

Positionpaper Multisites

Prioriteiten Maatschappelijke Multisite bedrijven

Definiëren van Maatschappelijke Multisite bedrijven

Toegang tot Centraal Aansluitregister (CAR)

Metten in de keten van leverancier tot klant

Facturatie op basis van werkelijke meetgegevens

Opgesteld door het VEMW Sectorteam Multisites:
KPN, VodafoneZiggo, Waternet, HTM, NS, Prorail

18 december 2018

Samenvatting

Bedrijven in Nederland met een maatschappelijk belang en veel elektriciteitsaansluitingen zijn van vitaal belang voor de maatschappij. Het zijn bedrijven die actief zijn in de watervoorziening, de telecom, ICT en tractie. Gezamenlijk beheren de bedrijven zo'n 25 tot 30 procent van de miljoen zakelijke aansluitingen in Nederland. Het energiegebruik bedraagt 5 tot 7% van het landelijke elektriciteitsverbruik.

Deze Maatschappelijke Multisite bedrijven, verenigd in het VEMW SectorTeam Multisites, worden geconfronteerd met verschillende problemen met betrekking tot elektriciteitsaansluitingen. De problemen starten met het moment van een aanvraag voor een nieuwe aansluiting tot en met oplevering en eventuele beëindiging van een aansluiting. Tussen start en beëindiging (levensketen) ontbreekt het aan controles, adequate afstemmingen, duidelijke afbakening van taken, efficiënte administratieve afspraken om een effectief beheer van aansluitingen door Multisites mogelijk te maken. Een Maatschappelijk Multisite bedrijf beschikt over honderden tot duizenden aansluitingen. Soms werken relatief kleine problemen zoals storingen, administratieve wijzingen, etc. als een hefboom. Een probleem bij één aansluiting kan zich uitstrekken over heel veel aansluitingen en tot omvangrijke financiële en administratieve lasten leiden. Er worden regelmatig en met succes verbeteringen door verschillende partijen in de keten geïnitieerd, maar het ontbreekt aan een systematische aanpak om de administratie van de vele aansluitingen in de keten te optimaliseren.

Reden voor VEMW om in samenwerking met de bedrijven uit het SectorTeam de issues in kaart te brengen en samen te vatten in dit Positionpaper. Behalve een overzicht van de problemen reikt het SectorTeam tevens oplossingsrichtingen aan.

In dit onderzoek is per fase van de levensketen (zie bijlage 1) de problematiek geschetst en zijn oplossingsrichtingen aangeboden. Er zijn algemene problemen die zich door alle fasen van de levensketen heen bewegen en specifieke problemen die zich in een specifieke fase voordoen (zie hoofdstuk 3). Als gevolg van o.a. een gebrek aan duidelijke structurele afspraken is het voor Maatschappelijke Multisite bedrijven onmogelijk om energiemanagement adequaat uit te voeren. Er is daarom dringend behoefte aan verbeteringen in de energie wetgeving. De verwachting is dat sommige veranderingen de oplossingen voor andere problemen ondersteunen. Zo kan bijvoorbeeld toegang tot - en mutatiemogelijkheden in - het Centrale Aansluitregister (CAR) voor de afnemer vele onduidelijkheden in de afstemming tussen partijen zoals netbeheerder en meetbedrijf wegnemen. De belangrijkste punten waar het VEMW SectorTeam Multisites aandacht voor vraagt zijn:

Wijziging van wet- en regelgeving

- Definiëring en erkenning van Maatschappelijke Multisites ten opzichte van huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen;
- Afspreken van specifieke regelingen voor Maatschappelijke Multisite aansluitingen in de Energiewet en de Technische Codes;

Netbeheer

- Toegang voor Maatschappelijke Multisite bedrijven tot het CAR om beheer van eigen aansluitingen te kunnen optimaliseren (zoals standaard jaarverbruik of technische stamgegevens als type aansluiting);
- Creëren van mogelijkheden voor individuele afspraken met netbeheerders via de Aansluit- en Transportovereenkomst (ATO), bijvoorbeeld over facturatie en communicatie;
- Optimaliseren markering en tracering aansluitingen door bijvoorbeeld gebruik te maken van GPS-coördinaten, o.a. in het CAR;
- Alloceren van verbruiken op basis van werkelijke meetdata in plaats van standaard jaarverbruik/profielen;

We hopen met dit Positionpaper een constructieve bijdrage te leveren aan de nieuwe Energiewet en kijken uit naar de dialoog met EZK, ACM, de netbeheerders en meetbedrijven in informeel overleg en het GEN.

Het SectorTeam Multisites vraagt erkenning voor een bijzondere categorie gebruikers: de Maatschappelijke Multisite bedrijven (verder genoemd: Multisites).

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	2
INLEIDING.....	5
1. MAATSCHAPPELIJKE MULTISITES	7
2. DE LEVENSKETEN VAN DE MAATSCHAPPELIJK MULTISITE AANSLUITING.....	9
3. ISSUES PER FASE IN DE LEVENSKETEN	10
3.1 ALGEMEEN.....	10
3.1.1 Definitie aansluiting Maatschappelijke Multisites	10
3.1.2 Overeenkomst met netbeheerders.....	10
3.1.3 Identificatie van een Maatschappelijke Multisite aansluiting.....	11
3.2 FASE 1: AANVRAGEN	11
3.3 FASE 2: AANSLUITEN	12
3.3.1 Technisch aansluiten	12
3.3.2 Startdatum inwerkingtreding aansluiting	13
3.3.3 Aansluitingen zonder meter	13
3.4 FASE 3: METEN EN AFREKENEN	14
3.4.1 Plaatsen en vervangen van meters	14
3.4.2 Vastlegging van afrekenmaand	15
3.4.3 Voorspelling versus realisatie op basis van standaardjaarverbruiken	15
3.4.4 Afkeuring en aanpassing verbruiksmeting	16
3.4.5 Onterecht toegewezen verbruik en onnodige onbalans.....	17
3.5 FASE 4: ACTIEVE AANSLUITING.....	19
3.5.1 Informatie over onderhoud en storing	19
3.5.2 Afspraken over afhandeling van compensatie stroomstoringen	19
3.5.3 Eigendom inzicht administratieve gegevens	20
3.5.4 Gasmeters zonder elektriciteitsaansluiting.....	21
3.6 FASE 5: FACTURATIE NETBEHEERKOSTEN	21
3.6.1 Facturatie netbeheerder	21
3.7 FASE 6: WIJZIGEN OF AFSLUITEN	22
3.7.1 Afsluiting, veroorzaakt door een onterechte switch	22
3.7.2 Meterwissel.....	23
3.7.3 Uitbedrijfname	23
3.7.4 Tijdelijke uitbedrijfname	24
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	25

Inleiding

VEMW SectorTeam Multisites

Leden van VEMW die over grote aantallen aansluitingen beschikken, hebben zich verenigd in het SectorTeam Multisites. In dit SectorTeam zijn onder andere de sectoren vastgoed, telecommunicatie en kabelnetwerken (ICT), vervoer per trein en tram en de watervoorziening vertegenwoordigd. Alle leden van het SectorTeam beschikken over een verscheidenheid aan elektriciteitsaansluitingen die zowel groter als kleiner zijn dan 3x80 Ampère (de grens van klein- naar grootverbruik bij elektriciteit). Gezamenlijk beheren de bedrijven zo'n 25 tot 30 procent van de miljoen zakelijke aansluitingen in Nederland. Het energiegebruik bedraagt 5 tot 7% van het landelijke elektriciteitsverbruik.

De huidige Elektriciteitswet gaat uit van de standaard aansluiting en het transport van energie naar één afzonderlijke, 'enkele' aansluiting op het net. Er bestaat een onderscheid tussen zogenaamde klein- en grootverbruik aansluitingen: de onderliggende spelregels zijn op dat onderscheid gebaseerd.

Een bijzondere groep afnemers vormen bedrijven die technisch gezien kleinverbruiker zijn maar volgens de Elektriciteitswet als een grootverbruiker moeten worden beschouwd. De praktijk wijst uit dat verschillende partijen (o.a. netbeheerder, leverancier, meetbedrijven) niet of onvoldoende hun processen hebben ingericht om deze afnemers volwaardig en doelmatig te laten meedraaien in de systemen die voor grootverbruikers al dan niet wettelijk van toepassing zijn. De bedrijven ondervinden dagelijks problemen in de hele levensketen van de aansluiting: van aanvraag tot ontmanteling en alle fases daar tussen.

