

## Eindrapport

Ontwikkeling van een marktmodel voor de Vlaamse  
energiemarkt – fase 1 bis

WERKTRAJECT 3 – DATA CLEANSING

## INHOUDSTAFEL

1. Introductie.....	4
2. Doelstellingen, scope en plan van aanpak.....	5
3. Identificatie van de knelpunten.....	7
3.1. Inventarisatie.....	7
3.2. Prioritatie.....	9
4. Behandeling van de knelpunten.....	10
4.1. <i>Regelgeving die retroactieve facturatie veroorzaakt.....</i>	10
4.1.0. Introductie.....	10
4.1.1. Oorzaken.....	10
4.1.2. Mogelijke oplossingen.....	14
4.1.3. Conclusie.....	16
4.2. <i>Ontbrekende indexen – individuele problemen bij switchprocessen.....</i>	16
4.2.0. Introductie.....	16
4.2.1. Oorzaken en mogelijke oplossingen.....	17
4.2.2. Conclusie.....	17
4.3. <i>Ontbrekende indexen – structurele problemen bij switchprocessen.....</i>	17
4.3.0. Introductie.....	17
4.3.1. Doelstellingen.....	18
4.3.2. Customer switch.....	19
4.3.2.1. Context.....	19
4.3.2.2. Mogelijke oplossingen.....	20
Scenario 1. Bijkomende informatie voor de validatie.....	20
Scenario 2. Heralibratie en monitoring van de 60-dagen-regel.....	21
Scenario 3. Het interactief maken van het validatieproces.....	23
Scenario 4a. Een nieuw te creëren verhuisbericht.....	24
Scenario 4b. Combinatie van bestaande scenario's.....	26
4.3.3. Combined switch.....	27
4.3.3.1 Context.....	27
4.3.3.2. Mogelijke oplossingen en conclusie.....	28
4.3.4. MOZA.....	28
4.3.4.1. Context.....	28
4.3.4.2. Mogelijke oplossingen.....	29
4.3.4.3. Conclusie.....	29
4.3.5. Supplier switch.....	30
4.3.5.1. Context.....	31
4.3.5.2. Mogelijke oplossingen en conclusie.....	31

4.3.6. Verhogen inzicht in systemen DNB's .....	31
<b>4.4. Ontbrekende indexen in het recurrent opnameproces.....</b>	<b>32</b>
4.4.0. Introductie.....	32
4.4.1. Oorzaken.....	32
4.4.2. Mogelijke oplossingen.....	33
4.4.2.1. Penaliserende van de klant .....	33
4.4.2.2. Fout identificatie.....	34
4.4.3. Conclusie.....	35
<b>4.5. Mystery switches .....</b>	<b>36</b>
4.5.0. Introductie.....	36
4.5.1. Oorzaken.....	37
4.5.2. Mogelijke oplossingen.....	37
4.5.2.1. Ontstaan.....	38
4.5.2.2. Detectie .....	39
4.5.2.3. Correctie en settlement.....	40
4.5.3. Evaluatie .....	41
4.5.3. Conclusie.....	42
<b>4.6. Informatiebeschikbaarheid.....</b>	<b>42</b>
4.6.0. Introductie.....	42
4.6.1. Mogelijke oplossingen.....	42
4.6.2. Conclusie.....	45
<b>4.7. Netgebruiker identificatie .....</b>	<b>45</b>
4.7.0. Introductie.....	45
4.7.1. Evaluatie .....	45
4.7.2. Conclusie.....	46
<b>4.8. Niet behandelde knelpunten.....</b>	<b>46</b>
<b>5. Samenvatting .....</b>	<b>47</b>

## 1. Introductie

‘Werktraject 3 – Data Cleansing’ kadert in het algemene project ‘Ontwikkeling van een marktmodel voor de Vlaamse energiemarkt’ dat de Vreg – de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt - in 2006 heeft aangevat. De algemene doelstelling van dit project kan volgens de Vreg als volgt worden geformuleerd:

*“het ontwikkelen van een marktmodel dat tegemoet komt aan de eisen van de stakeholders in de veranderende energiemarkt en het uitstippelen van een route naar dit marktmodel toe. De klant staat hierin centraal en wordt op een efficiënte manier bediend door de markt, waarin partijen eerlijk met elkaar kunnen concurreren en worden gefaciliteerd door een efficiënte marktomgeving waarbij juiste en tijdige informatievoorziening centraal staat”.* (Bron: Vreg, 2006)

WT3 situeert zich in de eerste fase van het project, met name de ontwikkeling van een visie op een toekomstig marktmodel. In de daaropvolgende fase(n) zal het ontwikkelde marktmodel nog verder uitgewerkt en verfijnd worden, om uiteindelijk te komen tot de definitieve keuze van een algemeen geaccepteerd ‘referentiemodel’. Dit is een na te streven marktmodel dat aan de wensen en verlangens van de verschillende stakeholders in de Vlaamse energiemarkt tegemoet komt, zowel vanuit maatschappelijk als vanuit economisch commercieel oogpunt. Tenslotte volgt dan de implementatiefase, waarin de behaalde resultaten stapsgewijs in de sector zullen worden geïmplementeerd (Bron: Vreg, 2006)

Het project ‘Marktmodel’ werd door de Vreg in het leven geroepen als reactie op verschillende signalen dat de werking van de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt te wensen overliet, zowel in termen van effectiviteit (churn-rate, doorlooptijden van processen, ...) als efficiëntie (cost-to-serve, kosten van toezicht, ...). De Vreg heeft daarop een uitgebreide analyse gemaakt van de marktwerking in de Vlaamse energiemarkt, waarbij de verschillende knelpunten in kaart werden gebracht. Uit deze analyse kwamen verschillende clusters van knelpunten naar voren, waaronder de volgende (Bron: Discussiedocument: Ontwikkeling van een visie op een marktmodel voor de Vlaamse energiemarkt, Vreg, 2006, p.10):

- Vervuiling van de master data. Omwille van inefficiënties in de markt zijn de bestanden met master data vervuild, wat problemen veroorzaakt bij switching, verhuizing en afrekening. Dankzij de inspanningen van de verschillende marktspelers werd deze vervuiling teruggedrongen. Het residu aan vervuilde data veroorzaakt echter nog een gevoelige hoeveelheid inefficiënties. Correcte master data bestanden zijn daarom een essentiële voorwaarde voor het goed functioneren van de markt (Ref: “NotulenWT3 vergadering 8.doc”, p4).
- Allocatie- en reconciliatieproblemen. De vervuilde master data liggen mee aan de basis van hoge onbalansrisico's. Met name voor de nieuwe leveranciers levert dit grote - financiële - risico's op. (Bron: Vreg, 2006)

Hieruit concludeerde de Vreg dat er een dringende behoefte was aan een data-cleansing operatie: “Er lijkt een dringende behoefte te bestaan de master data zoals thans door de DNB's beheerd, te controleren en actualiseren. Het is belangrijk dat hierbij met leveranciers samengewerkt wordt om af te stemmen welke informatie rechtgezet moet worden, en de bij hen op basis van master data gestockeerde informatie gelijktijdig recht te zetten.” (Bron: Vreg, 2006).

## 2. Doelstellingen, scope en plan van aanpak

Het uiteindelijke doel van een data-cleansing operatie bestaat erin

- (1) de bestaande vervuiling van databestanden op te lossen, wat neerkomt op het verhogen van de datakwaliteit, en
- (2) vervuiling van databestanden naar de toekomst toe te voorkomen.

De scope van WT3 omvat in hoofdzaak het analyseren van de oorzaken, de omvang en het type datakwaliteitsproblemen, en niet het effectief opkuisen van databestanden (naar verwezen als het 'backlog' probleem). De uitgevoerde analyse moet leiden tot het minimaliseren van toekomstige datavervuiling (naar verwezen als het 'regime' probleem). Eenmaal de oplossing hiervoor in plaats is, zal uiteraard ook een oplossing aangereikt moeten worden voor het 'backlog' probleem, dat zich zal moeten inpassen in de 'regime' oplossing. Deze laatste is dus het sturende

motief, de andere een voorwaarde om deze goed te laten functioneren (Ref: “Notulen startvergadering WT3 – JVV.doc”, p.1). De bedoeling is niet om 100% kwaliteit te garanderen; wel om de beste processen trachten te identificeren, om op die manier dataproblemen te minimaliseren op een macro-economisch verantwoorde wijze (Ref: “Notulen startvergadering WT3 – JVV.doc”, p.1).

Daarnaast blijkt ook nog de noodzaak om snel vooruitgang te boeken bij

- (3) het invoeren van de nodige monitoringprocessen. Onder monitoring wordt verstaan het toezicht op het tijdig en correct uitvoeren van afspraken.

Gezien het onderwerp monitoring al behandeld wordt in de “ad hoc groep monitoring” binnen Umix, werd monitoring buiten de scope van WT3 gehouden.

- (4) het uitvoeren van allocatie- en reconciliatieprocessen.

Het beschrijven van allocatie- en reconciliatieprocessen valt binnen de scope van ‘WT1 – Beschrijving van het huidig marktmodel’ (Ref: “Werktraject WT3 – startnota – v2 JVV.ppt”, slide 4) . Om deze reden werd allocatie- en reconciliatie buiten de scope van WT3 gehouden.

Om voormelde doelstellingen te bereiken werd geopteerd voor een gefaseerde aanpak, die hieronder schematisch wordt weergegeven (Ref: “Werktraject WT3 – startnota – v2 JVV.ppt”, slide 11-17):



**Afbeelding 1: Plan van aanpak WT3 (ref: “Werktraject WT3 – startnota – v2 JVV.ppt”, slide 12)**

Als eerste stap werden de scope, de doelstellingen en de verwachte eindresultaten van WT3 in overleg met alle partijen verder verduidelijkt. Tevens vond een brainstorming plaats rond de diverse mogelijke interpretaties van de doelstellingen van WT3.

In de tweede fase werd aan de hand van feedback van de verschillende partijen een inventarisatie gemaakt van de bestaande datakwaliteitsproblemen. Deze lijst van geïdentificeerde problemen werd vervolgens besproken, geconsolideerd en geprioritiseerd.

De derde stap omvatte het uitvoeren van een oorzakenanalyse (root-cause analyse) met betrekking tot de prioritaire knelpunten. Hierbij werden - in de mate van het mogelijke - de prioritaire knelpunten gegroepeerd in clusters en werden eventuele verbanden in kaart gebracht.

In de vierde fase werden door de verschillende partijen mogelijke oplossingen voorgesteld, zowel voor het oplossen van de huidige datavervuiling als voor het vermijden van toekomstige datavervuiling. Per voorstel van oplossing werd een SWOT analyse uitgevoerd, teneinde de sterktes en zwaktes van elk scenario te identificeren.

De vijfde stap behelsde het verder uitwerken van de beste oplossing(en) voor elk prioritair knelpunt.

De zesde stap tenslotte, omvat de validatie van dit rapport en het bereiken van een consensus omtrent de besproken problemen en hun oplossingen.

