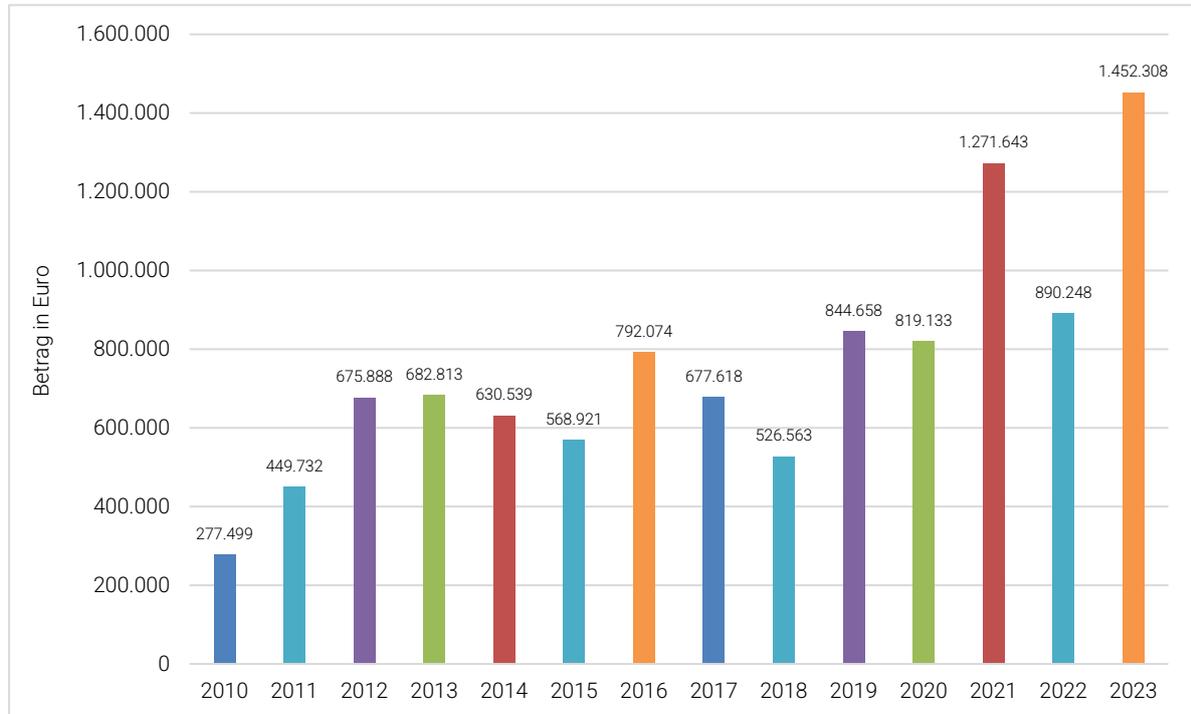
---

<sup>10</sup> Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und 30<sup>quater</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

## 3.3. Entwicklung seit 2010

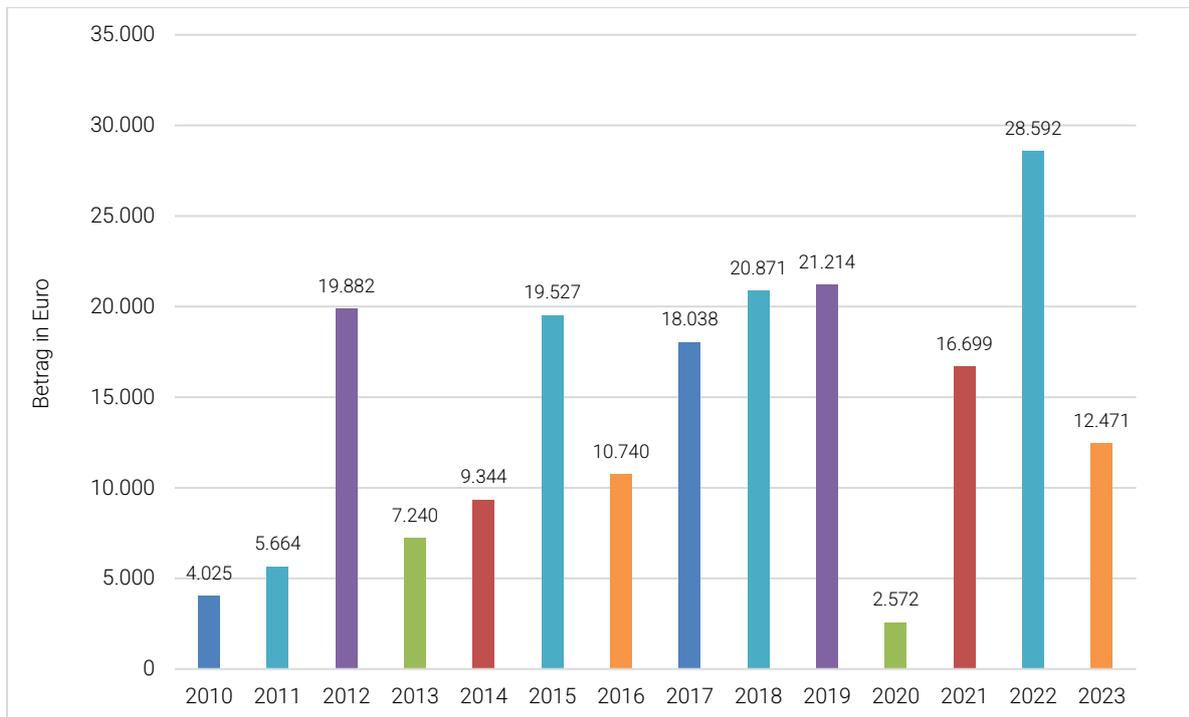
### 3.3.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 22 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