Door de toenemende digitalisering van de samenleving is de verwachting dat er op steeds meer plaatsen elektriciteitsaansluitingen van een bedrijf met meerdere aansluitingen gewenst zijn. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van onder andere sensoren en camera's, het op afstand besturen van transport over rail, weg en lucht. Dergelijke nieuwe ontwikkelingen maken de infrastructuur veiliger én meer afhankelijk van de beschikbaarheid van zowel energie als datacommunicatie. Op veel meer plaatsen zal energie beschikbaar moeten zijn. Het beheer over het toenemende aantal aansluitingen wordt intensiever en moet betrouwbaar georganiseerd blijven worden. Een storing in het elektriciteitsnet kan tot grote veiligheidsincidenten in Nederland leiden omdat bijvoorbeeld communicatiesignalen niet meer worden doorgegeven. Er worden derhalve steeds meer eisen gesteld aan de veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur. De bedrijven met meerdere aansluitingen besteden aandacht aan deze zaken en constateren diverse knelpunten in de communicatie, de procedures en processen met de regionale netbeheerders van elektriciteit en hun systemen.

In dit Positionpaper zijn de diverse problemen in de levensketen inzichtelijk gemaakt en worden voor elk issue mogelijke oplossingsrichtingen aangedragen. Belangrijkste onderdelen zijn de noodzaak om een aparte status voor deze Multisite bedrijven en hun aansluitingen te waarborgen en te verbeteren. Essentieel is daarbij de erkenning van bedrijven met meerdere aansluitingen als één zakelijke afnemer, de toegang tot centrale datasystemen en éénduidige en transparante processen.

De benoemde problemen en voorgestelde oplossingsrichtingen in dit Positionpaper betreffen de bedrijven die beschikken over verscheidene aansluitingen al dan niet verspreid in een gemeente, provincie of het gehele land. Kenmerkend voor de bedrijven die dit Positionpaper hebben opgesteld, is de maatschappelijke rol die zij vervullen. In het Positionpaper zijn de bedrijven gedefinieerd als Maatschappelijke Multisites (afgekort als Multisites). De onderwerpen hebben betrekking op alle Multisites ongeacht de elektrische doorlaatwaarde op een aansluiting. Multisites hebben dringend behoefte aan erkenning van de specifieke problematiek om van daar uit te komen tot een verlaging van de administratieve lasten over mutaties in aansluitingen, facturatie, contracten, enz.

In dit Positionpaper beschrijven we in Hoofdstuk 1 wat het begrip Maatschappelijke Multisites inhoud, de fases in de levensketen en issues per fase worden respectievelijk in hoofdstuk 2 en 3 beschreven. In hoofdstuk 4 zijn de conclusies uit deze Positionpaper samengevat en worden de aanbevelingen opgesomd, waarvoor we door middel van dit Positionpaper uw aandacht vragen.

1. Maatschappelijke Multisites

In dit Positionpaper worden problemen toegelicht die bedrijven met meerdere aansluitingen (Multisites) in de gemeente, provincie of het land aangesloten op netten van verschillende netbeheerders, ondervinden. Behalve de hoeveelheid aansluitingen onderscheiden Multisites zich door hun maatschappelijke functie waarin de energievoorziening cruciaal is. Multisites maken deel uit van de vitale infrastructuur in Nederland en voorzien in de vervulling van maatschappelijke functies zoals internet- en telefoonverkeer, riolering, openbaar vervoer, zorg, brandweer, pompen, telecommunicatie, watervoorziening, enz. Onderscheidende kenmerken zijn:

- Impact: eventuele verstoringen in de elektriciteitsvoorziening kunnen een grote impact hebben op de samenleving en kunnen aanzienlijke gevolgen hebben voor de openbare orde en het beheersen van calamiteiten;
- Integratie: Multisites beheren aansluitingen die met elkaar verbonden en geïntegreerd zijn om de vitale maatschappelijke functie te vervullen;
- Organisatie: het technisch en administratief beheer is centraal georganiseerd.

Multisites onderscheiden zich daarnaast nog in een aantal andere zaken ten opzichte van bedrijven met één en of enkele aansluitingen:

- de aansluitingen zijn in de meeste situaties onbemand;
- er is geen voordeur of een brievenbus met een straatnaam en een huisnummer. De meters zijn ondergebracht in een kastje dat bijvoorbeeld tegen een woning staat, in een middenberm van een snelweg of in een weiland;
- contact met de eigenaar van de aansluiting kan niet via het adres van de aansluiting maar moet op een andere wijze plaatsvinden, bijvoorbeeld centraal via een controlecentrum.

In Europese wetgeving is een onderscheid gemaakt tussen huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen. In Nederland is een onderscheid gemaakt tussen klein- en grootverbruik met een verbijzondering voor afnemers in een aantal sectoren¹ (Elektriciteitswet 1998, Artikel 1, lid 2 en 3). Multisites zijn bedrijven die tot de groep niet-huishoudelijk worden gerekend en verlangen dat een aparte positionering binnen deze groep behouden blijft.

¹ Organisaties die zich in hoofdzaak bezighouden met het openbaar vervoer per metro, tram of trolley, met mijnbouwkundige activiteiten, met het beheer en de exploitatie van telecommunicatie- en kabelnetwerken, met het beheer van de openbare verlichting of van verkeersregelinstallaties, dan wel met riolering, bemaling, waterzuivering of transport en distributie van water, mits:

- a) deze eenheid daarbij uitsluitend ingevolge de technische aard van de bedrijfsuitoefening beschikt over verscheidene aansluitingen;
- b) het totale aan de eenheid voor die bedrijfsuitoefening beschikbaar gestelde vermogen meer bedraagt dan 2 MVA en
- c) de bedrijfsuitoefening door deze eenheid op fysiek geïntegreerde basis geschiedt.

Deze aansluitingen worden beschouwd als een grootverbruiker ongeacht de doorlaatwaarde

Multisites lopen in de huidige wet- en regelgeving dagelijks tegen beperkingen aan waarin de aandacht vooral uitgaat naar de processen ten behoeve van aansluitingen van individuele grootverbruikers. Multisites die volgens de Elektriciteitswet als een grootverbruiker worden beschouwd, worden in systemen van de verschillende partijen niet standaard als een grootverbruiker erkend. Multisites krijgen daardoor niet automatisch dezelfde rechten en plichten als een initiële grootverbruiker c.q. een afnemer met een aansluiting groter dan 3x80A.

Er is een dringende noodzaak de status van Multisites te waarborgen en te verbeteren. Met andere woorden, binnen de niet-huishoudelijke aansluitingen moeten Multisites verbijzonderd zijn, gelet op de specifieke problematiek en de omvang en het belang van de groep bedrijven.

In de huidige wetgeving worden Multisites in de meeste gevallen gezien en behandeld als huishoudelijke afnemers. Dit geldt zowel voor de manier van aansluiten, informatie over en afhandeling van storingen, maar ook het afschakelen bij calamiteiten. Juist in het geval van calamiteiten moet de vitale infrastructuur beschikbaar zijn - en blijven - en is adequate afstemming tussen partijen cruciaal.

Het is niet eenduidig vastgelegd hoe de datastromen lopen en hoe privacy, integriteit en toegang tot gegevens voor deze afnemers is geborgd. Het SectorTeam Multisites heeft onderzocht hoe met een aantal aanvullingen en wijzigingen van wet- en regelgeving de belangrijkste issues in de samenwerking tussen de verschillende marktpartijen voor een groot deel opgeheven zouden kunnen worden. De belangrijkste punten zijn hierbij de status van een afnemer met meerdere aansluitingen, de beschikbaarheid, toegankelijkheid, eigendom, integriteit, juistheid en volledigheid van de gegevens en de wijze waarop voor deze aansluitingen het verbruik wordt berekend, vastgelegd en toegerekend.

Grootverbruikers kunnen in een contract met een leverancier en/ of meetbedrijf de centrale facturatie van het verbruik van alle aansluitingen tezamen overeenkomen. Deze mogelijkheid is voor Multisites niet wettelijk geborgd in relatie tot de netbeheerders, hetgeen tot omvangrijke administratieve lasten leidt.

2. De levensketen van de Maatschappelijk Multisite aansluiting

Elke aansluiting van Multisites op een energienet doorloopt verschillende fasen gedurende zijn 'leven'. De verschillende fasen tezamen, kunnen worden aangeduid als de levensketen van een aansluiting. Dit Positionpaper is geschreven aan de hand van deze levensketen (zie bijlage 1). Elke fase in de keten kent verschillende issues die hieronder worden belicht. We onderscheiden de volgende fasen in de levensketen:

Stap 1: aanvragen

Voordat een aansluiting gerealiseerd (aangelegd) kan worden, moet een aansluiting worden aangevraagd.