### **3. Identificatie van de knelpunten**

#### ***3.1. Inventarisatie***

Een eerste inventarisatie van de bestaande datakwaliteitsproblemen werd opgemaakt tijdens de tweede vergadering van WT3. Tijdens een groepsdiscussie konden de partijen alle dataproblemen aanbrengen waarmee zij geconfronteerd worden, zowel op micro- als op macroniveau. Problemen op microniveau zijn problemen die zich voordoen binnen de informatie-uitwisselingsprocessen en

voor specifieke data-elementen. Problemen op macroniveau spelen zich af op het niveau van de gehele marktwerking en marktstructuur (Ref: “Notulen WT3 vergadering 2.doc”, p.2). De volledige inventaris van geïdentificeerde datakwaliteitsproblemen kan teruggevonden worden in “Appendix 1 – Inventaris Datakwaliteitsproblemen”.

Tijdens de derde vergadering werd de inventaris met dataproblemen verder besproken en gevalideerd. De partijen valideerden de lijst op vier dimensies:

1. Volledigheid: geven de opgelijste knelpunten een volledig beeld van de belangrijkste datakwaliteitsproblemen? (Ref: “Werktraject WT3 – sessie 3 – v3.ppt”, slide 6-8)
2. Consensus over de aangebrachte knelpunten: werden de opgelijste datakwaliteitsproblemen correct en getrouw weergegeven?
3. Groepering van de knelpunten: hebben de knelpunten die gegroepeerd werden betrekking op eenzelfde problematiek? De gegroepeerde knelpunten worden verder als één gezamenlijk punt behandeld.
4. Inschatting van de impact: zijn de partijen het eens over de grootte van de versturende werking op het globale marktniveau, op alle marktspelers (DNB's, leveranciers, netgebruikers, regulator, TNB, ...) en dit op alle relevante vlakken, waaronder:
  - verlies van inkomsten
  - opgelopen meerkost
  - onvolledige, inaccurate en niet tijdige facturatie
  - opportuiniteitskosten en commerciële verliezen
  - marktinefficiënties en verborgen kosten
  - gebrek aan transparantie
  - verstoring van de vrije marktwerking
  - verminderd gebruikerscomfort en verminderde tevredenheid
  - non-conformiteit met de regelgeving



## 3.2. Prioritisatie

Vervolgens werden de opgelijste knelpunten geprioritiseerd door een elektronische stemming te houden onder alle marktspelers. Elk van de partijen kon voor elk geïdentificeerd knelpunt de geschatte impact en de geschatte implementatie-inspanning aangeven op een schaal van 1 tot 5. “Appendix 2 – Priorisatiecriteria” vermeldt de schaalindelingen en hun onderliggende criteria.

De doelstelling van de prioritisatie was de focus van WT3 te leggen op een kernselectie van de geïdentificeerde problemen, waarbij een evenwicht werd gezocht tussen de impact van een knelpunt enerzijds en de vereiste implementatie-inspanning om het knelpunt te elimineren anderzijds. Ook werd rekening gehouden met problemen die aan elkaar gerelateerd zijn (bv. Het oplossen van probleem X is een noodzakelijke voorwaarde voor het oplossen van probleem Y). (Ref: “Werktraject 3 WT3 – sessie 3 – v3.ppt”, slide 10).

De resultaten van de stemming werden vervolgens geanalyseerd. De werkwijze die hierbij werd aangehouden, staat uitvoerig beschreven in appendix 2. Om te komen tot een kernselectie van prioritair te behandelen knelpunten werden twee selectiecriteria toegepast. In eerste instantie werden enkel die knelpunten als prioriteit genomen, waarvoor de geschatte impact groter bleek dan de geschatte implementatie-inspanning. Vervolgens werd, op voorstel van Deloitte, besloten om enkel die knelpunten te weerhouden waarvan de partijen de geschatte impact een score van 4 of hoger toekenden. Na deze selectie bleven de volgende knelpunten over als prioritair te behandelen knelpunten:

Nummer	Gezamenlijke prioritaire punten
6	Regelgeving die retro-actieve facturatie veroorzaakt
19	Indexen/metering - Bron: DNB
20	Indexen/metering - Bron: leverancier
21	Indexen/metering - Bron: klant

Nummer	Niet gezamenlijke prioritaire punten
1	Koppeling installatieadres aan EAN
2	Mystery switches
4	Netgebruiker identificatie en kwaliteit netgebruiker gegevens

8	Accuraatheid van de klantgegevens
10	Gezinssamenstelling - sociale openbaredienstverleningen
11	AREVI
17	Afwijkingen tussen volumes gridfee en volumes metering
18	Desynchronisatie tussen de data-elementen

Tabel 1: Kernselectie van knelpunten (Ref: "Werktraject WT3 – werksessie 4 – v2.ppt", slide 10)

## 4. Behandeling van de knelpunten

### 4.1. Regelgeving die retroactieve facturatie veroorzaakt

Nummer	Knelpunt
6	Regelgeving die retroactieve facturatie veroorzaakt

#### 4.1.0. Introductie

Een correcte toepassing van nieuwe of bestaande wetgeving vereist soms retroactieve facturatie. Dit heeft een grote impact op de systemen, evenals op de beeldvorming bij de klant. Zowel DNB's als leveranciers lopen hierdoor het risico imagoschade op te lopen. (Ref: "Notulen WT 3 Vergadering 8.doc", p5).

De problemen rond regelgeving betreffen in het bijzonder:

- meer nog dan retroactieve facturatie, het retroactief in werking laten treden van de regelgeving.
- implementatie van de regelgeving. Wanneer nieuwe regelgeving niet voldoende vooraf wordt aangekondigd, is tijdige implementatie vaak niet haalbaar.
- regionale aspect van de wetgeving.

Om een goed idee te krijgen op de potentiële impact van deze problematiek kan men kijken naar recente voorbeelden zoals de ELIA-tax en de quota betreffende groenestroomcertificaten. Op het niveau van de markt kunnen de bedragen 'at risk' oplopen tot honderd miljoen euro, het imagoverlies niet in rekening gebracht.

#### 4.1.1. Oorzaken

Een eerste oorzaak voor de problemen betreffende retroactieve facturatie is het bestaan van incompatibiliteiten tussen de systemen van de marktspelers en/of MIG processen en de geldende wetgeving. Meestal is er sprake van een ontbrekende link tussen dataobjecten of dataprocessen, bijvoorbeeld wanneer er geen 1-op-1 koppeling wordt gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn de koppeling van groenestroomcertificaten met convenanten in Wallonië, gezinssamenstelling en NACE codes. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 2.doc”, p.7).

Hieronder worden enkele van deze concrete voorbeelden in meer detail besproken: (Ref: “Dataproblemen met de huidige wetgeving.doc”)

1. Vrijstelling groenestroomcertificaten: voor de grote klanten is er een degressiviteit van toepassing op de inlevering van groenestroomcertificaten. De leverancier die een dergelijke klant in de loop van het jaar verliest aan een andere leverancier, heeft geen enkele informatie ter beschikking om de degressiviteit te berekenen, en kan enkel beroep doen op de goodwill van de klant of de regulator.
2. Toekenning gratis kWh: op basis van het snapshot genomen op 1 januari worden de gratis kWh verrekend op de facturen uitgestuurd vanaf mei tot en met april van het jaar daarop. Aangezien wijzigingen in de gezinssamenstelling, zoals geboorte en overlijden, niet worden gecommuniceerd bij een wissel, is de facturatie dus vaak gebaseerd op verouderde gegevens. Dit kan door de klant pas rechtgezet worden na contestatie bij de leverancier met attest. Daarnaast levert deze maatregel ook problemen op bij de energielevering aan collectiviteiten, zoals bejaardentehuizen, waar meerdere natuurlijke personen verbonden zijn aan 1 EAN code. In appendix 3 wordt door de FEBEG nog dieper ingegaan op de operationele problemen die zich voordoen rond de toekenning en verrekening van gratis elektriciteit voor huishoudelijke afnemers.
3. Het beschermde karakter van de klant: de wetgever voorziet dat bepaalde klanten een sociaal tarief genieten. Welke klanten juist binnen het toepassingsgebied van deze maatregel vallen, is afhankelijk van de regionale wetgeving.

4. Definitie van het begrip “site”: de wetgever maakt gebruik van dit begrip, hoewel er noch in het datamodel van UMIG, noch in de energiesector een formele definitie van bestaat. Dit zorgt voor problemen omdat twee elementen van de facturatie ervan afhankelijk zijn:
  - de degressiviteit van de federale bijdrage
  - de bijdrage van groene energie. Voor sites in het Vlaamse Gewest is dit 20 GWh per jaar, voor sites in het Waalse Gewest is dit 5 GWh per kwartaal.
5. De notie “residentieel”: deze notie is onder meer afhankelijk van het feit of de klant al dan niet gedomicilieerd is op het leveringsadres. De leverancier noch de DNB heeft online toegang tot de informatie die dit bevestigt of uitsluit.
6. De federale bijdrage: deze bijdrage wordt door de leverancier gefactureerd aan de eindklant. Professionele verbruiken worden gedeeltelijk vrijgesteld van deze bijdrage op voorwaarde dat, indien er een regionale wetgeving van kracht is met betrekking tot milieuconvenanten, de klant zich inschrijft voor een dergelijk convenant en hieraan ook voldoet. De toepassing van deze maatregel zorgt voor twee problemen:
  - Het onderschrijven van een milieuconvenant heeft een voluntaristisch karakter, en het is niet mogelijk voor alle activiteiten die een klant ontwikkelt. Of een klant al dan niet onder regionale wetgeving valt, is in de praktijk doorgaans enkel bekend voor diegenen die zich effectief inschrijven voor een milieuconvenant. De andere klanten kennen de wetgeving van het milieuconvenant meestal niet.
  - Feitelijk gaat het niet om elektriciteitsklanten die milieuactiviteiten ontwikkelen, maar om deelprocessen of deelactiviteiten. De identificatie van de inschrijvers op een milieuconvenant is daarom niet eenduidig te linken met de identificatie van de elektriciteitsklanten.

Een tweede belangrijke oorzaak voor de problematiek inzake retroactieve facturatie, naast incompatibiliteiten tussen de systemen van de markspelers en de bestaande wetgeving, is een gebrekkig implementatieproces voor nieuwe wetgeving waaruit nieuwe datastromen voortvloeien. Dit implementatieproces verloopt momenteel niet optimaal omwille van verschillende redenen: (Ref: “Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls”)

- De wetgever houdt geen rekening met de mogelijke incompatibiliteiten die kunnen ontstaan bij het wijzigen of invoeren van nieuwe regels.
- Momenteel verschaft de wetgever geen details over hoe de implementatie van nieuwe wetgeving dient te gebeuren. Het gevolg is dat elke speler zijn eigen implementatie doet volgens zijn eigen regels.
- Er bestaat geen automatisme inzake de berichtgeving over nieuwe wetgeving naar de sector toe.
- Er bestaat geen akkoord om de inhoud van het toegangsregister flexibel aan te passen aan nieuwe regels.
- In de MIG wordt per bericht beschreven wat er moet instaan, wie de informatie moet aanleveren en wie de master is. Voor sommige elementen is misschien niet altijd de juiste master aangeduid. In de praktijk zouden sommige verantwoordelijkheden beter verschuiven. Daarnaast zijn de rollen en verantwoordelijkheden niet altijd voldoende duidelijk met betrekking tot attributen van nieuwe elementen, wat belangrijk is bij implementatie van nieuwe wetgeving (Ref: “Notulen WT3 Sessie 8.doc”, p5).
- Indien er nieuwe data elementen worden voorzien moeten deze compatibel zijn met de werking van de vrije markt.

