

Issue IC139 Correcties en verrekening foutieve captarcodes

Status	Vastgesteld door ALV	
Versienummer	1.0	Versiedatum 27 november 2013
Documentnaam	IC139 Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes	

	IC Klant	IC Wholesale-E	IC Wholesale-G
Behandeld door	X		
Datum akkoord	1-11-13		

Raakt aan	Kleinverbruik	Grootverbruik
Elektriciteit	X	
Gas	X	

Impact op keten	Ja/Nee
Codewijziging	Nee
Berichten	Nee
Ketenprocessen	Ja

Mogelijke impact marktrollen en EDSN	Ja/Nee
LV	Ja
PV	Nee
MV	Nee
RNB	Ja
LNB	Nee
EDSN	Nee

Vastgesteld door NEDU op	27-11-13
Invoering in markt per	27-11-13

Contact	
IC-Klant	IC-Klant@nedu.nl

Situatieschets:

Door invoering van het Verplicht Leveranciersmodel per 1 augustus 2013 worden leveranciers verantwoordelijk voor het factureren van de periodieke netwerkkosten op basis van dag-evenredigheid. De berekening van deze periodieke netwerkkosten vindt plaats op basis van de door de netbeheerder verstrekte gegevens, de capaciteitstariefcode, ingangsdatum en fysieke status, zoals geregistreerd in het C-AR, en het dagtarief.

Deze gefactureerde periodieke netwerkkosten betaalt de klant bevrijdend aan de leverancier, waarbij de leverancier de gefactureerde waarde maandelijks afdraagt aan de netbeheerder. Indien de leverancier niet voldoende factureert en/of afdraagt, zal de netbeheerder op basis van de registratie in het C-AR het te factureren bedrag inclusief BTW vorderen. De leverancier draagt door deze werkwijze het incassorisico. Indien de klant niet betaalt, draagt de leverancier desondanks de gefactureerde periodieke netwerkkosten af aan de netbeheerder.

Het C-AR faciliteert de verstrekking van de benodigde gegevens om de te factureren periodieke netwerkkosten te berekenen. Hiertoe zorgt de netbeheerder voor het dagelijks volledig en correct bijwerken van dit aansluitingenregister, conform de gehanteerde termijnen in de Informatiecode.

Deze werkwijze vereist een juiste en volledige registratie in het C-AR die gelijk is aan de fysieke werkelijkheid bij de klant om te komen tot een juiste factuur. Waar de registratie in het C-AR afwijkt, ontstaan er bij de leverancier klachten over de gehanteerde waarden bij het berekenen van de periodieke netwerkkosten. Het MPM Leveranciersmodel biedt een voorgestelde oplossing, waarbij de leveranciers en netbeheerders bilateraal afstemmen of de klacht gegrond is en vervolgens komen tot een oplossing voor de klant.

Door deze bilaterale insteek is het mogelijk dat er door partijen verschillende wijzen van correctie en verrekening van onjuistheden plaats gaat vinden. Deze verschillende wijzen zullen niet bijdragen aan een transparant en duidelijk correctieproces waarbij de klant het vertrouwen heeft dat de factuur op de juiste wijze tot stand is gekomen.

Vraag:

Welke uniforme procedure voor correctie en verrekening spreken we af, met als doel een juiste factuur aan te klant te verstrekken?

- Hoe wordt de juiste waarde bepaald en gecommuniceerd?
- Hoe vindt de verrekening plaats van het verschil tussen de C-AR registratie en de juiste waarde?
- Wie voert de correctie uit?

Overwegingen:

Het effect van het niet tijdig bijwerken van het C-AR, en daarmee achteraf corrigeren, kan leiden tot twee situaties:

1. Een debet correctie aan de klant
2. Een credit correctie aan de klant

Door de gemaakte marktafspraken, waardoor het niet mogelijk is om met terugwerkende kracht mutaties door te voeren, moeten netbeheerders tijdig het C-AR bijwerken zodat het juiste tarief aan de klant wordt gefactureerd en daarmee afgedragen. In situatie 1 heeft met name de netbeheerder het nadeel, immers er moet extra inspanning geleverd worden om het geld te ontvangen waar hij, mogelijk recht op heeft. In situatie 2 heeft de klant het nadeel, immers het huidige tarief wat aan hem gefactureerd wordt is te hoog.