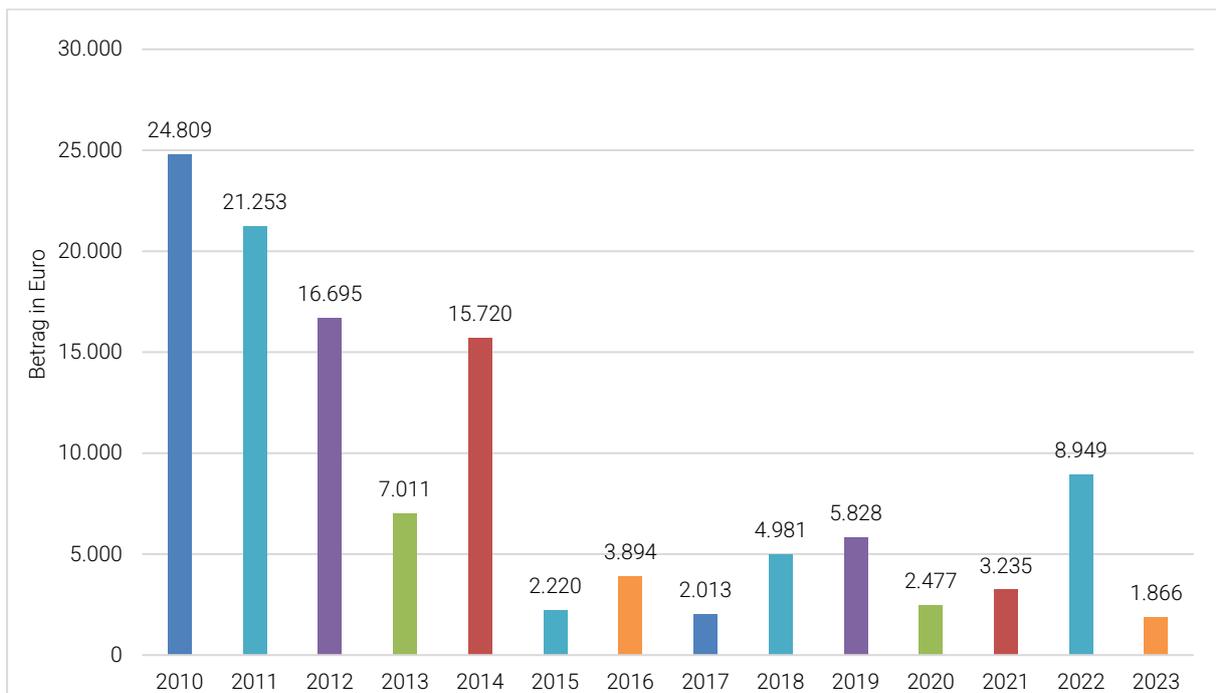
### 3.3.2. Gasnetzbetreiber

DIAGRAMM 23 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



### 3.3.3. Versorger

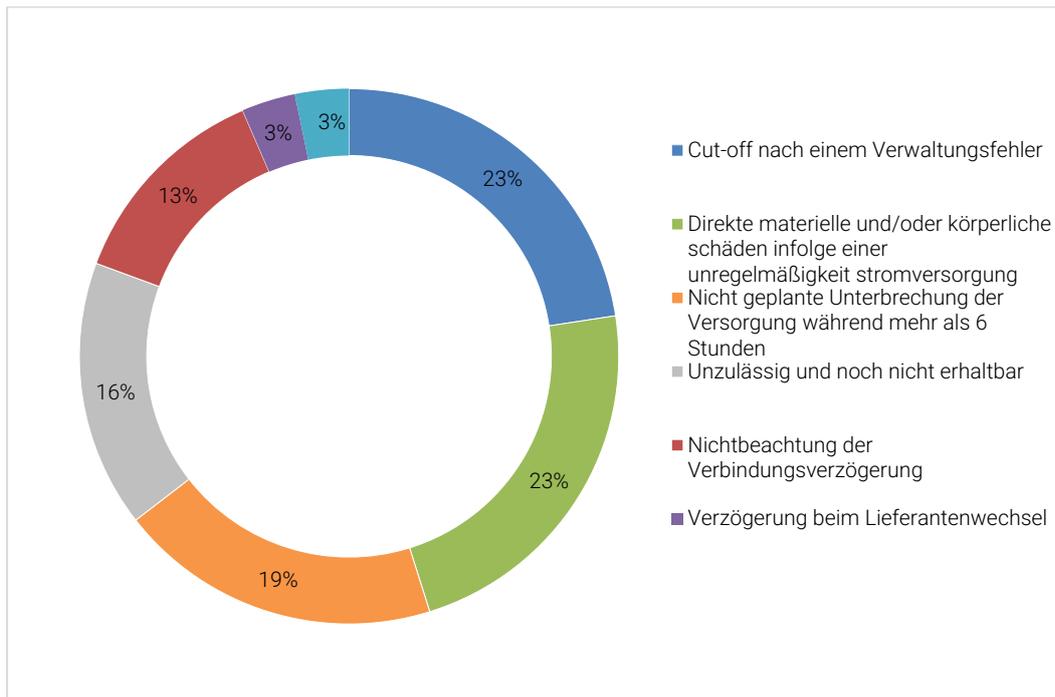
DIAGRAMM 24 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



### 3.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 31 zulässige Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.

DIAGRAMM 25 VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN, DIE 2023 EINGEGANGEN SIND



# 4. Schlichtung

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

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

2023 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

# 5. Der SRME vor Ort

## 5.1. Verstärkte Präsenz vor Ort – Teilnahme an Energiemessen

Seit einigen Jahren nimmt der SRME an Energiemessen teil, die von bestimmten Akteuren vor Ort, insbesondere den ÖSHZ, organisiert werden. Diese Veranstaltungen bringen eine Reihe von Organisationen und Unternehmen zusammen, die den Bürgern Ratschläge zum täglichen Umgang mit Energie geben können. Neben dem SRME sind oft auch die Energieabteilung des ÖSHZ, die