Op een hoger niveau vinden de problemen met retroactieve facturatie hun oorsprong in een “gap”, een gebrek aan overleg en dialoog, tussen de sector en de regelgever. Hierdoor houdt deze laatste niet voldoende rekening met de marktimpact en de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe regelgeving of de wijziging van bestaande regelgeving. De gevolgen hiervan zijn potentieel kostenverhogend voor de markt. De gratis 100 kWh kost de klant bijvoorbeeld meer dan dat het hem opbrengt. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 4.doc”, p.3)

Het gebrekkige implementatieproces manifesteert zich ook in de constante wijzigingen en aanpassingen die worden doorgevoerd, zowel van de wetgeving op zich als van de onderliggende parameters. Een voorbeeld hiervan zijn de tarieven die moeten worden toegepast bij facturatie.

Het kan voorvallen dat deze door de wetgever goedgekeurd worden op 31 december, terwijl de sector verplicht is ze toe te passen vanaf 1 januari. De tarieven die de DNB's voorstellen worden vaak niet goedgekeurd, of pas na een aantal iteraties, waardoor de leveranciers deze laat ontvangen en de impact op de facturatie naar de klant niet te onderschatten is. Bovendien is een dergelijke laattijdige goedkeuring vaak nog van voorlopige aard. Wanneer de goedkeuring dan uiteindelijk definitief wordt, treedt er mogelijk een verschil op dat retroactieve facturatie noodzakelijk maakt. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 4.doc", p.3)

#### *4.1.2. Mogelijke oplossingen*

Een aantal problemen betreffende correcte toepassing van regelgeving kunnen volgens de DNB's opgelost worden door een goede unieke identificatie van de netgebruiker in de systemen tot stand te brengen, zoals het rijksregisternummer, het BTW-nummer of de verblijfsvergunning – voor zover deze piste haalbaar is, via een centraal bestand toegankelijk voor all DNB's en leveranciers. Het probleem van klantidentificatie wordt besproken onder '4.4. Indexen komende van de klant'.

Een mogelijke oplossing voor de problemen rond de implementatie van wetgeving waarbij nieuwe datastromen ontstaan, is de invoering van marktbrede change managementprocessen. De juiste veranderingsprocessen zijn nodig om het implementatieproces sneller en efficiënter te laten verlopen (Ref: "Notulen WT3 vergadering 4.doc", p.2). Idealiter zou de implementatie van nieuwe wetgeving op het niveau van de hele markt gecoördineerd worden. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 4.doc", p.3)

Een concreet voorbeeld hiervan is een veranderingsproces waarbij geïntegreerd wordt of het verrijken van het toegangsregister met dataobjecten de implementatie van nieuwe wetgeving kan vereenvoudigen. Dit komt neer op een flexibele aanpassing van alle processen en systemen in functie van de veranderende behoeften. Een dergelijke wijziging van de processen en systemen zal onder meer facturaties mogelijk maken die momenteel niet mogelijk zijn (Ref: "Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls")

De denkpiste van marktbrede change managementprocessen kan nog worden aangevuld met de volgende mogelijke oplossingen:

- vastleggen van de rollen en verantwoordelijkheden voor de nieuwe datastromen: wie moet welke attributen beheren, zowel naar facturatie als naar rapportage toe. De regulator heeft hier een belangrijke rol te vervullen.
- Vastleggen hoe de informatie-uitwisseling geautomatiseerd wordt tussen de verantwoordelijke voor de gegevens en de slave-toepassingen.
- de bestendinging van een link tussen UMIG en de nieuwe regelgeving als mogelijke oplossing. Asynchroniteit van de wetgeving met UMIG dient vermeden te worden. Omwille van het Freya-proces bestaan er momenteel asynchroniteiten. Voor het proces van leverancierswissel bijvoorbeeld, was er niet genoeg tijd om dit in de MIG te implementeren. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 4.doc”, p.3)

Op een hoger niveau dient volgens de marktpartijen een dialoog te worden opgestart tussen de sector en de regelgever, bijvoorbeeld via de creatie van een nieuw overlegplatform. De betrokken instanties moeten bewust worden gemaakt van de problematiek, zodat zij meer gemotiveerd zijn om overleg te plegen met de sector alvorens een wet wordt gestemd of een besluit wordt uitgevaardigd. Wat men uiteindelijk van de wetgever verwacht is dat: (Ref: “Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls”)

- meer rekening wordt gehouden met de marktimpact en de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe of gewijzigde regels.
- meer rekening wordt gehouden met de tijd die nodig is om nieuwe of gewijzigde regels te implementeren in de IT systemen en processen;
- de regelgeving duidelijk en stabiel moet zijn. Dit geldt eveneens voor de onderliggende parameters;
- retroactieve regelgeving zoveel als mogelijk wordt vermeden;
- bij voorkeur ruim voordien overleg wordt gepleegd met de sector en voorafgaandelijk aan de implementatie een marktimpactanalyse wordt gedaan. (Ref: “Werktraject 3 WT3 – sessie 6 – v2.ppt”, slide 18).

Een concreet voorstel van een van de leveranciers om een verhoogde gevoeligheid bij de regelgever te bewerkstelligen bij elk nieuw dossier, is de invoering van een 3-maanden-regel. Dit houdt in dat elke nieuwe maatregel met een impact op de facturatie ten vroegste na een periode van drie maanden zou mogen ingaan. (Ref: “Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls”)

Aangezien in België verschillende regulatoren bevoegd zijn, is het belangrijk om de regelgeving onder de verschillende regulatoren te aligneren. Het zou een vereiste ‘best practice’ moeten zijn voor de regulatoren om niet zomaar een ‘kick and rush’ strategie toe te passen maar wel tijdig, marktbreed overleg te plegen. Op deze manier kan vermeden worden dat de marktpartijen verschillende systemen moeten aanmaken om de regelgeving te implementeren, wat kostenverhogend zou werken. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 4.doc”, p.3)

#### *4.1.3. Conclusie*

In samenspraak met de Vreg en de marktpartijen wordt dit onderwerp doorverwezen naar WT2, omdat een oplossing van dit probleem een wijziging van de marktrollen en processen inhoudt.

#### ***4.2. Ontbrekende indexen – individuele problemen bij switchprocessen***

Nummer	Knelpunt
19	Indexen/metering - Bron: DNB
20	Indexen/metering - Bron: leverancier

#### *4.2.0. Introductie*

Om het grote aantal ontbrekende indexen terug te dringen, dient men een onderscheid te maken tussen individuele problemen, die zich enkel voordoen bij bepaalde marktspelers, en structurele problemen op marktniveau. We bespreken eerst de individuele problemen.

Het grote aantal ontbrekende indexen, evenals de slechte kwaliteit van de indexen die wel worden doorgegeven, geeft aanleiding tot betwisting van facturen en het toepassen van spontane



rectificaties. Deze vergen beiden veel tijd en geld. De financiële impact bedraagt naar schatting €20 per ontbrekende index. (Ref: “Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls”)

#### *4.2.1. Oorzaken en mogelijke oplossingen*

De verschillende leveranciers gebruiken, op enkele kleine verschillen na, hetzelfde overnameformulier dat moet worden ingevuld door de netgebruikers bij een verhuis. Op dit formulier dienen beide netgebruikers de indexen mee te geven en te ondertekenen.

Ondanks deze uniforme aanpak bleken er toch grote individuele verschillen te bestaan tussen de leveranciers voor het percentage indexen dat wordt meegegeven bij overname. Momenteel wordt in 75% van de gevallen een index meegegeven, maar de DNB's constateerden dat de verschillen tussen de leveranciers zeer groot zijn, variërend van 0% tot 85%. Aangezien de oorzaak van hun lage scores van technische aard is, komt het er voor de slecht scorende leveranciers op aan de kwaliteit van de eigen interne processen te verbeteren. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.3)

#### *4.2.2. Conclusie*

De DNB's zullen bilateraal overleg plegen met de leveranciers om meer inzicht te geven in de individuele scores en mee te helpen zoeken naar oplossingen voor het groot aantal ontbrekende indexen. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.5). De slecht scorende leveranciers worden verondersteld zich een streefcijfer van 85% tot doel te stellen. Streefdatum van het bilateraal overleg is de najaarsperiode van 2008. (Ref. Notulen WT3 – Vergadering 6.doc, p.3) (Ref: WT3 – werksessie 7 v2.ppt).

### ***4.3. Ontbrekende indexen – structurele problemen bij switchprocessen***

<b>Nummer</b>	<b>Gezamenlijke prioritaire punten</b>
19	Indexen/metering - Bron: DNB
20	Indexen/metering - Bron: leverancier

#### *4.3.0. Introductie*

Naast de individuele problemen zijn er ook structurele problemen, met name

- de resterende kloof van 15% ontbrekende indexen en
- het grote aantal foute indexen die wel worden doorgegeven. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.4)

Een mogelijke oplossing die hier niet verder wordt besproken, is “smart metering”. We verwijzen hiervoor naar WT4, waar er een kosten-batenanalyse over slimme meters wordt gemaakt. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 4.doc”, p.4)

Een werkgroep bestaande uit zowel leveranciers als DNB's heeft scenario's ontwikkeld om het aantal ontbrekende en foute indexen structureel terug te dringen voor de volgende processen:

- customer switch
- combined switch
- MOZA
- supplier switch.

Voor elk proces staan de context en alle ontwikkelde scenario's beschreven in appendix 4. In wat volgt worden enkel de weerhouden scenario's besproken.

### *4.3.1. Doelstellingen*

De scenario's werden volgens de werkgroep ontwikkeld met de bedoeling de gegevensuitwisseling bij switchprocessen structureel op een hoger niveau te brengen, daarbij uitgaande van de zorg om: (Ref: “de informatieuitwisseling van indexen 21mar2008 – v2.doc”, p.1)

- zo correct mogelijke data uit te wisselen door het aantal schattingen van indexen te beperken en de door de klant opgegeven indexen zoveel als mogelijk te respecteren;
- de niet aan de klant factureerbare energie (energiekost ten laste van leverancier en DNB) zoveel mogelijk terug te dringen en correct aan de betrokken klant toe kennen;
- te komen tot een zelfregulerend proces dat heel dicht aansluit bij het natuurlijke verhuisproces waarbij de vertrekkende klant zo snel mogelijk een correcte afrekening krijgt en de nieuwe klant een correcte beginindex;

- het respecteren van de rollen die in het huidige marktmodel zijn vastgelegd waarbij onder andere het valideren van indexen een verantwoordelijkheid van de DNB's blijft;
- klanten aan te sporen hun situatie zo snel mogelijk te regulariseren en op die manier te vermijden dat klanten het systeem misbruiken en financieel voordeel trachten te behalen door zo lang mogelijk te wachten met reageren. Hierdoor zal het aantal MOZA's worden verminderd tot het minimaal nodige.

