

**Programma van Eisen t.b.v.
Europese aanbesteding volgens de Openbare procedure
voor Levering en teruglevering van elektriciteit ten behoeve van
Waterschap Drents Overijsselse Delta, locatie Rioolwaterzuiveringsinstallatie (RWZI) Kampen**

Behorende bij Aanbesteding met kenmerk TN 550363

In het Programma van Eisen staan vermeld de Uitvoeringseisen die Aanbestedende Dienst (vanaf moment van gunning Opdrachtgever) stelt aan de onderneming van Inschrijver (vanaf moment van gunning: Opdrachtnemer).

Door het indienen van een volledige Inschrijving overeenkomstig het bestek (alle gepubliceerde documenten en databestanden) van deze Openbare Procedure geeft Opdrachtnemer aan akkoord te zijn en te voldoen aan de Beschrijving van de Opdracht en het Programma van Eisen, dus zowel geschiktheidseisen als gunningseisen, de Algemene Inkoopvoorwaarden en de (concept)Overeenkomst.

Uitvoeringseisen

Hierna wordt aangegeven welke uitvoeringseisen door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Opdrachtnemer gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen kan tot uitsluiting van Inschrijver aan deze aanbestedingsprocedure leiden. Door het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan te voldoen aan het Programma van Eisen.

1.	Kwaliteitseisen Levering Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Levering en Teruglevering van elektriciteit in overeenstemming is met de verplichtingen voortvloeiend uit de Elektricitwet en alle overige op basis daarvan vastgestelde wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn de (Terug)Levering van elektriciteit op het openbare Elektricitetsnet ten behoeve van de Aansluitingen van de Opdrachtgever te verzorgen inclusief bijbehorende diensten. Voor zover toepasselijk dient de Levering tevens in overeenstemming te geschieden met de geldende regelgeving, zowel nationaal als Europees, inzake grensoverschrijdende Leveringen.
2.	De opdracht bestaat uit de volgende diensten en leveringen: a) Inhuizen van de Aansluiting; b) Overnemen van en uitvoering geven aan de Programmamverantwoordelijkheid,

	c) Levering en Teruglevering (verkoop) van energie op de EPEX NL spotmarkt en TenneT onbalansmarkt; d) Overname van de nominatieverplichtingen incl. aanvaarding van het onbalansrisico e) Curtailmentdiensten, waaronder tevens congestiemanagementdiensten f) Facturatiediensten en managementrapportages; g) Klachtenafhandeling en twee (2) maal per jaar evaluatiegesprek; De levering van GvO's voor het zeer beperkte afnamevolume alsook de ontvangst/registratie/verhandeling van de door de Opdrachtgever gecreëerde GvO's (wind en/of zon) vallen buiten de opdracht. Opdrachtgever draagt zorg voor- en garandeert de afboeking van GvO's voor 100% van de netlevering.
3.	Programmaverantwoordelijkheid, Nominatie en Onbalans De Opdrachtnemer dient op datum van ontvangst van de Inschrijvingen en gedurende de Contractperiode aantoonbaar te beschikken over volledige erkenning van Programmaverantwoordelijkheid in het kader van de Elektriciteitswet. Opdrachtgever is in beginsel Nominatieverantwoordelijk, maar draagt deze verantwoordelijkheid én uitvoering over naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze verantwoordelijkheid te aanvaarden. Opdrachtnemer zal de dagelijkse voorspelling (forecast) en nominatie verzorgen - alsook de kosten voor nominatiediensten en onbalansrisico dragen. Dit geldt zowel voor de (verwachte) productie uit wind en zon-PV alsook de afname van elektriciteit door de rioolwaterzuiveringsinstallatie (RWZI). Om Opdrachtnemer in staat te stellen uitvoering te geven aan Nominaties, Programma verantwoordelijkheid en Onbalans zal Opdrachtgever naast het aanleveren van de historische verbruiksgegevens van de aansluitingen ook (gedetailleerde) technische informatie verstrekken over de wind opwek installatie. Deze informatie is opgenomen in Bijlage 7. <i>NB: momenteel is een gedeelte van de opgestelde zonnepanelen tijdelijk verwijderd voor de bouw van de windturbine. Na oplevering van de windturbine werkzaamheden worden deze zonnepanelen (te weten totaal 630 panelen gelijk aan 286,65 kW piek) teruggeplaatst.</i> Algemeen <u>Curtailment negatieve EPEX blokken 6 uur</u> Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met -en is verantwoordelijk voor- de toepassing van curtailment volgens de bepalingen uit de SDE-systematiek (zijnde in dit geval afschakeling van windproductie in geval van minimaal 6 achtereenvolgende uren met negatieve EPEX-prijzen) of toekomstig vrijwillig of verplicht curtailment vanuit de netbeheerder(s).

	Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met het plaatsen van de benodigde regelapparatuur/stuurbox door (en voor rekening van -) Opdrachtgever voor de uitvoering van curtailment. <u>Vermogenssturing met Realtime Interface (RTI)</u> De netbeheerder heeft Opdrachtgever verzocht medewerking te verlenen aan vermogenssturing door middel van een RTI. Concrete afspraken hierover zijn nog niet gemaakt tussen partijen. Opdrachtgever overweegt hieraan medewerking te verlenen, Opdrachtnemer dient daarom akkoord te gaan met een mogelijke latere implementatie van deze RTI door Enexis en zal in dat geval voor 100% compensatie ontvangen of vergoeden voor de door afroep ontstane onbalanskosten respectievelijk opbrengsten. <i>NB: volledigheidshalve dient vermeld te worden dat er op de nu met Enexis afgesloten Aansluit- en Transport Overeenkomst (ATO) géén beperking op terugleververmogen geldt.</i> <u>Economisch curtailment</u> Opdrachtgever stelt de wind productie asset beschikbaar als flexibel vermogen ten behoeve van economisch curtailment (inclusief reversed curtailment in geval de windturbine niet op maximaal vermogen produceert). Dit is omschreven onder eis 6 in dit PvE. Opdrachtnemer draagt voorts alle handelsrisico's die gepaard gaan met de (Terug)Levering van elektriciteit, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) de risico's vanwege importbeperkende maatregelen en grensoverschrijdend transport.
4.	De Levering en teruglevering (verkoop) van elektriciteit zal bestaan uit de fysieke levering van alle benodigde elektriciteit voor de afnamelocatie respectievelijk installatie (RWZI) van Opdrachtgever, rekening houdend met en verrekening van: - Door Wind installatie van Opdrachtgever opgewekte en aan het net geleverde elektriciteit; - Door Zon-PV installatie van Opdrachtgever opgewekte en aan het net geleverde elektriciteit.
5.	Prijsmethodiek: EPEX-kwartierprijs verrekening + afkoop onbalans De kosten en opbrengsten voor de af te nemen en terug te levering elektriciteit zijn in beginsel opgebouwd uit: - De per kwartier vast te stellen ingekochte elektriciteit; dan wel - De per kwartier vast te stellen verkochte elektriciteit, - Onbalans fees - Handling fees - Prijsreferentie voor de te verrekenen volumes geleverde en/of teruggeleverde elektriciteit is de EPEX NL (www.epexspot.com)

Per kwartier wordt bepaald en berekend of er sprake is van een netto Levering óf een netto Teruglevering. Hierbij geldt de volgende prijsberekening voor het bijbehorende kwartiervolume:

Bepaling Leveringskosten

De leveringsprijs, per kwartier, wordt berekend op basis van:

- Het totaal gealloceerde afnamevolume
- EPEX-tarief voor het betreffende kwartier
- De contractueel overeengekomen fees (opslagen/afslagen) voor onbalans en handling

Formule:

Prijs [€/MWh] = Prijs (spot EPEX, kwartier) + Onbalans fee + Handling fee

Kosten = Volume (kwartier, [MWh]) * Prijs [€/MWh]

Bepaling opbrengst Teruglevering

De terugleverprijs, per kwartier, wordt berekend op basis van:

- Het totaal gealloceerde teruglevervolume
- EPEX-tarief voor het betreffende kwartier
- De contractueel overeengekomen fees (opslagen/afslagen) voor onbalans en handling

Formule:

Prijs [€/MWh] = Prijs (spot EPEX, kwartier) - Onbalans fee - Handling fee

Opbrengsten = Volume (kwartier, [MWh]) * Prijs [€/MWh]

De onbalansfee en handlingsfee is vast gedurende de gestanddoeningstermijn tot en met de dag van definitieve gunning door Opdrachtgever en vervolgens gedurende de gehele Contractperiode.

Fasering in bedrijf stelling netaansluiting, opstartfase en commissioning, operationele fase.