IC139: Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes

In het MPM Leveranciersmodel is ten aanzien van klachten over de periodieke netwerkkosten het volgende afgesproken:

MPM Leveranciersmodel, paragraaf 2.3

Een leverancier hoeft alleen de vragen te beantwoorden die gaan over de periode waarin hij leverancier is of was en waarin het verplichte leveranciersmodel in werking was. Vragen over de periode voor invoering van het verplicht leveranciersmodel moeten volgens de oude werkwijze afgehandeld worden, omdat de leverancier in die gevallen niet automatisch over de juiste informatie beschikt; de netbeheerder is zelf verantwoordelijk voor het behandelen van vragen of klachten over de periodieke netwerkkosten, aansluitwaarden, de aansluit- en transportovereenkomst, etc.

MPM Leveranciersmodel, paragraaf 2.3

Klachten over (facturatie) periodieke netwerkkosten

Een leverancier moet in het leveranciersmodel klachten van afnemers aannemen die gaan over de gefactureerde periodieke netwerkkosten. Eerst zal de leverancier nagaan of de gefactureerde periodieke netwerkkosten overeenkomen met de informatie in het contractregister. De volgende stap is om het centraal aansluitingenregister te raadplegen en zo nodig contact op te nemen met de netbeheerder om de klacht te beoordelen. Kan de netbeheerder een fout ontdekken of kan de afnemer aantonen dat de facturatie niet klopt? De netbeheerder en leverancier leggen hun gezamenlijke conclusie schriftelijk vast en zorgen dat de afnemer het antwoord krijgt teruggekoppeld en eventueel gecompenseerd wordt.

MPM Leveranciersmodel, paragraaf 3.3.2 Procesafspraken

9. Wanneer, bijvoorbeeld na een klacht van een afnemer, blijkt dat gedurende een periode de verkeerde capaciteitstariefcode is gefactureerd, treden de leverancier en netbeheerder daarover in overleg. De actuele leverancier is de eerst aangewezen partij om de correctie uit te voeren. Wanneer deze dit niet kan of wil, voert de netbeheerder de correctie uit. Dit alles gebeurt buiten het in deze paragraaf beschreven proces om, omdat het centraal aansluitingenregister niet met terugwerkende kracht aangepast kan worden en op deze wijze (de historie van) het centraal aansluitingenregister de grondslag blijft voor (de historie van) de Verplichting, de facturatie, de Afdrachtspecificatie en de afdracht.

Hierin wordt de actuele leverancier als eerste aangewezen om de geconstateerde afwijking te corrigeren naar de klant. De velden in het C-AR de fysieke status en captarcode zijn attributen van de aansluiting. De waarden van deze attributen kunnen voor een langere periode dan dat de actuele klant/aangeslotene in het C-AR geregistreerd is, afwijkend zijn van de werkelijkheid. Aannemelijk is het, hierin te stellen dat de huidige klant/aangeslotene deze afwijking constateert. Deze zal zijn klacht indienen bij de leverancier die heeft gefactureerd. Deze afwijking kan al ontstaan zijn voordat de huidige klant/aangeslotene een contract heeft afgesloten bij de actuele leverancier voor levering op betreffende aansluiting. Hierdoor kan een situatie ontstaan dat er een correctie uitgevoerd moet worden door meerdere leveranciers en/of voor meerdere klanten/aangeslotenen.

Een debetfactuur betekent voor de leverancier een toename van het debiteurenrisico, waarbij de leverancier, in het geval van periodieke netwerkkosten, geen mitigerende maatregelen kan nemen tegen deze toename. Dit risico wordt met name bepaald door het aantal correcties en de afwijking ten opzichte van de geregistreerde waarden.