## 4.3.2. Customer switch

### 4.3.2.1. Context<sup>1</sup>

Wanneer een nieuwe klant zijn verhuis meldt (aankomt op een toegangspunt), geeft de leverancier aan de DNB via een customer switch bericht de gegevens van de nieuwe klant door, samen met de aankomstindex. Indien de vertrekkende klant als eerste contact met de leverancier opneemt, wat voorkomt in 50% van de gevallen, geeft de leverancier doorgaans zichzelf (op naam van zijn GLN) als voorlopige tussentijdse klant door. Hij doet dit omdat er geen customer switch scenario is dat geïnitieerd kan worden door een vertrekkende klant, en omdat een eventuele directe vraag tot move-out aanleiding kan geven tot ongewilde periodes van stroomonderbreking bij de nieuwe klant.

Op het ogenblik dat een nieuwe klant toekomt, stuurt de leverancier een customer switch bericht met de identiteit van de nieuwe klant en een aankomstindex. Wanneer de door de leverancier doorgegeven aankomstindex (bij voorkeur gelijk aan deze opgegeven door de vertrekkende klant) een verbruik geeft dat lager is dan wat de normale validatiemarges toelaten, wordt een index geschat door de netbeheerder. De leverancier moet deze geschatte index betwisten, wil hij de verbruikte energie volledig te kunnen factureren aan de nieuwe klant. Dit zet rectificatieprocedure in gang waarvan de resultaten a priori niet voorspelbaar zijn, en dus risico op energieverlies inhoudt voor de leverancier. Ook het verbruik in de periode tussen een oude en nieuwe klant is onvoorspelbaar.

---

<sup>1</sup> De precieze context van het proces kan verschillen naargelang de leverancier.

Wanneer de opgegeven aankomstindex door de DNB niet wordt gevalideerd en vervolgens hoger wordt geschat, resulteert dit voor de vertrekkende klant vaak in een eindfactuur die hoger is dan hij verwacht had. Deze klant betwist de eindafrekening, wat uiteindelijk leidt tot het uitwisselen van rectificatieberichten tussen de leverancier en DNB. De klant ontvangt dus uiteindelijk een eindfactuur op basis van de indexen die hij initieel doorgegeven had.

#### *4.3.2.2. Mogelijke oplossingen*

##### Scenario 1. Bijkomende informatie voor de validatie.

###### *(a) Beschrijving*

Indien de leverancier bij een customer switch beschikt over een verhuisformulier dat geldig is ingevuld en ondertekend door beide klanten, zou hij deze informatie kunnen meegeven bij het customer switch bericht (vb. vlaggen). Voor de netbeheerder zou er dan in principe geen reden meer mogen zijn voor niet-validatie en herschatting.

Meer algemeen zou men een gecodeerde reden ter beschikking kunnen stellen, die aangeeft waarom een index normaliter in orde zou moeten zijn, of in welke context de index bekomen werd. Een index verkregen van een aannemer bijvoorbeeld, een niet-residentiële verbruiker, kan terecht heel laag zijn omdat de aansluiting niet in gebruik was tijdens of na de bouwwerken in afwachting van de nieuwe bewoner. In functie van deze gecodeerde reden kan de DNB een kleinere of grotere validatiemarge toelaten. De leverancier zou hierbij bewust en actief een code moeten plaatsen voor specifieke gevallen, zodat de standaardwaarde het generieke geval is.

Er was een algemene consensus onder de marktpartijen dat wanneer beide eindgebruikers het verhuisdocument ondertekend hebben, er daarna geen discussie over de indexen meer mogelijk is. Enkel voor uitzonderingsgevallen die niet a priori uit te sluiten zijn, zoals typfouten en afleesfouten, zal er nog een mogelijkheid bestaan tot vraag voor rectificatie.

###### *(b) Evaluatie*

De voordelen van dit scenario zijn, naast een positieve financiële impact, een daling van het aantal rectificaties en een hogere snelheid van uitvoering. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.4)

## (c) Conclusie

Dit scenario werd doorgegeven aan de stuurgroep van UMIX, waarna men het zal dispatchen naar de meest geschikte werkgroep. Een meer gedetailleerde business case kan dan ook verder uitgewerkt worden binnen UMIX. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.4)

## Scenario 2. Heralibratie en monitoring van de 60-dagen-regel.

### (a) Beschrijving

Op dit ogenblik worden customer switches die meer dan 60 dagen in het verleden teruggaan niet toegelaten. Het is normaal dat men klanten aanzet om zo snel mogelijk hun verhuis te melden, en met dit voorstel willen de marktpartijen de klanten geen ander signaal geven dan dat een verhuismelding zo snel mogelijk moet gebeuren.

Wanneer de verhuis meer dan 60 dagen in het verleden teruggaat, is de leverancier, om toch nog het verbruik te kunnen aanrekenen aan de klant, verplicht om een index op te geven met een datum die 60 dagen teruggaat, terwijl de echte datum ouder is. De resulterende asynchroniteit tussen index en datum geeft dan mogelijk aanleiding tot validatieproblemen, en leidt tot een verkeerde informatiedoorstroming tussen de marktpartijen. Bovendien leidt het ook tot verkeerde aanrekeningen van tariefelementen die pro rata temporis gestructureerd zijn, zoals tellervergoedingen. Men zou daarom kunnen overwegen om deze periode van 60 dagen te verlengen tot een nog juist zo geschikt mogelijke periode, zonder daarin te overdrijven.

### (b) Evaluatie

De DNB's zijn nagegaan hoeveel customer switches juist 60 dagen in het verleden teruggaan. Uit deze analyse bleek dat er een staarteffect optreedt: het aantal klantenwissels daalt naarmate men teruggaat in de tijd. Voor sommige leveranciers bleek 20% van de customer switches zich voor te doen in de laatste 10% van de 60 dagen. Dit is een opmerkelijk staarteffect. Optimaal zou dit

slechts zo voor 1% van de gevallen mogen zijn (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.3). In dit staarteffect zien de DNB's een mogelijk nadeel. Er bestaat immers het risico dat een verlenging van 60 tot 90 dagen slechts zal leiden tot een verschuiving van het staarteffect. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.5)

Een ander nadeel van dit scenario is dat hoe verder men teruggaat in de tijd, hoe groter de kans op tussenliggende processen, zoals een indexopname, waardoor dit proces er niet eenvoudiger op wordt. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.4).

Een derde bezwaar vanuit de DNB's tegen dit scenario is dat een uitbreiding naar 90 dagen niet de kern van het probleem aanpakt, namelijk een fundamentele fout in de regels van afhandeling van een klantenwissel. In feite gaat het om contractloze leveringen, wat betekent dat de leverancier aan niemand kan factureren. Een complementaire oplossing zou daarom zijn deze regels te optimaliseren. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.5)

Volgens de leveranciers houdt dit scenario mogelijke voordelen in, aangezien bij een verlenging tot 90 dagen mogelijk meer geautomatiseerd zal kunnen worden, waardoor er meer informatie meegegeven wordt in de markt en de kwaliteit van de informatie stijgt. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.5) Mits slechts een kleine finetuning zouden alle partijen in de markt dan minder werk hebben.

### (c) Conclusie

Dit scenario werd door de partijen aanvaard en zal gevalideerd worden na het testen van de 90-dagen-regel. Een periode van 1 jaar wordt als een geschikte periode beschouwd om deze regel te proefdraaien, omdat aan leverancierszijde de instructies voor de interne processen moeten worden aangepast. Het voordeel van een testpilot is dat men in geval van onverwachte negatieve effecten, zoals een verschuiving van het aantal gevallen in functie van de notificatietijd, steeds kan terugdraaien naar 60 dagen. Bovendien kan in geval van een positieve evaluatie geruisloos en zonder verdere investering worden overgegaan tot een definitieve aanpassing.

De proef kan als geslaagd beschouwd worden wanneer er een percentage informatie dat nu dicht aanleunt bij 60 dagen, correcter gedateerd is tussen 60 en 90 dagen. Tegelijk moet rekening gehouden worden met de bezorgdheid van de DNB's dat er geen significant staarteffect mag zijn. Dit houdt in dat het percentage staartgevallen in het 60-dagen-concept, bijvoorbeeld in het 57-60 dagen venster, niet verhoogt tegenover het percentage in het 57-90 dagen venster en mooi uitgespreid is over de periode 57-90 dagen.

Om herschattingen te vermijden, lijkt het bovendien nuttig om de evolutie van het aantal herschatte indexen gerelateerd aan dit scenario mee op te nemen. Het aantal herschattingen zou effectief moeten dalen.

Het voorstel om dit scenario te proefdraaien, inclusief de wens om deze discussie federaal te houden, zal worden doorgegeven aan WT2. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 8.doc", p. 7)

### Scenario 3. Het interactief maken van het validatieproces

#### (a) Beschrijving

Een verdere stap zou kunnen zijn, dat indien de index van de leverancier niet aanvaard wordt, de DNB een vraag tot rectificatie indient van de meegeleverde index, vooraleer zelf een schatting te maken.

#### (b) Evaluatie

Dit scenario is gekoppeld aan de verdere uitwerking van het eerste scenario en kan enkel toegevoegde waarde leveren indien het eerste scenario niet optimaal blijkt te werken. In het huidige marktmodel is er geen proces dat rectificatieberichten voorziet van DNB naar leverancier in verband met indexen. Dit zou de verantwoordelijkheden binnen het marktmodel wijzigen. Het laten toetsen van een index door de leverancier aan de systemen van de DNB's is wel een mogelijke piste.

## (c) Conclusie

Dit scenario werd opgenomen in een voorstel voor UMIX. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.6)

## Scenario 4a. Een nieuw te creëren verhuisbericht

### (a) Beschrijving

Het huidige MIG proces is in feite niet ontworpen om de vertrekkende klant te beschermen. De index wordt immers niet door hem verschaft, maar door de aankomende klant. Deze laatste heeft geen incentive om zich snel te melden en wanneer hij een te hoge index doorgeeft is de vertrekkende klant hiervan het slachtoffer. In de huidige situatie wordt dit opgevangen doordat de leverancier zichzelf als tussentijdse klant meldt. Men kan daarom overwegen om een nieuw scenario te bouwen, dat toegespitst is op het verhuisproces en waarbij de vertrekkende klant de trigger is in plaats van dan de aankomende klant.