Stap 2: het fysieke aansluiten

Nadat een aansluiting is aangevraagd, moet er daadwerkelijk een knip in het net worden gemaakt en wordt de installatie van een afnemer en het net aan elkaar verbonden.

Stap 3: het meten

Tijdens de levensduur van een aansluiting moeten de verbruiken worden gemeten en geverifieerd door het meetbedrijf. De netbeheerder moet deze verbruiken verwerken en verstrekken aan de leverancier.

Stap 4 : het actief zijn en blijven van de aansluiting

Een aansluiting is veelal meerdere jaren actief. Gedurende deze fase in de levensketen vinden allerlei administratieve handelingen plaats zoals mutaties, switches, etc., maar ook onderhoud e.d.

Stap 5: de facturatie

Na elke verbruiksperiode (verbruiksmaand) krijgt de aangeslotene voor elke aansluiting een factuur voor het gebruik van het net (transport en instandhouding), het afnemen van de meetdienst en de levering van energie.

Stap 6: het wijzigen of afsluiten

Wanneer een aansluiting niet langer nodig is of aangepast moet worden, dan is het eind van de levensketen bereikt; het wijzigen of afsluiten van een aansluiting.

3. Issues per fase in de levensketen

In dit hoofdstuk zijn per fase van de levensketen de issues beschreven die Multisites ten aanzien van aansluitingen ondervinden. Elke fase is voorzien van een oplossingsrichting en suggesties om de problemen weg te nemen. Alvorens de problemen te bespreken weiden we eerst dit hoofdstuk 3.1 aan algemene problemen die Multisites ondervinden.

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk behandelen we de algemene problemen die Multisites ondervinden. Deze onderwerpen zijn voor de hele keten relevant.

3.1.1 Definitie aansluiting Maatschappelijke Multisites

In de Elektriciteitswet 1998 is voor de definitie van een aansluiting een relatie gelegd met een onroerende zaak. Voor de meeste aansluitingen is men er lang niet altijd van uitgegaan om dergelijke objecten (waarschijnlijk door de specifieke kenmerken) als een onroerende zaak te beschouwen. Er zijn derhalve geen onroerende zaak beschikkingen voor de meeste Multisite-aansluitingen. In principe is er volgens de huidige Elektriciteitswet dan geen sprake van een aansluiting.

Oplossingsrichting

Het voorstel is om voor de definitie van een aansluiting en de koppeling c.q. het overdrachtpunt tussen een netwerk en afnemer te beschrijven zonder verwijzing naar een onroerende zaak of eigendom van apparatuur. VEMW is bereid mee te denken om te komen tot een goede beschrijving en een adequate definitie.

3.1.2 Overeenkomst met netbeheerders

Netbeheerders sluiten per grootverbruik aansluiting een Aansluit- en transportovereenkomst (ATO) af met de afnemer. Multisites hebben echter de behoefte om maatwerkafspraken met netbeheerders te maken omtrent de dienstverlening voor de realisatie, registratie en beheer en de daarbij behorende praktische dienstverlening over alle fasen van de levensketen van alle aansluitingen. Achterliggende reden is het grote aantal aansluitingen en de administratieve lasten die dit met zich meebrengt. De ATO die netbeheerders per grootverbruikersaansluiting aanbieden, voorziet niet in de specifieke afspraken (dienstverlening) en behoeften die Multisites tijdens de realisatie van een aansluiting en naderhand in de administratie, dringend nodig hebben als koepel voor alle aansluitingen. Het overleg tussen representatieve organisaties en Netbeheer Nederland over een standaard ATO voor grootverbruikers loopt al enige jaren. In dat overleg is door de netbeheerders toegezegd een separate ATO voor Multisites bespreekbaar te maken.

Oplossingsrichting

Een werkbare oplossing zou zijn als nieuwe wetgeving ook de positie van de Multisites erkent zodat de Multisites de mogelijkheid hebben om maatwerk-afspraken te maken met netbeheerders over de dienstverlening ten aanzien van de realisatie van meerdere aansluitingen en de bijbehorende administratie. Dit behelst alle fases van de levensketen van een aansluiting. Met andere woorden, voor Multisites is het wenselijk dat er een overkoepelende overeenkomst kan worden overeengekomen als paraplu boven de ATO per aansluiting. In de praktijk gaat het doorgaans om grote aantallen aansluitingen waarvoor afspraken over de dienstverlening van toepassing moeten zijn. Deze “paraplu”-ATO moet daarin voorzien met ruimte voor specifieke afspraken over facturatie, communicatie en contactpersonen, dienstverlening, informatieverstrekking over o.m. onvoorziene verstoringen, gepland onderhoud, etc.

3.1.3 Identificatie van een Maatschappelijke Multisite aansluiting

Een Multisite aansluiting kenmerkt zich o.a. doordat het een aansluiting is die geen eenduidig adres heeft. Een aansluiting kan zich bijvoorbeeld tegen of op een pand of ander object in een weiland of een middenberm van een snelweg bevinden. Dat betekent dat tijdens alle fases van een aansluiting en bij de communicatie over aansluitingen de identificatie en traceerbaarheid van de aansluiting ingewikkeld is. Dit leidt tot verwarring en fouten. Het gaat immers zowel bij de partijen in de energieketen als bij Multisites om vele aansluitingen die centraal worden geadmistreerd.

Oplossingsrichting

Het beheer en de traceerbaarheid moeten worden verbeterd door bijvoorbeeld GPS-coördinaten toe te voegen in de centrale informatievoorziening. Om het assetmanagement te verbeteren zou het goed zijn als Multisites toegang hebben tot de centrale informatievoorziening waarin de gegevens over de eigen aansluitingen zijn opgeslagen. In de administratie van Multisites hebben aansluitingen een eigen code. Het zou een grote verbetering zijn als deze code ook in de centrale administratie kan worden toegevoegd ten behoeve van de identificatie van de aansluiting.

3.2 Fase 1: aanvragen

Voor het aanvragen van een aansluiting hanteren netbeheerders een procedure die standaard is ingericht voor consumentenaansluitingen. Voor het aansluiten van woningen van consumenten is dat een goede manier. Netbeheerders kunnen dan reageren naar het woonadres van de aanvrager. Deze procedures zijn echter niet geschikt voor Multisites waar het om projecten met vele aansluitingen kan gaan. Dit betreft bijvoorbeeld veranderingen in de infrastructuur van weg- en railvervoer of de ICT infrastructuur. In deze situaties is projectmatige samenwerking tussen degene die de bouw leidt en degenen die nodig zijn om de aansluitingen te realiseren, essentieel. Multisites kunnen al centrale afspraken maken met één energieleverancier en één meetbedrijf. De coördinatie van projecten zou fors verbeteren indien dezelfde werkwijze ook met de netbeheerder(s) kan worden opgetuigd. Dit is echter niet wettelijk geborgd met netbeheerders.

Oplossingsrichting

De rol en positie van Multisites moet worden geborgd in de wet om netbeheerders te verplichten de processen te optimaliseren. Netbeheerders en Multisites dienen rekening te houden met elkaars technische en administratieve processen. Deze werkwijze kan voor Multisites per bedrijf worden vastgelegd in een paraplu-ATO. In deze samenwerkingsovereenkomst kan bijvoorbeeld worden geborgd dat dit soort aansluitingen projectmatig worden gemanaged.

Er worden regelmatig vele aansluitingen van Multisites in Nederland tegelijkertijd aangevraagd en gerealiseerd. Gezien het speciale karakter van de Multisites-aansluiting (bulk, maatwerk en (administratieve) dienstverlening) zouden netbeheerders de inrichting van hun klantenservice/-afdeling kunnen aanpassen voor dergelijke aanvragen. Sommige netbeheerders hebben al een webportal voor het aanvragen van grote projecten en soms een separate afdeling of een accountmanager voor aansluitingen in het domein van de Multisites. Hierdoor verlopen dergelijke projecten beduidend efficiënter.

3.3 Fase 2: aansluiten

Bij het aansluiten van een nieuwe site zijn er technische en administratieve processen tussen verschillende partijen die moeten zijn gesynchroniseerd om de uitvoering soepel te laten verlopen. Per proces zijn de issues en oplossingsrichtingen hieronder beschreven.

3.3.1 Technisch aansluiten

Dit beschrijft de eisen die aan de meetinrichting worden gesteld en de coördinatie tijdens het aansluiten op het elektriciteitsnet.