Energieberatungsstellen des Öffentlichen Dienstes der Wallonie, ein Vertreter des VNB des betreffenden Ortes, die Provinz, Organisationen, die die rationelle Energienutzung oder ökologische und wirtschaftliche Reinigungsprodukte fördern, Sicherheitsdienste (Feuerwehr, Polizei...) Elektriiker (Fotovoltaikanlagen, Ladestationen und Haushaltsbatterien...) usw. anwesend. Einige Aussteller bieten auch Mini-Konferenzen an.

Diese Veranstaltungen sind natürlich bescheidener als Messen wie BATIBOUW, aber die Bürger sind angenehm überrascht, wenn sie dort Vertreter der CWaPE und des SRME treffen können. Damit erhalten sie die Gelegenheit, eine gute Beratung und eine Präsentation des Compacwape in der Nähe ihres Wohnortes zu erhalten. Die Summe dieser lokalen Veranstaltungen ermöglicht langfristig, dass wir in allen Ecken der Wallonie präsent und sichtbar bleiben, wobei einige Broschüren, Visitenkarten und einige Elemente, die es ermöglichen, sich bei den Verbrauchern und Akteuren vor Ort in Erinnerung zu rufen, zurückgelassen werden, sodass unsere Dienstleistungen auch nach der Veranstaltung durch Mundpropaganda weiter gefördert werden.