Een mogelijke oplossing is de creatie van een nieuw verhuisbericht. Dit bericht zou een combinatie moeten zijn van het huidige customer switch bericht en het MOZA bericht dat de leverancier stuurt op het ogenblik dat hij vaststelt dat er zich geen nieuwe klant aanmeldt:

- Het doorgeven van een index om het verbruik te verwerven, ten behoeve van de slotfactuur.
- Een aanpassing van de business masterdata: aan de netbeheerder duidelijk melden dat er geen klant meer gekend is op dit punt, waarbij dan voor de naam teruggevallen wordt op de GLN van de leverancier. Dit vergemakkelijkt ook alle verdere rapporteringen door de netbeheerder in het kader van bijvoorbeeld het residentieel karakter van de klant/ het toegangspunt.
- Het plaatsen van de vlag leegstand.
- Het geven van de gewenste effectiefdatum van de MOZA, natuurlijk minimum 30 dagen in de toekomst. Dit geeft elke leverancier zelfstandig de ruimte om al dan niet acties te ondernemen in de periode tussen de customer switch en de initiatie van de MOZA periode. De bedoeling van dit scenario is dus zeker niet om bijkomende MOZA's te creëren.



Indien het verhuisbericht doorgaat tot in zijn MOZA fase, zou het volgende gelden:

- Gedurende de periode tussen het versturen van het bericht en de gevraagde effectiefdatum - 30 dagen - moet de leverancier nog acties kunnen ondernemen zonder dat de DNB ook acties onderneemt.
- Op dit scenario zijn er dan ook geen supplier switchen mogelijk, enkel combined switchen.
- De DNB kan slechts actie ondernemen tijdens de MOZA periode, zodat er geen interferentie is. Van zodra de datum minder dan 30 dagen is, komt de DNB in aanmerking om ook acties te ondernemen (as is).

Indien het verhuisbericht opgevolgd wordt door een combined switch van een andere leverancier, zou het volgende gelden:

- Ingeval de combined switch geen of geen geldige index zou vermelden, zou de index van de vertrekkende klant weerhouden worden voor de aankomende klant, aangezien deze index is a priori correcter dan een schatting.
- Ingeval het verbruik tussen beide indexen kleiner is dan een bepaalde in de markt afgesproken waarde, neemt de vorige leverancier de meerwaarde voor zijn rekening.
- Ingeval het verbruik tussen de indexen deze afgesproken tolerantie overschrijdt, zou de index van de vertrekkende klant weerhouden worden, tenzij een VREG verhuisformulier dat door beide klanten ondertekend is, kan voorgelegd worden.

## (b) Evaluatie

Een voordeel van dit scenario is dat het aantal berichten gereduceerd wordt van twee naar slechts één. (Ref: "Ontwerpnnotulen WT3 vergadering 7 – v2.doc", p.6) De huidige werking met 2 berichten wordt vervangen door één uniform bericht waarvan alle marktpartijen duidelijk weten wat de bedoeling is, en waarbij de vertrekkende klant een bescherming krijgt. Hierdoor gaat er niet langer structurele informatie verloren doordat het eerste en het tweede bericht niet consistent zijn, wat de huidige situatie is. Wanneer slechts één bericht nodig is, kunnen verbruiken beter worden toegewezen. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 6.doc", p.6).

Dit scenario is complementair met het scenario van uitbreiding van de 60-dagen-regel. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.6). Indien de oude klant vertrekt op de dag dat de nieuwe klant aankomt, is dit scenario toereikend. Zoniet, dan kan een nieuw customer bericht uitgestuurd worden.

### (c) Conclusie

Dit scenario dient samen behandeld worden met voorgesteld scenario 4b (zie infra), en verhuis in zijn geheel binnen het operationele luik van WT2, aangezien het een probleem is dat zich eerder op de korte termijn situeert. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.6).

### Scenario 4b. Combinatie van bestaande scenario's

#### (a) Beschrijving

Dit scenario is een alternatief scenario voor de probleemstelling zoals aangehaald bij scenario 4a. Dit scenario heeft met scenario 4a gemeenschappelijk dat het een nieuw scenario is, toegespitst is op het verhuisproces, waarbij de vertrekkende klant de trigger is, eerder dan de aankomende klant.

In dit scenario zal, analoog aan de huidige procedure, bij het melden van een verhuis door een vertrekkende klant, de leverancier zichzelf als tussentijdse klant opgeven. Wanneer de aankomende klant zich nu aanbiedt bij dezelfde leverancier, zal de leverancier een scenario 16 “Wijzigen relationele data” opstarten (E21 B05). Dit bericht kan de aankomende leverancier vervangen bij de DNB zonder dat er nog een uitwisseling moet zijn tussen de leverancier en de DNB's (Ref: “Scenario 5 uit document.doc”, p1).

Dit scenario houdt in dat de startdatum van de nieuwe klant aansluit op de stopdatum van de vertrekkende klant en dat er geen uitwisseling meer van UTILMD en UTILTS plaatsvindt voor de nieuwe klant. Als de aankomende klant een andere leverancier kiest blijft de “oude leverancier” verantwoordelijk voor de tussentijdse periode.

## (b) Evaluatie

Een gemeenschappelijk voordeel met scenario 4a is dat het aantal switches beperkt wordt tot één switch. Een nadeel is dat een combined switch met dit scenario niet kan worden opgevangen, en dat er potentiële problemen bestaan in verband met de opvang van leegstanden en de impact op de herberekening van EAV, SLP, timeslicing van de netgebruikersinfo en klanttypes. Bovendien is dit niet van toepassing voor maandelijks gemeten klanten, enkel voor jaarlijks gemeten klanten. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.5)

## (c) Conclusie

Dit scenario dient samen behandeld worden met voorgesteld scenario 4a (zie supra), en verhuis in zijn geheel binnen het operationele luik van WT2, aangezien het een probleem is dat zich eerder op de korte termijn situeert (Ref: “Notulen WT3 vergadering 7.doc”, p.6). WT 3 benadrukt ook het belang om deze discussie federaal te houden om geen nieuwe desynchronisaties tussen de gewesten te creëren (Ref: “Notulen WT3 vergadering 8.doc”, p.7).

### *4.3.3. Combined switch*

#### *4.3.3.1 Context<sup>2</sup>*

Wanneer een klant vertrekt, geeft de leverancier aan de DNB via het customer switch bericht een update van de masterdata en een index door. Bij een combined switch geeft de leverancier meestal zichzelf als tussentijdse klant door (op naam van zijn GLN), omdat de nieuwe klant hem nog niet bekend is. Op het ogenblik dat een nieuwe klant toekomt die beleverd wordt door een nieuwe leverancier, zal deze nieuwe leverancier een aankomstindex moeten doorgeven evenals een update van leverancier en netgebruiker.

De aankomstindex kan om een aantal redenen te hoog of te laag zijn in vergelijking met de vertrekindex van de vorige klant van de vorige leverancier. Een te lage aankomstindex kan voorkomen wanneer de vertrekkende klant zich vergist heeft of indien er een herschatting van

---

<sup>2</sup> De precieze context van het proces kan verschillen naargelang de leverancier.

deze index heeft plaatsgevonden. In de meeste gevallen zal de aankomstindex echter hoger zijn, waardoor de vertrekkende leverancier een energieverlies zal boeken.

De redenen waarom de index te hoog is, kunnen zijn:

- de nieuwe leverancier geeft hogere indexen dan werkelijk door, bijvoorbeeld omdat hij geen controlemogelijkheden heeft ten aanzien van de klant.
- de nieuwe leverancier geeft geen index door, zodat de netbeheerder er één moet schatten. Strikt genomen is de index opgegeven door de leverancier dan niet te hoog; het is door het ontbreken van een index dat er een hogere index dan de reeds gekende geschat wordt.
- de nieuwe leverancier geeft een onbruikbare index door zodat de netbeheerder er wel één moet schatten (idem).

Uiteraard moet in dit geval, waarbij er een impact naar gridfee en energie is voor beide leveranciers, de netbeheerder zijn validatietaak blijven uitvoeren, op basis van de beschikbare informatie.

#### *4.3.3.2. Mogelijke oplossingen en conclusie*

De ontwikkelde scenario's voor combined switch zijn analoog aan die voor customer switch (zie supra) en worden hier bijgevolg niet hernomen.

#### *4.3.4. MOZA*

##### *4.3.4.1. Context<sup>3</sup>*

Wanneer een klant verhuist, geeft de leverancier aan de DNB via het customer switch bericht een update van de masterdata en een index door. Indien er nog geen nieuwe klant is, geeft de leverancier doorgaans zichzelf als tussentijdse klant op.

Op het ogenblik dat na een bepaalde wachttijd er geen nieuwe klant toekomt, zal de oude leverancier een Move Out Zonder Afspraak (MOZA) bericht doorsturen. De netbeheerder begeeft

---

<sup>3</sup> De precieze context van het proces kan verschillen naargelang de leverancier.

zich dan ter plekke met een regularisatieformulier, waarop hij een eventuele nieuwe klant laat tekenen voor een beginindex. Indien deze afwijkt van de index van de vertrekkende klant, is er een energieverlies voor de leverancier. Momenteel is de beginindex de index die op dat ogenblik op de meter afgelezen wordt, waardoor er altijd een energieverlies voor de leverancier is.

#### *4.3.4.2. Mogelijke oplossingen*

Op zijn minst zou het MOZA regularisatieformulier als standaardwaarde de index van de vertrekkende klant moeten bevatten. De nieuwe klant zou dan ofwel akkoord moeten gaan met deze index, ofwel een VREG document moeten kunnen voorleggen dat:

- het akkoord bevat van de vertrekkende klant, deze is met andere woorden akkoord dat de oorspronkelijk door hem opgegeven indexen niet correct waren.
- het akkoord bevat met een eventuele tussengebruiker.

Een voordeel van dit scenario is dat de leveranciers niet langer het verschil tussen de beginindex van de toekomstige klant en de index van de vertrekkende klant op zich moet nemen. Deze kosten voor de leverancier zullen met dit scenario dus geminimaliseerd worden. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.7).

Een nadeel van dit scenario volgens de DNB's is dat zij hierdoor belast zullen worden met de arbitrage tussen de netgebruikers wanneer ze ter plekke de meterstand gaan opnemen, wat niet tot hun takenpakket behoort. Het mag niet zo zijn dat de DNB ter plekke discussie moet gaan voeren met de klant. Opdat er zo min mogelijk aanleiding tot discussie zou bestaan, zijn alle marktspelers vragende partij om de beide indexen gelijkwaardig in het MOZA document op te nemen. (Ref: “Ontwerpnnotulen WT3 vergadering 7 – v2.doc”, p.6)

#### *4.3.4.3. Conclusie*

Binnen WT3 werd besloten dat dit scenario principieel aanvaard wordt, op voorwaarde dat

- vooreerst de aanpassing van het MOZA document ten aanzien van de klant in onderling overleg tussen DNB's en leveranciers gebeurt.