3.3.1.1 Keuze meetinrichting

Elke netbeheerder hanteert voor elektriciteitsaansluitingen $\leq 3 \times 80A$ eigen richtlijnen voor de exacte inrichting van een meterkast. Omdat niet alle Multisite-aansluitingen groot genoeg zijn voor een standaard meterkast met standaard faciliteiten, moeten hier maatwerk-oplossingen voor worden gemaakt. Bovendien hebben Multisites de wens om hun aansluitingen over gebieden van verschillende netbeheerders identiek in te richten. Aansluitingen van Multisites conform artikel 1 lid 2 en 3 EW dienen te worden behandeld als een grootverbruik aansluiting. Multisites moeten conform de wet zelf een meetbedrijf en meetinrichting kunnen kiezen.

3.3.1.2 Plannen en realiseren aansluitingen

Bij de realisatie van een aansluiting zijn verschillende partijen betrokken, hetgeen coördinatie van de werkzaamheden van de netbeheerder, meetbedrijf en installateur verlangt. De huidige standaard processen, die ingericht zijn voor consumenten, voorzien niet in een projectmatige aanpak van het verwerken van meerdere aansluitingen. Het gebrek aan coördinatie kan leiden tot fouten en langere doorlooptijden en onduidelijkheid van de status bij alle partijen. Multisites voorzien een enorme toename in het aantal aanvragen van aansluitingen verspreid over meerdere netgebieden. Het is

derhalve dringend gewenst om op korte termijn afspraken te maken over de inrichting en de wijze van aansluiten van aansluitingen van Multisites.

Oplossingsrichting

De elektriciteitsaansluiting en de elektriciteitsmeter moeten veilig kunnen worden geïnstalleerd. Netbeheerder, meetbedrijf en installateur/klant zouden er samen maatwerkafspraken over moeten kunnen maken. Aangezien het meetbedrijf verantwoordelijk is om de juiste metingen uit te voeren, zou uitsluitend het meetbedrijf de eisen aan de meter moeten stellen evenals de manier waarop deze meter wordt geplaatst. Datzelfde geldt voor de netbeheerder die de eisen vaststelt voor de wijze waarop de aansluiting aan het netwerk wordt gekoppeld. Het zou de planning van de werkzaamheden vergemakkelijken als één bevoegde - gemandateerde - persoon zowel de werkzaamheden in het domein van de afnemer (aansluiten en plaatsen meter) als de fysieke koppeling aan het netwerk tegelijk zou kunnen realiseren.

3.3.2 Startdatum inwerkingtreding aansluiting

Als een aansluiting is gerealiseerd, worden de gegevens van de aansluiting door de netbeheerder in het Centraal Aansluitregister (CAR) verwerkt. Vaak wordt bij de aanmelding de datum van de administratieve afhandeling gebruikt in plaats van de werkelijke indienstelling. Daardoor kan het gebeuren dat er door de ingebruikname al energiekosten in rekening worden gebracht voordat de aansluiting formeel in bedrijf is. Het gevolg is dat de netbeheerder en de leverancier met een verkeerde datum voor de facturatie starten. Netbeheerders en leveranciers stemmen de startdatum niet altijd af.

Oplossingsrichting

Netbeheerders dienen de aansluiting in het CAR aan te melden met de werkelijke startdatum van inbedrijfname in plaats van de datum van de administratieve verwerking. Multisites stellen voor om toegang tot het CAR te krijgen om mutaties en controles zelf te kunnen uitvoeren.

3.3.3 Aansluitingen zonder meter

Aansluitingen zonder meter krijgen niet altijd een eigen EAN-code. Deze aansluitingen kunnen derhalve niet worden verplaatst en vervangen omdat voor een wijziging een EAN-code als referentie is vereist.

Oplossingsrichting

Alle aansluitingen, ook die zonder een eigen meter, moeten een EAN-code krijgen.

3.4 Fase 3: meten en afrekenen

Multisites ondervinden vele problemen in het meten en afrekenen van het energieverbruik door praktische oorzaken en gebrek aan communicatie tussen netbeheerders, meetbedrijven en afnemers.

3.4.1 Plaatsen en vervangen van meters

Meetbedrijven verlangen de installatie van hun eigen (overeengekomen) comptabele meters. Hiervoor is het noodzakelijk dat het meetbedrijf toegang heeft tot de plaats van de meter in de meterkast. Doordat sites niet goed zijn te lokaliseren of te bereiken, kan plaatsing van meters worden bemoeilijkt. Bij het vervangen van meters geldt dat voor Multisites veelal de aansluitingen niet spanningsloos kunnen worden gemaakt zonder impact op de continuïteit en de veiligheid van de dienstverlening.

De volgende relevante situaties worden door Multisites bedrijven ondervonden:

- in de gevallen dat zich er nog een oude meter van de netbeheerder bevindt, geeft de netbeheerder aan de wettelijke verplichting om meterstanden uit te lezen (“desgevraagd rol”) niet meer te willen uitvoeren. Netbeheerders stellen voor de oude meters door het nieuwe meetbedrijf te laten overnemen. Na overname van de oude meters door het meetbedrijf werken de netbeheerders echter niet altijd mee aan het verstrekken van technische informatie van deze meters waardoor meterstanden c.q. verbruiken niet worden gecommuniceerd met het nieuwe meetbedrijf;
- in situaties waarin de huidige meter van het netbedrijf dient te worden vervangen, is soms de locatie alleen voor de netbeheerder toegankelijk en weigert deze sleutels te delen uit het oogpunt van veiligheid;
- bij onderhoud of storing van een site vervangt de netbeheerder soms de meter van het meetbedrijf door een eigen meter zonder de Multisites of de meetverantwoordelijke te informeren;
- de communicatie over de plaatsing van meters verloopt moeizaam waardoor er niet of te laat wordt gestart met meetprocessen en facturatie.

Oplossingsrichting

Het meetbedrijf zou te allen tijden bij de eigen meters moeten kunnen komen, evenals de netbeheerder. Goede afspraken tussen netbeheerders en meetbedrijven over overdracht van stam- en technische metergegevens, communicatie en toegang bij zowel verstoringen en bij reguliere (onderhouds-) werkzaamheden zijn noodzakelijk.

3.4.2 Vastlegging van afrekenmaand

De netbeheerder stelt voor elke aansluiting een afrekenmaand vast. Dat is in de meeste gevallen eenmaal per jaar, willekeurig door het hele jaar. In de praktijk blijkt de afrekenmaand in de administraties van het meetbedrijf, de verschillende netbeheerders en de leverancier niet voor alle aansluitingen hetzelfde te zijn. Met een leverancier kunnen separate afspraken worden gemaakt over afrekenmomenten terwijl Multisites veelal niet via het leveranciersmodel worden afgerekend. Het meetbedrijf moet via de keten meetbedrijf, netbeheer, leverancier de meterstanden in de juiste afrekenmaand (volgens de administratie van de netbeheerder) doorgeven. De netbeheerder weigert de metingen, als gegevens op een ander moment worden ontvangen dan de netbeheerder als afrekenmaand in zijn administratie heeft staan. De netbeheerder brengt het meetbedrijf er niet van op de hoogte.

Oplossingsrichting

Omdat de netbeheerder veelal alleen in de afrekenmaand een meetbericht verwacht van het meetbedrijf, is het wenselijk om voor alle nog niet op afstand uitleesbare aansluitingen van Multisites, indien gewenst, een door Multisites bepaalde vaste maand te gebruiken waardoor op eenzelfde moment in het jaar alle aansluitingen van Multisites worden afgerekend.

3.4.3 Voorspelling versus realisatie op basis van standaardjaarverbruiken

De voorspelling van het gebruik voor een grootverbruik aansluiting wordt onder meer op de verbruiksmetingen gebaseerd. Op deze wijze kan zo nauwkeurig mogelijk stroom worden ingekocht. Het verschil tussen het voorspelde en het werkelijke verbruik is de onbalans (zie 3.4.5).

Voor Multisite aansluitingen wordt niet het gemeten verbruik gebruikt om te voorspellen, maar een standaard jaarverbruik op basis van standaard jaarprofielen. De bedrijven volgens artikel 1 lid 2 van de Elektriciteitswet worden in dit proces echter niet erkend als een grootverbruiker. Het verbruik wordt derhalve onterecht op basis van standaard jaarprofielen afgerekend.