Fase 1

Gedurende de periode vanaf in bedrijf stelling van de (nieuwe) netaansluiting, alsook de opstartfase en commissioning periode van de windturbine, zal de te leveren of terug te leveren elektriciteit in beginsel worden verrekend tegen TenneT onbalansprijzen. Op aangegeven en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is het echter mogelijk om dagelijks vooraf te nomineren op de EPEX-spotmarkt. Verrekening van gealloceerde volumes vindt tijdens deze periode plaats o.b.v. eventueel genomineerde volumes tegen EPEX-prijs en onbalans volumes tegen onbalans prijs, waarbij een handling fee van toepassing is van 2,5 €/MWh op alle per kwartier gesaldeerde geleverde of terug geleverde volumes.

	AD informeert Opdrachtnemer wanneer RWZI-afname en zon-PV installaties worden gekoppeld aan de netaansluiting welke door Opdrachtnemer wordt beleverd, alsook over de voortgang van de in bedrijfname van de windturbine. Fase 2: Operationele fase: Regulier bedrijf volgend op volledige in bedrijfname. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig, 5 werkdagen voorafgaand, informeren over het moment van overgang naar operationeel bedrijf van de windturbine. Op dat moment gaat het onbalansrisico en daarmee ook de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse voorspelling en inbieding op EPEX over naar de Opdrachtnemer.
6.	Economisch Curtailment op wind- en/of zon-PV productie Opdrachtnemer verklaart zijn bereidheid en inzet voor economische optimalisatie van kosten en opbrengsten door de toepassing van Curtailment op de productie van Opdrachtgever. Dit is mogelijk door sturing vanuit Opdrachtnemer (of door haar in te huren derde partijen) op EPEX NL kwartier- of TenneT onbalansprijzen, dan wel deelname aan de aFFR of mFRR regelmarkt welke eveneens door TenneT wordt gefaciliteerd, dan wel deelname aan GOPACS (Grid Operators Platform for Ancillary Services). Actieve sturing is mogelijk door vermogen aan te bieden aan de TenneT of passief door mee te regelen met de onbalansprijzen of door implementatie van een bieding strategie waarmee productie tijdens vooraf bepaalde momenten wordt voorkomen of aangepast. Wind- of Zon-PV parken kunnen hierbij zowel afregelen (bij normaal bedrijf) als opregelen (in het geval dat eerder is afgeregeld). De Opdrachtnemer zal hierbij telkens de producten respectievelijk markt kiezen waarop hij het hoogste Curtailment Resultaat verwacht. De <u>netto</u> financiële opbrengsten als gevolg van Curtailment worden gelijk (50%/50%) gedeeld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Deze opbrengsten kunnen bestaan uit vaste componenten (beschikbaarstelling, capacity fee of activatie vergoeding) en/of variabele componenten. De totale variabele vergoeding uit Curtailment is de totale vergoeding uit EPEX, TenneT onbalans en activatie vergoeding. Vergoedingen/ opbrengsten worden, ten behoeve van de bovenstaande verdeling, altijd eerst gecorrigeerd of gecompenseerd met de gemiste inkomsten. Dit betreft het Curtailment Volume (per kwartier) vermenigvuldigd met de commodityprijs (EPEX-kwartier) én verhoogd met een GvO compensatie van 3 €/MWh. Indien, in enig kwartier, sprake is van een negatief nettoresultaat uit Curtailment zal dit resultaat niet worden verrekend maar is dit voor rekening van Opdrachtnemer.