- er goede afspraken worden gemaakt over de te volgen procedure op het terrein. Er moet onder meer in een instructie worden voorzien dat de meteropnemer de bijkomende informatie op het MOZA document invult op basis van zijn PDA. (Ref. “Ontwerpnotulen WT3 Sessie 8.doc”, p.7)
- er een test wordt gedaan. (Ref: “Ontwerpnotulen WT3 vergadering 7 – v2.doc”, p.6)

Daarnaast werd door een DNB voorgesteld om het verbruiksrisico pas na 90 dagen ten laste van de DNB's te leggen, in plaats van 30 dagen – in overeenstemming met het voorstel dat op tafel ligt voor customer switch. De andere DNB's sluiten zich vooralsnog echter niet bij dit voorstel aan - hoogstens werd een akkoord bereikt omtrent de modaliteiten waaronder gesproken kan worden over een verlenging van de MOZA periode tot 90 dagen (Ref: “Ontwerpnotulen WT3 Sessie 8.doc”). Een onderzoek naar de opportuniteit en mogelijkheden van dit voorstel is enkel een optie indien dit geen nadelige effecten inhoudt voor de leveranciers. Meer bepaald moet aan volgende voorwaarden voldaan zijn:

- alle te volgen procedures laten een correcte en volledige energieverdeling toe over de betrokken leveranciers en eindgebruikers
- er zijn geen bijkomende negatieve effecten van het feit dat tijdelijk zonder contract werd geleverd:
  - de indexen worden correct bepaald en gecommuniceerd naar de juiste partij
  - een laattijdige melding van een customer of combined switch kan doorgevoerd worden tot op de bewuste verhuisdata
  - indexen en verbruiken kunnen steeds rechtgezet worden
  - gridfee, allocatie en reconciliatie houden rekening met retroactieve aanpassingen van deze energieverdeling
  - ...

Dit voorstel wordt doorverwezen naar WT2 – samen met verhuis en alle betrokken processen.

#### *4.3.5. Supplier switch*

#### *4.3.5.1. Context<sup>4</sup>*

Indien de klant geen index opstuurt, wordt er één geschat door de netbeheerder, die dan nog het voorwerp kan uitmaken van een rectificatieprocedure indien de klant de geschatte index betwist. Het risico van rectificatie en van energieverlies door de leverancier wordt hier, in tegenstelling tot de vorige scenario's, als veel beperkter aanvoeld, aangezien het dezelfde klant betreft die toch de volledige energiestroom afneemt.

#### *4.3.5.2. Mogelijke oplossingen en conclusie*

Voor dit switchproces werden geen scenario's ter verbetering ontwikkeld. Aangezien het risico van rectificatie en energieverlies relatief beperkt is, is er niet onmiddellijk nood aan bijkomende maatregelen (Ref: "Notulen WT3 vergadering 6.doc", p.7).

#### *4.3.6. Verhogen inzicht in systemen DNB's*

Het laatste voorstel van oplossing werd aangebracht door de leveranciers en is complementair aan de verschillende scenario's die hierboven werden besproken. Deze oplossing bestaat erin de leveranciers meer inzicht te verschaffen in de informatie die aanwezig is bij de DNB's, waardoor de accuraatheid van de doorgegeven indexen structureel kan verbeteren. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 4.doc", p.4)

Volgens de leveranciers is er momenteel in het verhuisproces te weinig en vooral verschillende informatie aanwezig bij de verschillende partijen. Wanneer zich een nieuwe klant aanmeldt, wenst de leverancier bijvoorbeeld zicht te krijgen op de meterconfiguratie (register, meterconfig (dag/nacht)). Dit is momenteel niet mogelijk voor bepaalde DNB's. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 4.doc", p.4)

Verder zouden de leveranciers graag over de mogelijkheid beschikken om de index te kunnen inbrengen ter validatie. De redenen hiervoor zijn dat:

---

<sup>4</sup> De precieze context van het proces kan verschillen naargelang de leverancier.

(1) er momenteel bij de DNB's verschillende tools en toepassingen aanwezig zijn, waardoor het niet altijd mogelijk is om dezelfde informatie op te vragen, en dat

(2) meegegeven meterstanden door de DNB's niet altijd worden geaccepteerd, zonder dat de leverancier zicht heeft op de reden waarom deze worden geweigerd.

Voor een verdere bespreking van deze denkpiste verwijzen we naar punt '4.6. Informatiebeschikbaarheid'.

#### ***4.4. Ontbrekende indexen in het recurrent opnameproces***

Nummer	Knelpunt
21	Indexen/metering - Bron: klant

##### *4.4.0. Introductie*

Indien in het recurrent opnameproces geen index van de netgebruiker wordt ontvangen, zijn er twee mogelijke verklaringen:

- de klant heeft een indexkaartje ontvangen, maar heeft nagelaten hierop te reageren. In dit geval schuilt het probleem in een gebrek aan discipline vanwege de klant.
- de klant heeft geen indexkaartje ontvangen. Hier is de kern van het probleem foute klantidentificatie en - informatie. Dit probleem moet eerst opgelost worden, zoniet loopt men het risico de klant ook te gaan penaliseren wanneer het indexkaartje niet juist terechtkomt. In tweede instantie volgt pas het probleem van nalatigheid bij de klant. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 5.doc", p.6)

##### *4.4.1. Oorzaken*

Een gedeeltelijke verklaring voor nalatigheid bij de klant is dat deze niet verplicht is en bovendien geen incentive heeft om tijdig een index mee te geven. De klant zal vaak pas reageren op het moment dat hij dreigt te worden afgesloten van het elektriciteitsnet wanneer hij geen index doorgeeft. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 6.doc", p.7)



Een belangrijke oorzaak van foute klantidentificatie is het gebrek aan duidelijkheid omtrent het juiste contactadres. Momenteel bestaat er zowel een installatie-, een facturatie- als een contactadres van de klant in de systemen. Deze adressen zijn niet eenduidig en worden vaak verwisseld met elkaar, waardoor er een groot aantal onbestelbare kaartjes zijn. (Ref:“Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.5)

#### *4.4.2. Mogelijke oplossingen*

##### *4.4.2.1. Penalisatie van de klant*

Het voorstel van de DNB's om de klant te penaliseren is drieledig: (Ref:“Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.5)

- de kosten verhalen op de netgebruiker die niet reageert;
- de kosten doorrekenen via de leveranciers (bv. meter reading on demand);
- de kost ook in rekening nemen in de gridfee.

Een bijkomende mogelijkheid is doorrekening aan de klant via het distributietarief. Een nadeel hiervan is dat alle klanten worden gepenaliseerd (socialisatie van de kost), in plaats van enkel de nalatige klant in kwestie. (Ref:“Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.5)

Verder werden nog drie voorstellen gedaan rond penalisatie:

- Voorstel van een contractuele verplichting tot opgave van indexen, met een penalisatie in geval van niet-naleving. De leveranciers en DNB's zijn hiervoor niet bevoegd, maar de overheid kan op dit vlak mogelijk wel stappen ondernemen, zoals het uitbreiden van de bevoegdheid om daadwerkelijk te penaliseren of het sensibiliseren van de netgebruiker omtrent zijn plichten. Een moeilijk op te vangen nadeel van dit scenario is echter dat de klant kan beweren dat hij geen indexkaartje heeft ontvangen, terwijl dit wel zo is.
- Volgens het technisch reglement mag de DNB de meterstand schatten wanneer geen index wordt ontvangen. Een mogelijke piste is om dit consequent te gaan toepassen. Een mogelijk probleem hieromtrent is de aanvaardbaarheid hiervan in de markt.

- Ten derde merken we nog op dat smart metering een mogelijke oplossing is voor deze problematiek. Hiervoor verwijzen we naar WT4.

De leveranciers maken voorbehoud bij het voorstel van penalisatie van de klant. In elk geval dient er bij het geven van een negatieve incentive minimaal een bepaald niveau van datakwaliteit gehaald worden, om tegenstand van de klant te vermijden. Een andere mogelijke piste in het geven van een positieve incentive die op minder weerstand bij de netgebruiker zal stoten. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 5.doc", p.6)

#### *4.4.2.2. Foute klantidentificatie*

Een mogelijke oplossing voor foute klantidentificatie bestaat erin eenduidigheid te creëren omtrent het contactadres door de leverancier te laten meegeven aan de DNB welk het beste contactadres is voor de bestelling van indexkaartjes (adres van de technische contactpersoon). Voor multisites is dit in sommige gevallen een lokaal adres, zoals voor bankkantoren, in andere gevallen juist niet, zoals voor GSM-masten.

De MIG voorziet, naast het adres van het toegangspunt (de DNB is hiervan de master), ook het contactadres van de netgebruiker. Momenteel is niet gepreciseerd welk adres dit moet zijn en wordt door de leverancier meestal het facturatieadres weerhouden. De MIG voorziet ook een bijkomend facultatief veld van contactpersoon, dat in de praktijk niet door alle marktpartijen gebruikt wordt, noch van de kant DNB, noch van de kant leverancier.

Men concludeert hieruit twee zaken:

- men zou eerst moeten beslissen welk MIG adres gebruikt wordt als contactadres. In functie van de beslissing, vereist dit al dan niet een bijkomende implementatie bij de netbeheerders.
- Alleszins dient er een implementatie te gebeuren bij de leveranciers opdat niet automatisch of uitsluitend het facturatieadres wordt doorgegeven maar wel het meest

geschikte technische contactadres. (Ref: “De informatie-uitwisseling van indexen bij switchprocessen.doc”)

De grootste toegevoegde waarde van een eenduidig contactadres voor zowel leveranciers als DNB's is een daling van het aantal onbestelbare indexkaartjes en een verhoogde toegankelijkheid (bij technische interventie). (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.7)

Aangezien de DNB enkel een contactadres nodig heeft, zouden de leveranciers dit adres kunnen meegeven aan de DNB's. De leveranciers hebben echter zelf geen volledige zekerheid over de info die de klant hen meegeeft. Een unieke sleutel zoals het rijksregisternummer zou hiervoor een oplossing kunnen bieden. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 5.doc”, p.5) Het zal echter een grote inspanning vergen van de leveranciers om het contactadres duidelijk te gaan definiëren.

#### *4.4.3. Conclusie*

De problematiek rond het sensibiliseren van de klant wordt doorgegeven aan WT2, omdat dit een verandering van de marktrollen inhoudt.

Wat het contactadres betreft, is er volgens alle partijen een mogelijke win-win-situatie met een duidelijke positieve impact. Het voorstel van een uniek contactadres wordt in deze vorm doorgegeven aan Umix voor verdere uitwerking. (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”, p.7)

Om meer inzicht te verwerven in de oorzaken van het grote aantal onbestelbare kaartjes zal verder bilaterale informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen leveranciers en DNB's; zodat:

(a) de DNB's kennis kunnen nemen van het percentage niet-bestelbare facturen en nagaan in hoeverre dit overeenstemt met de niet-bestelbare kaartjes (m.a.w. of er een normale spreiding is tussen de leveranciers). De leveranciers zullen verifiëren of dergelijke informatie (facturen) beschikbaar is, zoniet zullen deze analyses ingepland worden. Streefdatum voor deze interne analyses is het najaar van 2008.