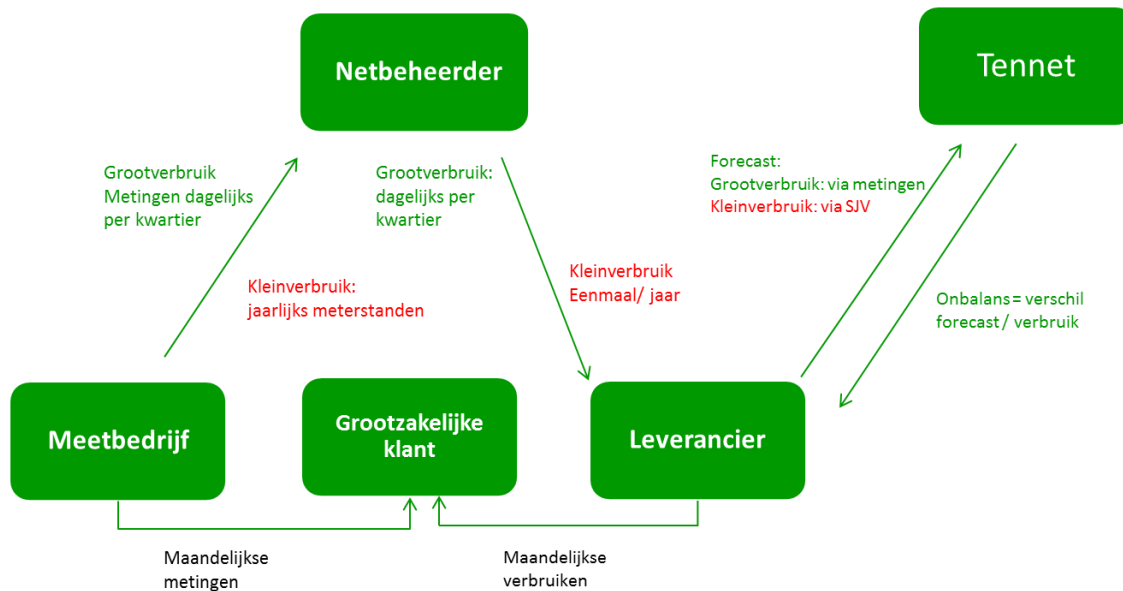
Energiemanagement

Multisites beschikken over voldoende middelen om actief energiemangement uit te voeren. Zij zouden bijvoorbeeld kunnen anticiperen op vraag en aanbod door eigen opslag en/ of productie van elektrische energie om in te spelen op de flexibilisering van vraag en aanbod om het inkoopportfolio te optimaliseren.

De toepassing en toekenning van standaardjaarprofielen bieden de Multisites echter geen oplossing. De afname (het profiel) van elektriciteit komt over het algemeen niet overeen met een toegekend standaardjaarprofiel welke van kracht blijft in de maandelijkse afrekening. Door deze mismatch ontberen Multisites de mogelijkheden om hun inkoopportfolio te optimaliseren en adequaat energiemangement uit te voeren.

Oplossingsrichting

Het standaard proces van verwerken van meterstanden zoals in onderstaand figuur wordt getoond, functioneert in de praktijk niet juist. Het zou voor elk type aansluiting mogelijk moeten zijn om op basis van metingen en allocatie op kwartierwaarden of uurwaarden voor zowel forecast als afrekening te factureren (zie afbeelding). In de tussentijd is het voor Multisites noodzakelijk dat de standaardjaarverbruiken op basis van de meetberichten periodiek worden aangepast en verrekend.



3.4.4 Afkeuring en aanpassing verbruiksmeting

Een netbeheerder heeft de mogelijkheid om een verbruiksmeting af te keuren of aan te passen indien een opgegeven verbruik niet gelijk is aan het verschil tussen de door henzelf geregistreerde begin- en eindstand of waar het verbruik afwijkt van de verwachting. Een verbruiksmeting wijkt van de verwachting af als de afwijking naar boven of naar beneden niet overeenkomt met het zogenaamde standaard jaarverbruik (SJV).

De acties van de netbeheerder op een meetbericht zijn hierin niet eenduidig. Het kan zijn dat de van het meetbedrijf ontvangen meterstand administratief handmatig wordt aangepast samen met het verbruik. Het komt ook voor dat het verbruik niet wordt doorgestuurd naar de leverancier.

Bij volgende (jaar-) metingen neemt het verschil tussen opgegeven meterstanden en geschatte verbruik steeds verder toe.

Oplossingsrichting

De netbeheerders zouden met de meetbedrijven de fysieke meterstanden eenmalig moeten vastleggen en een werkelijk verbruik als basis moeten bepalen om te zorgen dat Multisites voor toekomstige jaren de juiste verbruiken krijgen toegerekend. Tot allocatie op kwartierwaarden volledig is geïmplementeerd, kan tot dan worden afgesproken dat Multisites het SJV zélf bepalen en doorgeven aan de netbeheerder.

3.4.5 Onterecht toegewezen verbruik en onnodige onbalans

Onbalans in het netwerk ontstaat als de forecast en het werkelijk verbruik niet op elkaar aansluiten. Op dit moment gebeurt dit bij Multisites structureel door enerzijds incorrecte SJV's en anderzijds door het gebruik van niet passende profielen.

3.4.5.1 Onbalans door onjuiste standaardjaarverbruiken@

Elke netbeheerder past voor een aansluiting een standaardjaarverbruik (SJV) toe op basis van de aansluitwaarde. Dit SJV wordt door de leverancier toegepast voor het opstellen van de forecast van het verbruik. De netbeheerder gebruikt het SJV om de verbruiken per aansluiting te alloceren. Echter als de werkelijke verbruiken sterk afwijken van de SJV, leidt dit tot onnodige onbalans. Een SJV wordt in de praktijk niet aangepast voor Multisite aansluitingen waardoor onbalans onnodig in stand wordt gehouden.

Mede als gevolg van meetfouten en onduidelijkheden (schattingen van meterstanden, acceptatie daarvan, etc.) neemt het proces van meten tot eindafrekening veel tijd in beslag (18 tot 36 maanden) zonder garantie dat verrekeningen juist zijn. Multisites zijn daardoor niet in staat om transparant over de resultaten van hun energie-efficiëntie en doelstellingen te rapporteren.

Oplossingsrichting

De werkelijke oplossing komt als de migratie naar slimme meter allocatie (iSMA) plaatsvindt. Het besluit om de aansluitingen van Multisites voornamelijk voor iSMA uit te sluiten, houdt een deel van de onbalans in stand. Als alternatief zoude Multisites voor de tussenliggende periode een passend (bestaand) profiel moeten kunnen vaststellen waardoor een groot deel van de onbalans kan worden voorkomen.

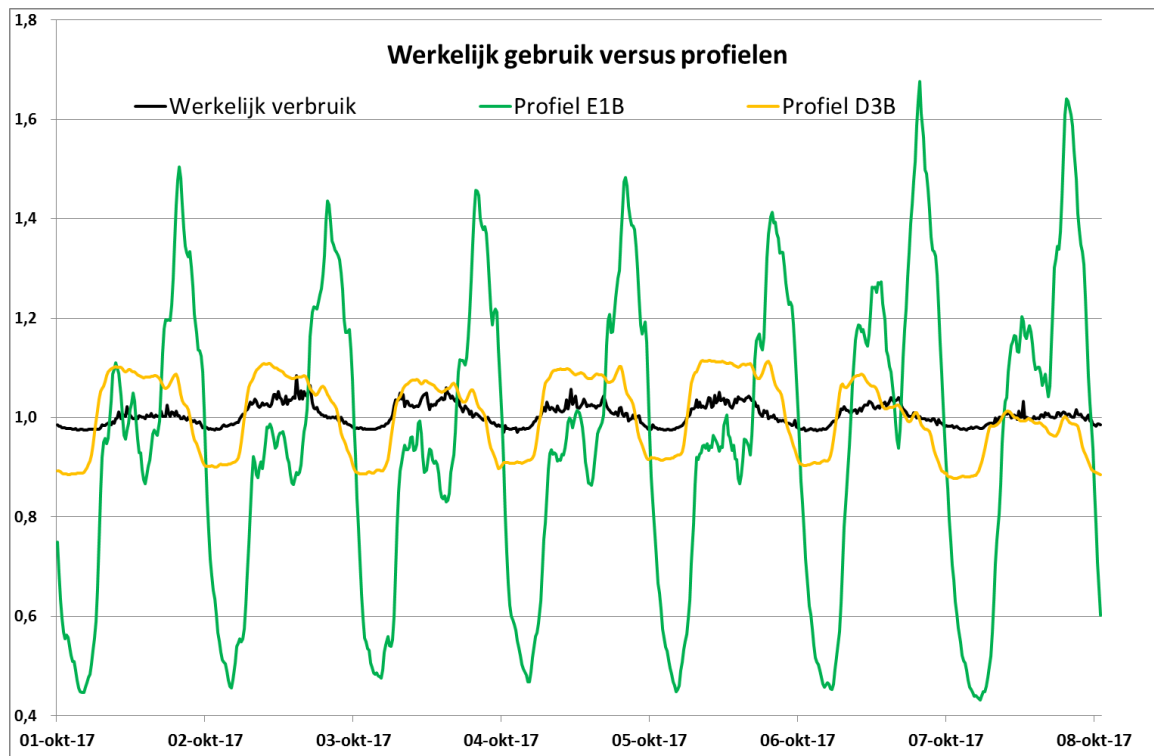
Voorbeeld:

Toen meterstanden nog door het meetbedrijf van de netbeheerder werden opgenomen, gebeurde dat niet overal, omdat de site bijvoorbeeld niet bewoond werd, er geen brievenbus was om de meterkaart achter te laten of de site niet goed vindbaar was. Hierdoor zijn meterstanden jarenlang geschat. Nu Multisites overgaan naar één meetbedrijf dat met op afstand uitleesbare meters de metingen verricht, blijken er grote verschillen te zijn tussen de werkelijke gemeten en ingeschatte verbruiken. Bovendien is er onduidelijkheid over hoe om te gaan met deze verschillen. Door gebrek aan afspraken is het afrekenproces ondoorzichtig en zeer traag (minimaal 18 tot 36 maanden). Afnemers hebben derhalve geen goed en tijdig inzicht in verbruiken en kosten.

3.4.5.2 Onbalans door niet aansluitende verbruiksprofielen

Voor aansluitingen op een spanningsniveau van 230V en kleiner dan 100 kW hanteert de netbeheerder standaard verbruiksprofielen. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar aansluitwaarde, telwerken en bedrijfstijden. Het probleem is dat de standaard verbruiksprofielen geen afspiegeling zijn van het werkelijke verbruiksprofiel van vele aansluitingen van Multisites.

Dit probleem wordt door onderstaande grafiek geïllustreerd. De grafiek laat het gebruik van een telecommunicatie-site zien en het standaardprofiel wat voor deze site is gekozen. De grafiek toont de enorme discrepantie tussen het werkelijke verbruiksprofiel en het standaard verbruiksprofiel. Uit het figuur blijkt dat het bestaande profiel D3B voor een groot aantal technische sites beter past. Dit profiel mag echter niet worden gebruikt voor aansluitingen $3 \times 80A$.



Multisites hebben forse bezwaren tegen de toepassing van de standaardprofielen als die zonder overleg door de netbeheerder worden toegewezen. Zolang de standaardprofielen geen reflectie van het werkelijke verbruiksprofiel zijn, blijft er een substantieel verschil bestaan in de verwachte en het werkelijke verbruik. Op deze manier blijft een substantieel deel van de onbalans in het Nederlandse elektriciteitsnet nodeloos bestaan.

TenneT bevestigt dat een aanzienlijk deel van de onbalans is toe te wijzen aan de verschillen tussen de werkelijke verbruiken en de profielverbruiken van met name Multisites. Door een beter afgestemd profiel en door gebruikmaking van kwartiermetingen zou een significant deel van de onbalans kunnen worden voorkomen.

Oplossingsrichting

De beste oplossing is om af te stappen van de standaardprofielen en, analoog aan de systematiek voor grootverbruikers, de meetgegevens te gebruiken voor de bepaling van het verbruik, in lijn met de oplossingsrichtingen van 3.4.3 en 3.4.4. De meeste aansluitingen van Multisites zijn voorzien van op afstand uitleesbare –comptabele- meters waardoor er eenvoudig kan worden overgegaan op werkelijke verbruiken.

3.5 Fase 4: actieve aansluiting

Voor Multisites is het essentieel om een eenduidig beheer van de actieve aansluitingen te hebben. Zowel transparantie over de administratie van de aansluiting, het verwerken van mutaties en het managen van onderhoud en storingen.

3.5.1 Informatie over onderhoud en storing

In het geval van gepland onderhoud aan het net of aan de aansluiting, worden afnemers geïnformeerd over aanvang en duur van het onderhoud. Bewoners en bedrijven kunnen via een briefje in de brievenbus op de hoogte worden gesteld van het onderhoud. De Multisites worden vanwege het ontbreken van een brievenbus niet op de hoogte gesteld van het geplande onderhoud. Het gevolg is dat Multisites geen voorzorgsmaatregelen kunnen treffen en ongeacht of het gepland onderhoud of een storing is, altijd hun klanten duperen.

Voorbeelden van een gevolg van een stroomonderbreking:

- a) Voor een waterbedrijf kan een storing in de energievoorziening ertoe leiden dat een riool overstort met als gevolg oppervlaktewatervervuiling of het inzetten van dure putzuigers. Dat laatste is niet overal zomaar mogelijk.
- b) Voor een telecom- en kabelbedrijf kan het ertoe leiden dat klanten geen internet of telecomverbinding hebben en nooddiensten niet kunnen bereiken.
- c) Voor een openbaar vervoer bedrijf kan het ertoe leiden dat reizigers niet kunnen in- en uitchecken en dat veiligheid- en communicatiemiddelen niet werken, wat het openbaar vervoer kan ontregelen.

Oplossingsrichting

Multisites beschikken nagenoeg allemaal over een beheercentrum dat alle dagen (7x24uur) bereikbaar is. De netbeheerders dienen via hun systemen de Multisites ruimschoots van te voren op de hoogte te stellen van gepland onderhoud. Dit is mogelijk door het verzenden van elektronische berichten (email) naar een centraal e-mailadres van de Multisites en kan worden vastgelegd in de ATO.

3.5.2 Afspraken over afhandeling van compensatie stroomstoringen

Afnemers hebben na een storing in het netwerk per aansluiting recht op een vastgestelde compensatievergoeding per aansluiting, gebaseerd op de regeling voor kleinverbruikers. Netbeheerders versturen na een aantal weken een brief met de melding van de storing en maken de compensatievergoeding per aansluiting, vaak zonder factuur, over naar een bankrekening van de eigenaar van de aansluiting.

De compensatie -die na een storing wordt uitgekeerd aan Multisites- staat in geen verhouding tot de gemaakte kosten die Multisites moeten maken om de dienstverlening ongestoord voort te zetten. Tevens is verwerking van de afzonderlijke compensatie-uitbetalingen, die zonder factuur plaatsvindt, erg arbeidsintensief en kostbaar.

Oplossingsrichting

Netbeheerders dienen de mogelijkheid te scheppen (bijvoorbeeld in een paraplu contract) compensatievergoedingen niet afzonderlijk, maar periodiek en gebundeld te verrekenen. Partijen zouden hiervoor afspraken kunnen maken die zowel voor netbeheerder als voor Multisites (kosten) efficiënter zijn.

3.5.3 Eigendom inzicht administratieve gegevens

Netbeheerders registreren de gegevens over aansluitingen in het CAR. Door het grote aantal Multisite aansluitingen worden er in de praktijk omissies gemaakt in de verwerking van de gegevens over een aansluiting. Verwijderde aansluitingen en/of meters bijvoorbeeld blijven administratief in het CAR als 'in bedrijf' staan.

Netbeheerders, leveranciers en meetbedrijf hebben hun eigen systemen met gegevens die niet altijd zijn gesynchroniseerd met de gegevens in het CAR. Onjuiste vermeldingen in het CAR zoals van een leverancier, afnemer en/ of locatiegegevens leiden ertoe dat de afnemer niet een juist beeld heeft van de aansluitingen en onterechte facturen krijgt, zowel van de netbeheerders over het transportdeel als van de leverancier over het verbruik. Bovendien kan de afnemer niet op een juiste manier (intern en extern) rapporteren over verbruiken en besparingen.

Oplossingsrichting

Voor Multisites is het wenselijk om toegang te hebben tot de eigen gegevens in het CAR om eventuele omissies te kunnen signaleren, mutaties door te geven en gegevens synchroon te laten lopen met de eigen administratie. Voor dat laatste is het dringend gewenst een veld in het CAR op te nemen waarin de afnemer de unieke code van zijn aansluiting kan terugvinden. Voor aansluitingen die geen adres kennen (straat en huisnummer), is bovendien het opnemen van GPS-coördinaten (in de ATO) een noodzakelijke aanvulling. In het huidige CAR zijn er vrije velden voor referenties en GPS-codes beschikbaar.