IC139: Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes

Dit effect kan versterkt worden op het moment dat de te corrigeren periode betrekking heeft op een langere periode dan de periode waarin de leverancier verantwoordelijk is voor deze aansluiting.

Deze complexiteit leidt er toe dat de oplossing en bijbehorende afspraken geen betrekking hebben op de debet correcties aan de klanten. De debet correcties zullen door de netbeheerders zelf uitgevoerd kunnen worden.

Het uitvoeren van een creditcorrectie kan voor de leverancier een mitigerende maatregel in het debiteurenrisico zijn. Zonder deze correctie wordt de klant benadeeld, en zal deze de factuur naar alle waarschijnlijkheid niet betalen, of het teveel betaalde willen terugvorderen.

Uitgangspunten ten aanzien van het correctieproces

1. Duidelijkheid voor de klant
2. Eenduidig, eenvoudig correctieproces, zonder dat er onevenredige lasten bij één van de marktrollen komt te liggen
3. Correctieproces voor alle partijen gelijk
4. Proces kan ook gebruikt worden bij coulanceregelingen vanuit de netbeheerder bij te hoge aansluitwaarden.

Deze uitgangspunten leiden tot een werkwijze waarin slechts één partij de verantwoordelijkheid draagt voor het uitvoeren van de correctie naar de klant. Daarvoor zijn er een tweetal varianten:

1. Correctie via actuele / laatste leverancier van de klant
De laatste leverancier van de klant op de aansluiting neemt de klacht van de klant in behandeling en is verantwoordelijk voor het corrigeren van de totale periode aan de klant. De leverancier legt de klacht voor aan de netbeheerder en indien de klacht gegrond is, specificeert de netbeheerder de te corrigeren periode en het correctiebedrag aan de leverancier. Deze is vervolgens verantwoordelijk voor de verrekening van dit correctiebedrag met de klant.
2. Correctie via de netbeheerder
De klant legt zijn klacht voor aan de actuele leverancier. De leverancier legt deze klacht voor aan de netbeheerder. De netbeheerder voert de correctie naar de klant uit.

Communicatie

De communicatie van de door te voeren correcties dienen eenduidig en transparant plaats te vinden. Hiervoor zijn er meerdere mogelijkheden:

1. De communicatie vindt buiten de Verplichting en Afdracht om plaats;
2. De correcties worden in de Verplichting en de Afdracht opgenomen;
3. De correcties kunnen als bijlage worden meegenomen bij de Verplichting en Afdracht;

Voor de laatste twee varianten moeten ingrijpend de processen en systemen rondom Verplichting en Afdracht aangepast worden. Op korte termijn is dit niet mogelijk. Bij de evaluatie van dit issue, moet de communicatie rondom de correcties ook worden geëvalueerd.

Om te voorkomen dat er nieuwe geldstromen ontstaan tussen leveranciers en netbeheerders is er voor gekozen de correctie door de netbeheerder naar de klant uit te laten voren.

IC139: Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes

Oplossing:

Signalering:

Indien de klant reclameert aan de hand van een foutieve factuur, neemt de leverancier de klacht in behandeling en legt deze klacht voor aan de netbeheerder conform wetgeving en afspraken in het MPM Leveranciersmodel. De netbeheerder zal vervolgens conform onderstaande procesafspraken de compensatie aan de klant uit betalen en de leverancier informeren over de afhandeling van de klacht.

Indien de netbeheerder de afwijking constateert, danwel in het kader van coulanceregelingen, zal hij conform onderstaande procesafspraken de compensatie aan de klant uit betalen.