(b) de leveranciers zicht krijgen op ontbrekende/ laattijdige informatie, zodat zij kunnen nagaan of hun interne processen verder verfijnd dienen te worden.

## 4.5. *Mystery switches*<sup>5</sup>

Nummer	Knelpunt
2	Mystery switches

### 4.5.0. *Introductie*

Een mystery switch ontstaat wanneer een ander toegangspunt dan aangevraagd door de netgebruiker geswitcht wordt naar een andere leverancier (Ref: “Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt”,p1).

Volgens de leveranciers is een mystery switch bericht louter een melding, en is er momenteel geen echt correctieproces van toepassing. Er bestaat momenteel geen garantie dat na een mystery switch bericht de oorspronkelijke leverancier het punt terug overneemt. Ook bestaat er geen garantie omtrent de facturatie aan de mystery switch klant voor de periode voorafgaand aan de detectie van de mystery switch. Naar de netgebruiker toe, leidt een mystery switch meestal tot pijnlijke contacten, zowel met de gekaapte als met de kapende leverancier.

Er zijn in het verleden wel ad hoc akkoorden tot stand gekomen, maar van een structureel akkoord is tot op heden geen sprake. Wanneer een mystery switch gedetecteerd wordt, moet er dus telkens opnieuw onderhandeld worden, wat een kostelijk en tijdrovend proces is voor de kapende leverancier. De leveranciers spreken van een gemiddeld netto verlies van 1000 € à 1500 € per mystery switch. (Ref: “Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt”, p.1) Dit bedrag omvat de kost van verkeerde facturatie, detectie van de mystery switch en rechtzetting achteraf. (Ref: “Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls”) Voor elke mystery switch zouden 150 goede switchen nodig zijn om de kost volledig te recupereren (Ref: “Ontwerpnotulen WT3 vergadering 7 v2.doc”, p.7).

<sup>5</sup> De DNB's merken op dat dit punt enkel door de leveranciers als een probleem wordt gemeld.

## *4.5.1. Oorzaken*

Deze problematiek vindt zijn oorzaak vooral in een gebrekkige identificatie van de installatiegegevens van de klant op basis van de koppeling tussen installatieadres en EAN. De vertaling van het adres naar EAN is moeilijk te beschrijven. Ondanks de tools die momenteel voorhanden zijn, zoals websites en Cd-rom, duikt dit probleem het vaakst op bij de combinatie van de schrijfwijze van de straat en appartementsblokken.

Dit probleem blijft een pijnpunt, ondanks het feit dat zowel leveranciers als DNB's veel moeite doen om het juiste adres te achterhalen. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 2.doc", p.4) Aangezien er meters geplaatst worden voordat het verbruiksadres nauwkeurig is bepaald (huisnummer/ busnummer nog niet gekend) ontstaan er mogelijks datakwaliteitsproblemen. Bovendien is er geen uniforme, gestructureerde manier om appartementen te nummeren en verschilt de wijze van nummering van regio tot regio. De impact van het probleem is groot, omdat circa 50% van de bevolking in een appartement woont. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 2.doc", p.4)

## *4.5.2. Mogelijke oplossingen*

Een eerste voorgestelde actie van de leveranciers aan de DNB's is dat deze laatste aangeven hoeveel mystery switches zich voordoen op maandbasis (gebaseerd op het aantal B71 Mystery Switch Detection berichten die uitgestuurd zijn). Deze cijfers zullen aangevuld moeten worden met alle mystery switches die na een leveringperiode door een bepaalde leverancier geïdentificeerd worden (en waarvoor geen B71 boodschap uitgestuurd is).

Hoewel een mystery switch op zich geen marktproces is maar eerder een fall-out van andere processen, kunnen er 4 momenten geïdentificeerd worden in het leven van de Mystery Switch (zie ook "Mystery switches presentation – Nuon.ppt"):

- Ontstaan
- Detectie
- Correctie
- Settlement

Tijdens elk van deze 4 momenten kunnen oplossingen voor de problematiek aangereikt worden, die hieronder gedetailleerd besproken worden. (Ref: “Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt”, p.1)

#### 4.5.2.1. Ontstaan

Het gemeenschappelijke standpunt van de leveranciers is dat de nadruk moet liggen op preventie. Verbeteringsacties gericht op de preventie van mystery switches zijn niet noodzakelijk beperkt tot deze problematiek.

(1) Het verbeteren van het verhuisproces en (2) het verrijken van de online communicatie, beiden aangekaart tijdens WT3, bieden zeker oplossingen op lange termijn voor het nauwkeuriger identificeren van de EAN codes van gecontracteerde netgebruikers (Ref: “Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt”, p.3). Dit zou de kwaliteit van de EAN snapshots ten goede komen (busnummers, street-ID, nieuwe EAN's, online xml-interface, klantennamen, ...) (Ref: “Mystery switches presentation.ppt”, slide 8).

(3) Ook het aanduiden van de EAN code op de meters van alle nieuwe installaties vanaf 1 januari 2008 is een efficiënte preventieve maatregel (Ref: “Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt”, p.3). De klant zal beter geïnformeerd zijn over zijn EAN code. (Ref: “Mystery switches presentation.ppt”, slide 8)

(4) Een bijkomende nuttige oplossing is het installeren van een pre-switch proces. Dit proces zou het door de leverancier verstuurd contactadres vergelijken met het aansluitingsadres en het contactadres waarover de DNB beschikt. Deze vergelijking zou verrijkt kunnen worden met een vergelijking tussen de naam van de netgebruiker zoals gekend bij de DNB, en de naam die de ‘nieuwe leverancier’ met zijn switch doorstuurt. Deze naamsvergelijking zou enkel pertinent zijn bij leverancierswissels (en niet bij gecombineerde wissels of klantwissels). De ‘nieuwe leverancier’

zou dan de verantwoordelijkheid dragen voor het al dan niet ondernemen van actie op basis van de resultaten van deze vergelijking.

De grootste moeilijkheid van deze vergelijking ligt in de standaardisatie van de gegevens. De leveranciers stellen voor om alle adressen te standaardiseren aan de hand van bestaande adressenregisters. Ter identificatie van netgebruikers, zou in het geval van ondernemingen het ondernemingsnummer kunnen gebruikt worden. Voor particulieren zou een vergelijking kunnen gebeuren op basis van het rijksregisternummer of identiteitskaartnummer - gegevens die vandaag niet uitgewisseld worden op de markt.

Samengevat zou het pre-switch proces de volgende informatie vergelijken tussen de gegevens van de DNB's en de gegevens uitgestuurd via de switch van een leverancier:

DNB (in zijn eigendom vooraleer de switch uit te voeren)	Leverancier (zoals met de switch gestuurd)	Opmerking
Contactadres	Contactadres	Vereist standaardisatie van de adressen
Aansluitingadres	Contactadres	Vereist standaardisatie van de adressen
Naam Netgebruiker	Naam Netgebruiker	Voor alle type netgebruikers
Ondernemingsnummer	Ondernemingsnummer	Enkel voor ondernemingen
Rijksregisternummer of identiteitskaartnummer	Rijksregisternummer of identiteitskaartnummer	Enkel voor particulieren, vereiste veranderingen op wettelijke niveau en bij de markt processen

(Ref: "Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt", p.2)

#### 4.5.2.2. Detectie

Aanvullend kan gesteld worden dat met correcte monitoring van switchprocessen en portfoliocontroles bijkomende detectiemogelijkheden ontstaan.

Tevens mag men niet vergeten dat vanaf MIG 4 nieuwe functionaliteiten zijn ingebouwd in het proces, zoals het sturen van een negatieve respons op een detectiebericht. Dit is alvast positief, maar men weet dan wel nog niet waarom het verworpen werd.

Men moet ook niet uit het oog verliezen dat er momenteel geen respons moet komen op een uitgestuurd detectiebericht. Hiermee wordt bedoeld dat er vandaag de dag geen duidelijke regel bestaat die zegt dat een gekaapte EAN terug moet overgenomen worden en dat er tevens geen termijn is op een mystery switch periode.

Daarnaast zou het interessant zijn dat bij terugname (switchback) de switchdatum gelijkgesteld moet worden met de switchdatum van de detectie plus één dag. Dit laat de kaper toe de facturatie te annuleren en laat de gekaapte leverancier toe de facturatie opnieuw te starten.

Tenslotte is een mogelijke oplossing voor een betere detectie van mystery switches een verhoogd en tijdig zicht voor de leveranciers in de systemen van de DNB's voor alle relevante informatie. (Ref: "Inventaris datakwaliteitsproblemen v3 – niveau 3.xls"). Voor dit laatste verwijzen we naar paragraaf "4.6. Informatiebeschikbaarheid".

#### 4.5.2.3. Correctie en settlement

Zoals eerder vermeld, moet de nadruk gelegd worden op de preventie van mystery switch. Niettemin zullen er altijd mystery switches voorkomen op onze markt. Er moet dus een oplossing voorzien worden om deze gevallen te kunnen corrigeren, de betrokken netgebruikers te regulariseren en tenslotte de gerelateerde verliezen bij de leveranciers te minimaliseren.

De leveranciers stellen voor om een manueel proces uit te werken en onderling af te spreken om de correctie en financiële afhandeling van mystery switches mogelijk te maken. De leveranciers zijn van mening dat dit proces zeer gelijkaardig en vergelijkbaar zou zijn met de correctie van meterverwisselingen.



Dit proces zou uitgevoerd worden door SPOC's van de verschillende partijen - gekaapte en kapende leveranciers, maar waarschijnlijk ook DNB's - met onder meer volgende doelstellingen:

- snel reageren en regulariseren van de mystery switch
- uitwisseling van meetgegevens, gridfee en masterdata om tot een correcte facturatie van de netgebruiker te kunnen komen (eventueel ook door de kapende leverancier)
- financiële compensatiemechanismen tussen de kapende en de gekaapte leveranciers
- escalatiemogelijkheden in het geval van geschil over het erkennen van een mystery switch
- mogelijkheden tot bilaterale afrekeningen (klant - kapende leverancier).

Er dient eveneens een onderscheid gemaakt te worden tussen jaarlijks, maandelijks en continu gelezen punten. Alle leveranciers zijn het erover eens dat deze verschillende categorieën belangrijke financiële gevolgen hebben. Bij detectie op een AMR dient er daarentegen misschien vlugger gereageerd te worden. (Ref: "Mystery Switch problematiek op de Vlaamse energiemarkt", p.4)

Tenslotte zou een investering in een correctie proces voor mystery switches niet tot een desinvestering in preventie mogen leiden. De leveranciers zijn het daarom unaniem eens om een monitoring te doen van het aantal mystery switches die ontstaan op de markt en, desgevallend, de noodzakelijke correctieve maatregelen te kunnen nemen tegen een marktpartij en/of een marktproces.