Multisites zijn eigenaar van hun eigen gegevens en zouden minimaal inzage moeten kunnen krijgen in hun eigen aansluitgegevens (CAR). Het zou bovendien logischer zijn als de leverancier of de eigenaar van de aansluiting zelf de gegevens in het aansluitregister invoert c.q. corrigeert. Het correct vastleggen van de rollen (invoeren, wijzigen, verwijderen en inzien) door welke partij (afnemer, netbeheerder, meetbedrijf, energieleverancier) is voor een correct en betrouwbaar CAR essentieel.

3.5.4 Gasmeters zonder elektriciteitsaansluiting

Digitale meters hebben elektriciteit nodig om te kunnen functioneren. Anders als bij een elektriciteitsaansluiting is bij een gasaansluiting niet altijd elektriciteit voorhanden. Netbeheerders hebben nog geen goede oplossing voor het digitaal uitlezen van kleinverbruik gasmeters waar geen elektriciteit in de buurt beschikbaar is. Sommige Multisites hebben zelf geïnvesteerd in dataloggers om metingen mogelijk te maken. Soms worden de door de afnemer geplaatste dataloggers door netbeheerders verwijderd omdat eigen dataloggers (geplaatst door het meetbedrijf) niet worden getolereerd. Bij sommige netbeheerders wordt nu de oplossing geopperd om een dummy elektrameter aan te schaffen.

Oplossingsrichting:

Meetbedrijven zouden door middel van eigen dataloggers de meetdata van standalone gasmeters moeten kunnen verzamelen. De gasaansluiting kan op dezelfde manier als bij een elektriciteitsaansluiting door een onafhankelijk meetbedrijf worden gemeten. Het meetbedrijf kan in overleg met de afnemer de meetoplossing realiseren. Een alternatief is om elektriciteitsaansluitingen aan te leggen bij standalone gasmeters om uitlezing mogelijk te maken.

3.6 Fase 5: facturatie netbeheerkosten

Multisites beschikken over honderden tot duizenden aansluitingen. Het collecteren en bundelen van gegevens ten behoeve van de facturatie is dringend nodig om de enorme administratieve last omlaag te brengen. Een aantal Multisites heeft met verschillende netbeheerders successen geboekt om facturatieprocessen te stroomlijnen. Eenduidige systemen en afspraken zijn er echter nog niet. Een efficiënte facturatie wordt mogelijk als verbruiken digitaal en op afstand worden uitgelezen en alle kosten van de aansluitingen voor Multisites in het verzorgingsgebied periodiek en gebundeld worden gefactureerd. Onder andere het inzetten van webportals en toegang tot en mutatiemogelijkheden in het CAR zijn essentiële aandachtspunten.

3.6.1 Facturatie netbeheerder

Netbeheerders factureren transportkosten per aansluiting en per maand. Voor de aansluitingen voor kleinverbruik verloopt de facturatie middels het leveranciersmodel. Voor grootverbruik geldt dat de Multisites rechtstreeks op een door de netbeheerder vastgestelde wijze worden gefactureerd. Voor Multisites met vele aansluitingen is dit echter niet efficiënt.

Oplossingsrichting

Netbeheerders zouden zich flexibeler moeten opstellen voor klantwensen met betrekking tot de facturatie van verbruiken van Multisites (bijvoorbeeld bulkhandelingen). De wijze van factureren zou onderdeel moeten zijn van de afspraken tussen netbeheerders en Multisites in de ATO.

In het gestrande wetgevingstraject STROOM was al opgenomen dat de aansluitingen die voor het verbruik één netwerk vormen als één afnemer moeten worden gezien. De status aparte geeft een aantal Multisites de mogelijkheid om in de ATO afspraken over de facturatie te maken. Deze regeling willen we graag gehandhaafd blijven zien.

3.7 Fase 6: wijzigen of afsluiten

Als gevolg van het ontbreken van een eenduidig adres van een Multisite aansluiting, worden er fouten gemaakt in het verwerken van mutaties. Mutaties van aansluitingen van Multisites worden niet in alle gevallen door de afnemer van de aansluiting geïnitieerd. Er vinden verschillende mutaties plaats waarbij de controle op de juistheid onvoldoende is geborgd. Doordat de geregistreerde gegevens in het CAR niet toegankelijk zijn voor de aangeslotene kunnen Multisites geen suggesties voor aanvullingen of correcties van de eigen aansluitingen doen.

3.7.1 Afsluiting, veroorzaakt door een onterechte switch

Door velerlei oorzaken (onterechte switches, aansluiting bij leverancier niet of niet op juiste wijze aangemeld) ontbreekt soms de leveranciersnaam in het CAR waardoor de netbeheerder optreedt als tijdelijke leverancier. De meest voorkomende oorzaak van het ontbreken van een naam van een leverancier in het CAR is een onterechte switch. Het is voor iedere afnemer en leverancier mogelijk om een willekeurige aansluiting over te nemen en aan te melden bij een (nieuwe) leverancier. Als dit ten onrechte is gebeurd en de afnemer doet vervolgens een opzegging bij de leverancier, dan zal de aansluiting in het CAR als aansluiting zonder leverancier worden geregistreerd. Als de netbeheerder deze situatie vaststelt, verzoekt de netbeheerder de aangeslotene om binnen een bepaalde tijd een leverancier op deze aansluiting te contracteren, op straffe van afsluiting. Aangezien aansluitingen van Multisites dikwijls niet beschikken over een brievenbus op het adres van de aansluiting, komen deze meldingen niet of te laat aan bij de Multisites. Het is dan mogelijk dat de kostbare afsluitprocedure al in gang is gezet door de netbeheerder. Er is geen afdoende waterdicht systeem voor controle dat de juiste aansluiting wordt geswitcht.

Oplossingsrichting

Het is zeer aannemelijk dat Multisites één leverancier hebben gecontracteerd voor de levering van energie aan al zijn aansluitingen. Een switch zal daarom altijd voor alle aansluitingen worden uitgevoerd en niet per aansluiting. Een blokkade die er voor zorgt dat aansluitingen pas na een additionele bevestiging door de afnemer kunnen worden geswitcht, zou het administratieve proces sterk verbeteren. De netbeheerder zou voor Multisites een afzonderlijk proces moeten inrichten waarbij naar de Multisites een bericht wordt verzonden (voor goedkeuring) van de mutatie. Het heeft de voorkeur dat in alle stappen van de levensketen van de aansluiting een melding voorafgaand aan een mutatie plaatsvindt aan het contractadres afgesproken in de ATO. De afnemer kan de mutatie dan controleren en verifiëren.

3.7.2 Meterwissel

Multisites kunnen aansluitingen hebben in gebieden van verschillende netbeheerders. Bij een eventuele wisseling van een meter zorgt het nieuwe meetbedrijf ervoor dat de oude meter wordt verwijderd en wordt ingeleverd bij het oude meetbedrijf om te zorgen dat meterstanden correct worden geregistreerd en verwerkt.

Bij het afsluiten/slopen van aansluitingen of bij werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit, is het meetbedrijf meestal niet aanwezig. In de praktijk blijkt dat de meter in voorkomende gevallen niet of pas na geruime tijd retour wordt gestuurd naar het meetbedrijf, maar dat de afnemer zelf actief de meter veilig moet stellen en moet zorgen dat de meter bij het eigen meetbedrijf terecht komt om de meterstanden correct te laten registreren. In het geval van calamiteiten plaatst de netbeheerder veelal een eigen meter om de metingen van het verbruik te kunnen voortzetten. Het meetbedrijf van de afnemer ontvangt hiervan geen bericht.

Oplossingsrichting

De netbeheerder zou ervoor moeten zorgdragen dat bij werkzaamheden aan de meter de netbeheerder het meetbedrijf hierover bericht. Bij afsluiting geldt dan dat de meter wordt ingenomen door het meetbedrijf voor hergebruik en dat de juiste meterstanden worden geregistreerd en gecommuniceerd om een goede afrekening mogelijk te kunnen maken.

3.7.3 Uitbedrijfname

Uitbedrijfnames van aansluitingen van Multisites worden niet altijd juist verwerkt door de netbeheerder waardoor de facturering van transportkosten blijft doorlopen. Netbeheerders hanteren verschillende procedures voor de uitbedrijfnames van aansluitingen voor klein- en grootverbruik. Soms staat een technische verwijdering gelijk aan een administratieve verwijdering, maar een handmatige afmelding achteraf gebeurt ook. De procedure verschilt per netbeheerder. Wanneer een aansluiting uit bedrijf is genomen, ontvangt de afnemer geen bericht hetgeen wel gewenst is. Als de afnemer niet tijdig op de hoogte is gesteld van een eventuele onterechte uitbedrijfname, ontstaat onduidelijkheid over de status van de aansluiting.