Im Laufe des Jahres 2023 nahm die SRME unter anderem an den Energiemessen in Ath, Flémalle und Antoing teil. Auch in Courrière und Herstal fanden Präsentationen und Gespräche mit Bürgern und sozialen Akteuren statt.



(Lokalisierung der Veranstaltungen, an denen der SRME in den letzten Jahren teilgenommen hat)



(Das Foto wurde während des Sensibilisierungs- und Präventionstages in Ath aufgenommen)



(Das Foto wurde auf dem Salon de l'énergie et du logement in Flémalle aufgenommen)

## 5.2. Teilnahme an der Ombudstour

Im Oktober 2023 nahm der SRME an der Ombudstour teil, einer Kommunikationsaktion, die vom Belgischen Netzwerk der Ombudsleute organisiert wurde, in dem der SRME Mitglied ist. Ziel war es, das Vorhandensein aller Ombudsleute und ihrer Dienste bei Bürgern und Akteuren vor Ort bekannt zu machen und auf die wichtige Rolle hinzuweisen, die unabhängige Ombudsleute beim Schutz der Rechte der Bürger gegenüber privaten und öffentlichen Einrichtungen spielen. Die Präsenz vor Ort wurde durch eine verstärkte Online-Präsenz unterstützt, die mit der Veröffentlichung des neuen, dem Netzwerk eigenen Logos, der Einrichtung einer LinkedIn-Seite (<https://www.linkedin.com/company/ombudsman-be/>) sowie eigenen Inhalten einherging.

Der SRME beteiligte sich an der Woche, die der Wallonischen Region gewidmet war, indem er in jeder der von der Ombudstour besuchten Städte – Louvain-la-Neuve, Arlon, Charleroi, Namur und Lüttich – präsent war. Jeder Vormittag war einer Informationsveranstaltung für die Akteure vor Ort gewidmet, während Stände im Herzen der verschiedenen Städte die Möglichkeit boten, mit den Bürgern in Kontakt zu treten.

Bei dieser Gelegenheit vertrat die Direktorin des SRME Ombudsman.be bei den Informationsveranstaltungen in Arlon und Namur. Das SRME-Team stand seinerseits den ganzen Tag über an den in jedem Stadtzentrum aufgestellten Ständen in direktem Kontakt mit den Bürgern.

Neben den Begegnungen mit den Akteuren vor Ort und den Bürgern war dies auch eine Gelegenheit für die Mitglieder des SRME, die Kollegen des belgischen Netzwerks ombudsman.be zu treffen, sich über die jeweiligen Arbeitsweisen auszutauschen und die Verpflichtung als SPOC<sup>11</sup> im Auge zu behalten, die zwischen den Dienststellen des Netzwerks herrscht, um zu vermeiden, dass Beschwerdeführer mit ihrem Problem alleingelassen werden, falls sie sich an die falsche Stelle wenden.



### 5.3. Vorbereitung auf die Teilnahme an der Municipalia im Jahr 2024

Der SRME arbeitete an möglichen Synergien, um eine Präsenz seines Dienstes auf dem Salon des Mandataires (Municipalia) zu gewährleisten. Tatsächlich bietet diese Messe dem SRME die Gelegenheit, an der Seite von öffentlichen Behörden, Akteuren vor Ort (beispielsweise ÖSHZ-Verband), Akteuren und Betreibern des Energiemarktes zu stehen, um seine Aufgaben darzulegen und an die wesentliche Rolle zu erinnern, die er in der Wallonischen Region und auf dem Energiemarkt spielt. Die Veranstaltung wird auch von sehr vielen Mandatsträgern und Mitgliedern des lokalen öffentlichen Dienstes besucht, die für den SRME als lokales Bindeglied fungieren. So trifft man in den Fluren der Messe beispielsweise auf Energie-Mentoren, Vorsitzende von ÖSHZ oder Gemeindeverwaltungen.

Um 2024 dabei sein zu können, hat sich der SRME mit dem belgischen Netzwerk der Ombudsleute, dem Ombudsmann der Wallonie und der Föderation Wallonie-Brüssel ab 2023 auf eine gemeinsame Teilnahme geeinigt.

Aufgrund des positiven Feedbacks und der Fortführung der Projekte „Akteure vor Ort“ wird der SRME seine Bemühungen in Zukunft auch vor Ort fortsetzen und bei künftigen Veranstaltungen Präsenz zeigen.

<sup>11</sup> Single Point of Contact