### *4.5.3. Evaluatie*

De DNB's plaatsen vraagtekens bij de grootte van het probleem in verhouding tot de inspanningen die vereist zijn voor het oplossen ervan. De leveranciers geven aan dat hoewel de mystery switches relatief klein zijn in aantal, de impact van het probleem op de leveranciers aanzienlijk is. Bovendien ligt deze verhouding nog hoger bij kleinere leveranciers.

Een suggestie tot oplossing van enkele DNB's is de huidige mystery switch berichten te vervangen door een rectificatie van de masterdata. De leveranciers geven aan dat dit een te bespreken voorstel is.

Om mystery switches te voorkomen is een juiste koppeling tussen installatieadres en EAN cruciaal. Om consistentie van data tussen de marktspelers te kunnen nagaan zijn de klantgegevens, zoals adressen, vandaag onvoldoende gestandaardiseerd (Ref: "Notulen WT3 Sessie 8.doc", p9).

#### *4.5.3. Conclusie*

In WT3 werd besloten dat WT2 het geschikte forum is om deze problematiek verder te behandelen. Dit probleem valt binnen de scope van WT2-ST, aangezien er een link bestaat tussen dit probleem en het ter beschikking stellen van technische gegevens. (Ref: Notulen sessie 8, p.9)

## 4.6. Informatiebeschikbaarheid<sup>6</sup>

### *4.6.0. Introductie*

Het probleem van gebrekkige informatiebeschikbaarheid werd niet geïdentificeerd als een apart knelpunt, maar blijkt wel gelinkt te zijn aan verschillende van de hierboven besproken knelpunten.

### *4.6.1. Mogelijke oplossingen*

Een mogelijke oplossing die werd aangebracht door de leveranciers is dat de DNB's in de toekomst bepaalde functionaliteiten zullen voorzien die momenteel niet beschikbaar zijn. De details van dit voorstel kunnen teruggevonden worden in appendices 5 en 6.

De gevraagde functionaliteiten zouden de leveranciers onder meer in staat moeten stellen om assets op te zoeken, klanten te identificeren en de status van het access register en het proces te bevragen. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 5.doc",p.7). Concreet vragen de leveranciers dat de

---

<sup>6</sup> De DNB's merken op dat dit punt enkel door de leveranciers als een probleem wordt gemeld.

volgende functionaliteiten ter beschikking worden gesteld: (Ref: “Notulen WT3 vergadering 6.doc”,p.8)

## (1) Merge van de bestaande functionaliteiten in de applicaties van de DNB's

Ten eerste zouden de leveranciers graag op die momenten waarop gegevens ontbreken, de mogelijkheid hebben om de historiek van bepaalde zaken te consulteren. Dit kan gaan van het toevoegen van feedback over switchverkeer, rectificaties van masterdata en de historiek hierover. De mogelijkheid van een snellere inzage zal leiden tot een meer efficiënte dossierbehandeling. Over het algemeen komen er niet veel fouten voor (<1%) en is het consulteren van de historiek niet nodig, maar er zijn wel veel mensen die zich hier continu mee bezighouden in de back office.

Daarnaast wensen de leveranciers een grotere flexibiliteit functies voor het opzoeken van het adres van klanten, zodat interne en externe fouten bij switchen vermeden kunnen worden.

## (2) Gemeenschappelijke look and feel interface

Een tweede gewenste functionaliteit van de applicatie is dat de data van de DNB's zoveel mogelijk op één plek worden gecentraliseerd. Op die manier wordt de raadpleging van de gewenste data sterk vereenvoudigd voor de operatoren van de leveranciers.

## (3) Verrijken van de inhoud van de metercertificaten die in de masterdata wordt meegevoerd

Met deze functionaliteit wensen de leveranciers gegevens te verifiëren bij de bron, zodat vragen over de plausibiliteit van metering efficiënt geanalyseerd kunnen worden voor facturatie doeleinden. Vaak is de informatie waarop de leveranciers steunen uitsluitend afkomstig van de DNB's - vandaar het belang om hierin inzicht te verwerven. Momenteel gebeurt er veel zoekwerk (“bugging”) om in het systeem na te gaan waar het juist fout loopt. Dit is niet eenvoudig omdat de fout zowel bij de DNB's als bij de leveranciers kan liggen. Deze functionaliteit verhoogt bijgevolg de gebruiksvriendelijkheid voor de operatoren van de leveranciers.

De DNB's stellen de wenselijkheid van deze functionaliteit in vraag, aangezien de gegevens in kwestie op vraag van de leveranciers binnen 24 uur beschikbaar worden gesteld door de DNB's, en omdat de gevraagde functionaliteit een hoge kost met zich meebrengt. Zowel in termen van veiligheid, onderhoud als complexiteit van de implementatie. (Ref: "Notulen WT3 vergadering 6.doc", p.8). Bovendien zorgt het bestaande EDI systeem voor voldoende controle op de kwaliteit van de gegevens. Het voorstel lijkt volgens de DNB's af te wijken van het door de sector gekozen EDI systeem. De leveranciers benadrukken de EDI werkwijze niet in vraag te stellen, ze beantwoordt aan de nood om de datastromen te automatiseren en om op een uniforme wijze te communiceren (zie ook appendix 5).

Volgens de leveranciers is het belangrijk, zowel vanuit het oogpunt van efficiëntie als naar de klant toe, om de beschikbaarheid van technische gegevens te vergroten (Ref: "Notulen WT3 vergadering 6.doc", p.7). Het grote voordeel van deze denkpiste is volgens de leveranciers dat het risico op schadekosten op twee manieren wordt beperkt.

- (1) Ten eerste zal men met de voormelde functionaliteiten fouten sneller kunnen detecteren. Dit geldt zowel voor fouten ten gevolge van desynchronisaties als voor informatie die fout is binnengekomen in het systeem van de DNB. Een voorbeeld hiervan is een high register die is binnengekomen als een low register.
- (2) Ten tweede kunnen schadekosten vermeden worden doordat men meer inzicht verkrijgt in het combined switch scenario. Momenteel hebben de leveranciers in geval van een combined switch niet veel zicht op de feitelijke situatie. Als de klant al een index doorgeeft, bestaat er geen zekerheid of dit wel de correcte index is. De klant kan bijvoorbeeld de index van een verkeerde meter hebben afgelezen. (Ref: "Ontwerpnnotulen WT3 vergadering 7 – v2.doc", p.8).

De DNB's geven aan dat er toegevoegde waarde is om bepaalde gegevens ter beschikking te stellen, ook vanuit het standpunt van de DNB's. Daarnaast is er ook langs de kant van de DNB's vraag naar meer inzicht op data die bij de leveranciers aanwezig is.

## 4.6.2. Conclusie

De problematiek is 2-delig: (1) wat de wenselijke ter beschikking stelbare data is, en (2) het (technisch) traject om daar te geraken. Voor deze laatste zijn 2 opties mogelijk: (1) verder ontwikkelen met bestaande architectuur, of (2) fundamenteel nadenken naar nieuwe structuren. Er dient na gegaan te worden voor welke functionaliteiten welke track het best is, gegeven kost en implementatie tijd.

Binnen WT3 werd besloten dat het definiëren van de wenselijke ter beschikking te stellen data wordt doorgegeven naar het operationele luik WT2 – Ops. Aangezien de aspecten in verband met een volledige harmonisatie eerder een langetermijnkarakter hebben, kunnen deze opgenomen worden in WT2 – ST (Ref: “Ontwerpnnotulen WT3 vergadering 7 – v2.doc”, p.8).

## 4.7. Netgebruiker identificatie

Nummer	Knelpunt
4	Netgebruiker identificatie en kwaliteit netgebruiker gegevens

### 4.7.0. Introductie

De DNB's stellen dat een unieke identificatie van de netgebruiker veel problemen zou kunnen oplossen. Voorgestelde opties zijn onder meer het BTW nummer, het rijksregisternummer en de verblijfsvergunning.

### 4.7.1. Evaluatie

Een unieke identificatie aan de hand van ondernemingsnummer, rijksregisternummer of verblijfsvergunning is wenselijk, maar misschien niet altijd mogelijk. Daarom is standaardisatie van het adres eveneens wenselijk. De DNB's benadrukken dat men hiervoor eerst verder moet verduidelijken welk adres in welk scenario wordt meegegeven. Daarnaast moeten ook zaken zoals wijzigingen van straatnamen op een coherente manier aangepakt worden.

Volgens de leveranciers moet men eerst overgaan tot harmoniseren en structureren en kan pas daarna een volgende stap worden gezet. Zij vragen niet dat de DNB's alle kwaliteitscontroles gaan

doen, maar wel dat de al aanwezige informatie maximaal benut wordt. De operator die iets invult dat niet consistent is met wat al in de database staat, zou een waarschuwingsboodschap krijgen. Op basis van deze boodschap kan de operator dan nog steeds arbitrerend. Dit zou een verbetering zijn ten opzichte van de huidige situatie, waarin diegene die beslissingen moet nemen niet over alle informatie beschikt. De DNB's merken op dat voor dit proces de responstijd zeer kort moet zijn en dat de IT systemen aangepast moeten worden.

#### *4.7.2. Conclusie*

Dit punt zal doorgegeven worden aan WT2 om de mogelijke pistes en hun impact te onderzoeken, waarna het verder kan gedispatcht worden naar Umix.

#### ***4.8. Niet behandelde knelpunten***

Alle partijen zijn het erover eens dat de restpunten die niet aan bod kwamen tijdens WT3 nog besproken moeten worden. (a) Een mogelijkheid is dat deze punten automatisch opgepikt worden in het kader van het change management proces dat er moet komen. (b) Een andere optie die werd aangehaald is dat de Vreg moet beslissen over de geschikte fora voor behandeling van deze punten. (Ref: "Notulen WT3 sessie 8.doc", p10).

## 5. Samenvatting

Dankzij inspanningen van de verschillende marktpartijen werd het percentage slechte data naar hun eigen inschatting teruggebracht tot minder dan 1% van de masterdata. Dit residu aan vervuilde masterdata zorgt echter nog voor een gevoelige hoeveelheid inefficiënties in de markt.

De uitgevoerde analyse binnen WT3 leidde tot een identificatie van de nog niet opgeloste knelpunten die oorzaak zijn van het residu aan vervuilde data. De knelpunten werden geprioritiseerd, geanalyseerd en voorstellen tot oplossing werden ontwikkeld voor een selectie van knelpunten. Deze voorstellen werden vervolgens toegewezen aan WT2 –ST, WT2 – Ops, UMIX of bilateraal overleg. In de eerste twee gevallen vergen de knelpunten wijzigingen van de marktrollen. Doorverwijzing naar UMIX zal gebeuren na evaluatie van het totaalbeeld in WT2 en na voorlegging ter goedkeuring aan het Project Comité.

Een overzicht van de behandelde punten en de doorverwijzing naar de respectievelijke fora kan in de figuur op volgende pagina gevonden worden. De verdere behandeling van de opgelijste maar niet behandelde knelpunten van WT3 zal onderzocht worden door de VREG.

Figuur: samenvatting WT3