Oplossingsrichting

De netbeheerder moet de afnemer altijd en tijdig inlichten over een uitbedrijfname van een aansluiting om onterechte uitbedrijfnames voor te zijn. Dit laat onverlet dat het systeem zodanig moet zijn ingericht dat een onterechte uitbedrijfname een uitzondering is.

3.7.4 Tijdelijke uitbedrijfname

Tijdens bouwwerkzaamheden is het soms noodzakelijk om één of meerdere aansluitingen tijdelijk buiten gebruik te stellen. Niet alle netbeheerders verrichten de noodzakelijke handelingen consequent. De aansluiting krijgt soms (afhankelijk van de netbeheerder) een nieuwe EAN-code, waardoor het administratief lijkt alsof er meerdere aansluitingen zijn. Een aansluiting kan ook een nieuwe EAN-code krijgen als de aansluiting per ongeluk administratief is verwijderd. De -extra- EAN-codes leiden tot vervuiling van de administratie en verwarring bij partijen in de keten (afnemer, meetbedrijf en leverancier en waarschijnlijk ook bij de netbeheerder).

Oplossingsrichting

Netbeheerder en afnemer moeten afspraken maken over tijdelijke uitbedrijfnames. Het behouden van de originele EAN-code zou daar een onderdeel van moeten zijn.

4. Conclusies en aanbevelingen

De kwesties waar Multisites mee worden geconfronteerd zijn intensief in het VEMW SectorTeam Multisites besproken. Voor sommige onderwerpen zoals de mogelijkheid om geregistreerde aansluitgegevens te kunnen controleren en te verifiëren, is met netbeheerders overlegd. Met Nedu is gesproken en gepleit om iSMA mogelijk te maken voor maatschappelijke Multisites. De gesprekken hebben niet tot bevredigende resultaten geleid. De kwesties in de levensketen van een aansluiting van de Maatschappelijke Multisites blijven derhalve nog onopgelost. De conclusies en aanbevelingen van en door het SectorTeam Multisites verlangen derhalve aanpassingen in wetgeving en de technische codes.

Conclusies

1. Vanwege het bijzondere karakter lopen Multisites tegen veel praktische problemen aan met betrekking tot het beheer van het aansluitingenbestand, de facturatie en wet- en regelgeving. Multisites kunnen niet uit de voeten met standaardafspraken en procedures. Ze leiden tot onduidelijkheden en gebrek aan transparantie en inzicht in aansluitingen en energieverbruiken. Deze standaardprocedures en afspraken maken het beheer van gegevens en de verwerking en controle van facturen voor Multisites onnodig complex.
2. Profiel fracties en Standaardjaarverbruiken sluiten niet aan op de werkelijke verbruiksprofielen van Multisites, hetgeen onnodige onbalans in het net veroorzaakt.
3. Facturatie op basis van standaardjaarverbruiken is onwenselijk en vanwege de plaatsing van slimme meters achterhaald. Multisites zijn grootverbruikers, hebben slimme meetapparatuur geïnstalleerd en dienen bemeten en gefactureerd te worden op basis van werkelijke gebruiken.

Aanbevelingen

1. Definieer en positioneer in nieuwe wetgeving de Maatschappelijke Multisite. De omvang (aantal aansluitingen) en de daarmee gepaard gaande organisatorische vraagstukken en praktische afspraken in de keten verlangen een eigen positie voor Maatschappelijke Multisites.
2. Geef Multisites toegang tot het CAR om de eigen gegevens van aansluitingen te kunnen controleren en te kunnen valideren. Zorg voor procedures en afspraken tussen Netbeheerders en Multisites over technische en administratieve afstemming in alle fases van de levensketen van aansluitingen, inclusief, maar niet uitsluitend over facturatie en verstoringen. Dit voorkomt dat omissies door de hele keten zich blijven manifesteren. Het beperkt de administratieve lasten voor alle betrokkenen.
3. Maak het mogelijk dat de slimme meter zo snel mogelijk wordt geaccepteerd om schattingen van verbruiken en twijfelachtige facturen uit te sluiten.

BIJLAGE 1

Levensketen aansluiting multisites					
1. Aanvragen	2. Aansluiten	3. Meten en afrekenen	4. Actieve aansluiting	5. Facturatie	6. Wijzigen of afsluiten
Status Multisites (w.o. Art.1, lid 2,3)	Status Multisites	Status Multisites	Status Multisites	Status Multisites	Status Multisites
Tenaamstelling & locatiegegevens	Tenaamstelling & locatiegegevens			Tenaamstelling & locatiegegevens	Tenaamstelling & locatiegegevens
Bulk of maatwerk aanvraag aansluiting	Bulk of maatwerk aanvraag aansluiting				
Coördineren aansluitingen					
	Profielen	Profielen	Profielen (sommeren + pv panelen)	Profielen	
	SJV toekenning	SJV toekenning	SJV toekenning	SJV toekenning	
	ISMA	ISMA	ISMA	ISMA	
	EAN code inhuizen				EAN code uithuizen
	Opname in centraal register (CAR)	Opname in centraal register (CAR)	Opname in centraal register (CAR)	Opname in centraal register (CAR)	Opname in centraal register (CAR)
	Eigendom centraal register	Eigendom centraal register	Eigendom centraal register	Eigendom centraal register	Eigendom centraal register
	Privacy	Privacy	Privacy	Privacy	Privacy
	Klant in control	Klant in control	Klant in control	Klant in control	Klant in control
	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data
	Ontwikkeling data hub	Ontwikkeling data hub	Ontwikkeling data hub	Ontwikkeling data hub	Ontwikkeling data hub
	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data	Toegang tot eigen data
	Toegang derden tot data	Toegang derden tot data	Toegang derden tot data	Toegang derden tot data	Toegang derden tot data
	ATO en AV multisite	Definitie slimme meter	Switchen van leverancier	Digitale facturatie	
	Zelf aansluiten	eigendom meters	Onderhoud en storing bij niet bewoond	Verzamelfacturen	
	aansluit en transporttarieven	Functionaliteiten slimme meter	Onbalans door verkeerd profiel	Onderscheid factuur GV en KV	
	consumentenbescherming	Wat kan de P1 en P4 poort			
		Meetverantwoordelijkheid			
		Rol netbeheerder in meetketen			
		Desgevraagd			
		CARMEN (register meetdata)			
		Duidelijke meetketen			

Colofon

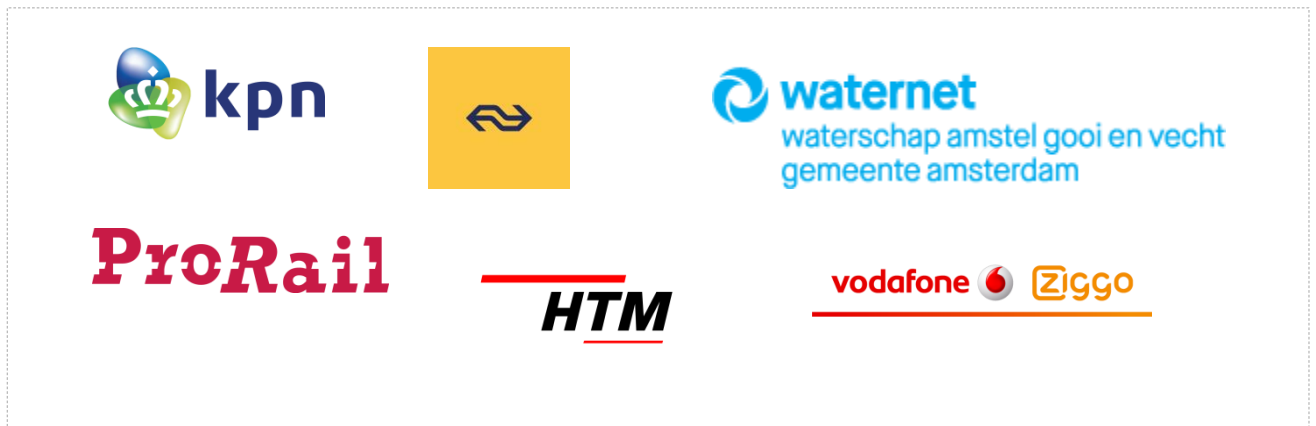
Titel : Positionpaper SectorTeam Multisites

Uitgave : 18 december 2018

Uitgever : VEMW

Een exemplaar van deze uitgave kunt u vinden op de website van VEMW.

Onderstaande bedrijven en instellingen hebben bijgedragen aan de totstandkoming van het VEMW Positionpaper Multisites.



VEMW
Houttuinlaan 12 Woerden
www.vemw.nl
0348 484 350