Procesafspraken creditcorrecties:

- Na constatering van de afwijking wordt de foutieve registratie in het C-AR per ommekeer door de netbeheerder hersteld, waarna de toekomstige facturering en verrekening juist en volledig via het reguliere proces zal verlopen;
 - Indien er sprake is van, noodzakelijke, fysieke werkzaamheden, vindt de correctie pas plaats nadat deze werkzaamheden zijn uitgevoerd;
 - De periode die gecorrigeerd wordt loopt vanaf, uiterlijk, het moment van inhuizen van de klant tot het moment waarop de foutieve registratie in het C-AR is gecorrigeerd;
 - Indien de klant de klacht aan de leverancier heeft voorgelegd, zal de netbeheerder conform de termijnen vastgelegd in het MPM Leveranciersmodel de klacht in behandeling nemen en de leverancier informeren over de afhandeling van deze klacht;
 - Bij het aannemen van de klacht van de klant, vraagt de leverancier expliciet de volgende gegevens van de klant te mogen verstrekken aan de netbeheerder ten behoeve van het afhandelen van de klacht;
 - o Naam contractant
 - o Factuuradres
 - o Telefoonnummer
 - o Email adres
 - o Bankrekeningnummer
 - De leverancier verstrekt deze gegevens aan de netbeheerder bij het voorleggen van de klacht;
 - Indien de netbeheerder de afwijking signaleert, tijdens fysieke werkzaamheden, zal hij de gegevens van de aangeslotene zelf vastleggen.
 - Indien deze gegevens afwijken van de geregistreerde naam in het C-AR, of de netbeheerder constateert de afwijking op basis van zijn administratie, zal de netbeheerder de actuele leverancier vragen toestemming van de klant op te halen en deze gegevens aan de netbeheerder te verstrekken.
- Ten behoeve van het uitwisselen van de klantinformatie leggen de marktpartijen contactpersonen vast in het PMP.

Procesafspraken debetcorrecties:

- Na signalering wordt de foutieve registratie in het C-AR zo snel mogelijk door de netbeheerder hersteld, waarna de toekomstige facturering en verrekening juist en volledig via het reguliere proces zal verlopen;
- Voor de navordering op de gefactureerde periodieke netwerkkenkosten aan de aangeslotene is de netbeheerder zelf verantwoordelijk.

Een jaar na invoering van dit issue wordt bovenstaande werkwijze geëvalueerd door de IC-K.

IC139: Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes

Impact:

Aanpassingen op MPM Leveranciersmodel v.7.0:

Paragraaf 2.3 Het leveranciersmodel als servicemodel (Pagina 17)

Een leverancier hoeft alleen de vragen te beantwoorden die gaan over de periode waarin hij leverancier is of was en waarin het verplichte leveranciersmodel in werking was. Vragen over de periode voor invoering van het verplicht leveranciersmodel moeten volgens de oude werkwijze afgehandeld worden, omdat de leverancier in die gevallen niet automatisch over de juiste informatie beschikt; de netbeheerder is zelf verantwoordelijk voor het behandelen van vragen of klachten over de periodieke netwerkkosten, aansluitwaarden, de aansluit- en transportovereenkomst, etc.

Klachten over (facturatie) periodieke netwerkkosten

Een leverancier moet in het leveranciersmodel klachten van afnemers aannemen die gaan over de gefactureerde periodieke netwerkkosten. Eerst zal de leverancier nagaan of de gefactureerde periodieke netwerkkosten overeenkomen met de informatie in het contractregister. De volgende stap is om het centraal aansluitingenregister te raadplegen en zo nodig contact op te nemen met de netbeheerder om de klacht te beoordelen. De netbeheerder zal de klacht in behandeling nemen en zorgen dat de afnemer en zijn leverancier het antwoord krijgt teruggekoppeld en de afnemer eventueel gecompenseerd wordt.

Indien de klacht ongegrond is verklaard, is de leverancier gerechtigd om stappen te nemen om de vordering bij de afnemer te incasseren. Mocht de afnemer niet akkoord zijn met het afsluiten van de klacht dan zal de leverancier hem doorverwijzen naar de netbeheerder, omdat de netbeheerder verantwoordelijk is voor het registreren van de facturatiegrondslagen van de periodieke netwerkkosten.