	De optimalisatie wordt beheerd en uitgevoerd door Opdrachtnemer en kent de volgende restricties teneinde een juiste balans te houden tussen duurzaamheidsdoelstellingen en economische optimalisatie: – De windturbine installatie mag te allen tijde enkel en alleen worden terug geregeld indien en voor zover de productie uit wind hoger is dan 250 kW, tot een minimumproductie van eveneens 250 kW. Hiermee wordt bereikt dat de eigen behoefte te allen tijde door eigen duurzame productie wordt afgedekt, mits natuurlijk voldoende beschikbaar. – Op jaarbasis is economisch curtailment van de windturbine gelimiteerd tot 10% van de verwachte P50 Productie (zie specificatie in Bijlage 7) Genoemde 10% staat los van de afschakeling tijdens de zogenaamde negatieve 6 uren blokken.
7.	Leveranciersswitch (inhuizing) 1. Opdrachtgever levert uiterlijk 2 maanden voorafgaande aan de start leveringsdatum de voor de inhuizing van de Aansluiting benodigde gegevens aan de Opdrachtnemer met daarin vermeld het aansluitadres, de EAN-code en eventueel aanvullende informatie. 2. Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer opdracht tot het uitvoeren van al datgene dat nodig is voor het uitvoeren van de benodigde inhuizing. De Opdrachtnemer verklaart deze opdracht te aanvaarden. 3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed monitoren van het verloop van het proces en is volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet tijdig aanvragen van de inhuizing of niet juist reageren op het betreffende berichtenverkeer van de Netbeheerder bij het uitvoeren hiervan. 4. Uiterlijk veertien (14) kalenderdagen voorafgaand aan de aangegeven startdatum van levering zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een schriftelijke bevestiging van de succesvolle inhuizing sturen.
8.	Garanties van Oorsprong Opdrachtgever blijft eigenaar van alle Garanties van Oorsprong (GvO's) die in haar eigen installaties en/of deelnemingen bij de productie met wind en/of zon-PV dan wel uit andere duurzame bronnen beschikbaar komen en waaruit zogenaamde verhandelbare GvO's voortkomen. Opdrachtgever verklaart alle verbruikte elektriciteit voor 100% te verduurzamen, waarbij eerst de eigen GvO's worden ingezet. Indien door Opdrachtnemer gewenst, zal Opdrachtgever na afloop van enig kalenderjaar een kopie van het afboekingsbewijs (cancellation statement) aan Opdrachtnemer overleggen. Opdrachtnemer zal derhalve géén Certificaten van Oorsprong (CvO's) of GvO's hoeven te leveren.

9.	Facturatieproces Algemeen, frequentie Opdrachtnemer verzorgt de volgende factuurstromen: Maandelijks, berekend per kwartier: Gesaldeerde volume van de afgenomen elektriciteit en teruggeleverde volume in MWh. Afhankelijk van het feit of de som een positief of een negatief getal is, is er sprake levering respectievelijk teruglevering /verkoop voor ieder betreffend kwartier. De (Terug)Leveringsprijzen zijn finaal inclusief Programmaverantwoordelijkheid, emissierechten en administratiekosten. De (Terug)Leveringsprijzen zijn exclusief: - Garanties van Oorsprong, - Belastingen (btw, Energiebelasting, en eventuele andere toekomstige heffingen van overheidswege); - Kosten voor de aansluiting en het transport van de elektrische energie, daaronder begrepen, doch niet uitsluitend, kosten voor de aansluiting, systeemkosten, huur- en onderhoudsgelden voor de aansluiting, kosten voor meetdiensten. Opdrachtgever heeft de facturatie volledig gedigitaliseerd en daarom accepteert Opdrachtgever enkel e-facturen. Voorwaarden voor e-facturen zijn als volgt: • Opdrachtnemer stuurt de facturen elektronisch via het 'Peppol' netwerk. Na definitieve gunning zullen de relevante gegevens hiervoor beschikbaar worden gesteld. • Op iedere factuur staan de basisgegevens vermeld die de Belastingdienst voorschrijft. Tevens dient iedere factuur deugdelijk gespecificeerd te zijn op basis van onderstaande zaken: a. Kenmerk en datum van de Overeenkomst; b. Kenmerk en datum van de factuur; c. Periode waarover wordt gefactureerd; d. Omschrijving van de Levering; e. Volume Levering f. Volume Teruglevering g. Kosten Levering h. Vergoeding Teruglevering i. Vergoeding uit Curtailment (detailinformatie in XLS of CSV-file) j. Energiebelasting k. Overeengekomen prijzen, gespecificeerd in brutoprijzen, eventuele kortingen en netto prijzen; l. Btw-tarief en bedrag; m. Totaalbedrag factuur;
----	--

- n. Naam contactpersoon en afdeling van Opdrachtgever;
- o. Inkoopordernummer (wordt na definitieve gunning verstrekt door Opdrachtgever indien van toepassing)

Opdrachtgever is gerechtigd om bedragen die zij uit enigerlei hoofde van de Opdrachtnemer te vorderen heeft, te verrekenen met de bedragen die zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

Voor meer informatie zie: <https://www.wdodelta.nl/facturen>

De facturen dienen te bestaan uit één factuur met daarop de totalen van levering en teruglevering en een of meer bijlagen met de gegevens per individueel kwartier.