Paragraaf 3.3.2 Procesafspraken (Pagina 31)

9. Wanneer, bijvoorbeeld na een klacht van een afnemer, blijkt dat gedurende een periode de verkeerde capaciteitstariefcode is gefactureerd, treden de leverancier en netbeheerder daarover in overleg. Indien de klacht gegrond is, zal de netbeheerder per ommekeer de foutieve registratie in het centraal aansluitingenregister herstellen, waarna de toekomstige facturering en verrekening juist en volledig via het reguliere proces Facturering en Afdracht zal verlopen. Mocht er sprake zijn van, noodzakelijke, fysieke werkzaamheden, via het herstel van de registratie in het aansluitingenregister plaats nadat deze werkzaamheden zijn uitgevoerd. De periode die gecorrigeerd wordt loopt vanaf het moment van inhuizen van de klant tot het moment waarop de foutieve registratie in het aansluitingen register is gecorrigeerd. Bij het aannemen van de klacht, vraagt de leverancier expliciet toestemming de volgende gegevens van de klant te mogen verstrekken aan de netbeheerder ten behoeve van het afhandelen van de klacht:

- Naam contractant
- Factuuradres
- Telefoonnummer
- Email adres
- Bankrekeningnummer

De leverancier verstrekt deze gegevens aan de netbeheerder bij het voorleggen van de klacht. Indien de netbeheerder de afwijking constateert, tijdens fysieke werkzaamheden, zal hij de gegevens van de aangeslotene zelf vastleggen. Indien deze gegevens afwijken van de geregistreerde aangeslotene in het aansluitingenregister, of indien de netbeheerder de afwijking constateert op basis van zijn eigen administratie, zal de netbeheerder de actuele leverancier vragen deze gegevens te verstrekken. De leverancier vraagt toestemming aan de klant, deze gegevens te verstrekken. Na toestemming verstrekt de leverancier deze gegevens aan de

IC139: Correcties en verrekeningen foutieve captarcodes

netbeheerder.

Dit alles gebeurt buiten het in deze paragraaf beschreven proces om, omdat het centraal aansluitingenregister niet met terugwerkende kracht aangepast kan worden en op deze wijze (de historie van) het centraal aansluitingenregister de grondslag blijft voor (de historie van) de Verplichting, de facturatie, de Afdrachtspecificatie en de afdracht.

Ten aanzien van de uitvoer van het dit correctieprocessen registreren de partijen contactpersonen in het PMP.

Invoeringsstrategie:

Betreft een procedurele afspraak; kan release-onafhankelijk ingevoerd worden. De aanpassingen op het MPM dienen bij de eerst volgende sectorrelease meegenomen te worden.

Invoering uiterlijk 3 maanden na vaststelling van het issue, waar mogelijk eerder.

Te vervallen issues:

-

Versieoverzicht:

- 0.1 Eerste aanzet door Richard van Dijk naar aanleiding van 20120914 Changeverzoek Correctie en verrekening RNB v0 2.doc van DPM EG
- 0.2 Herschreven na bespreking 23-04-2013 met Arco Bakkeren, Auke Jongbloed, Wigge van Bemmelen, Frank Jacobse
- 0.3 Herschreven na bespreking 15-05-2013 met Arco Bakkeren, Auke Jongbloed, Wigge van Bemmelen, Frank Jacobse
- 0.4 Herschreven na bespreking 07-06-2013 met Auke Jongbloed en Frank Jacobse & en review Arco Bakkeren en Wigge van Bemmelen
- 0.5 Discussiepunt voor in de IC-K van 27-6-2013 toegevoegd
- 0.7 Herschreven nav oplossingsrichting en toevoeging impact MPM
- 0.8 Herschreven t.b.v. besluitvorming in IC-K
- 0.9 Herschreven n.a.v. besluit in IC-K d.d. 26-09-2013
- 0.95 Kleine tekstuele aanpassingen
- 0.99 Ter vaststelling aan de ALV NEDU
- 1.0 Vastgesteld door de ALV NEDU