Opdrachtnemer faciliteert verschillende gegevensstromen t.b.v. interne doorbelasting en factuurcontrole:

- (Meet)gegevens van zowel afname alsook opwek, per 15 min;
- Relevante gegevens voor berekening en afdracht Energiebelasting van alle uit het net afgenomen en teruggeleverde MWh-en en btw.

Afrekening

De eindafrekening (per jaar), op basis van geregistreerde en/of door de Netbeheerder(s) gevalideerde verbruiken, wordt uiterlijk binnen één (1) maand, nadat de Netbeheerder(s) de definitieve verbruiksgegevens heeft verstrekt aan de Opdrachtnemer, verstuurd.

Belastingen

De Energiebelasting wordt door Opdrachtnemer berekend en gefactureerd o.b.v. het per kwartier gealloceerd afname volume (Levering door net, LDN).

btw wordt maandelijks door Opdrachtnemer berekend en gefactureerd o.b.v. het totale (credit of debet) factuurbedrag.

Afrekening / Creditfacturen

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om in geval van eventuele creditfacturen deze te verrekenen met debetfacturen.

Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de juistheid van de facturen en de leveringsgegevens van de Opdrachtnemer door een onafhankelijke instantie te laten controleren met betrekking tot de Levering en Teruglevering van elektriciteit door respectievelijk aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal eerst zelf een onderzoek moeten doen op eigen kosten. Als er dan nog verschillen van inzicht blijven zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden over de kosten voor het onderzoek.

Indien onredelijkheid of onjuistheid door de Opdrachtgever wordt aangetoond vindt correctie plaats in onderling overleg en overeenstemming.

	Opdrachtnemer geeft kosteloos en volledige medewerking aan de Opdrachtgever wanneer deze besluit energienota's door Derden te laten controleren/verwerken. Dit inclusief de digitale toezending van d(i)e nota's aan eventuele Derde partijen. Betaling en zekerheden Niet-betaling van het betwiste gedeelte van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft de Opdrachtnemer niet het recht de Levering en diensten op te schorten c.q. te beëindigen. Indien de Opdrachtgever de juistheid van een factuur in zijn geheel of gedeeltelijk betwist wordt de reden binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aangegeven. Gezien het huidige betalingsgedrag en de financiële zekerheid van de Opdrachtgever zal door Opdrachtnemer geen vooruitbetaling, borgsom of enig andere vorm van zekerheidstelling worden geëist. Creditfacturen worden uiterlijk 30 kalenderdagen na leveringsmaand uitbetaald. Bij niet tijdig uitbetalen is opdrachtnemer wettelijke rente verschuldigd.
10.	Aanspreekpunt Gedurende de Contractperiode stelt Opdrachtnemer een Operationeel verantwoordelijke manager aan die fungeert als direct aanspreekpunt voor alle Partijen en dagelijks bereikbaar is voor de Opdrachtgever. Tevens stelt Opdrachtnemer een back-up aan ter vervanging van de Operationeel verantwoordelijke manager bij diens afwezigheid. Beide personen zijn beslissingsbevoegd. Deze beslissingsbevoegdheid dient ertoe te leiden dat eventuele klachten zo spoedig mogelijk binnen de gestelde termijnen worden opgelost en de dienstverlening als vastgelegd in deze Overeenkomst doorgang vindt. Gedurende de Contractperiode stelt Opdrachtnemer een via direct telefoonnummer en emailadres bereikbare operationeel verantwoordelijke persoon aan welke fungeert als direct aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Wanneer gedurende de uitvoering van de Opdracht blijkt dat de Operationeel verantwoordelijke manager en/of diens back-up niet geschikt is voor de uitvoering van de Opdracht stelt Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever een andere Operationeel verantwoordelijke manager aan voor de verdere uitvoering van het traject.
11.	Communicatie en overleg Operationele processen kunnen met de Opdrachtnemer worden afgestemd. Voorafgaand aan aanvang Contractperiode zal de operationeel verantwoordelijke manager van Opdrachtnemer met Opdrachtgever de inrichting van de facturatie afstemmen en zorg dragen voor het juist inrichten van het facturatieproces binnen zijn organisatie. Opdrachtgever heeft één contactpersoon voor facturatie, aansluitingen en andere operationele zaken. Evaluatie van het facturatieproces vindt ten minste plaats na het eerste leveringskwartaal of indien door omstandigheden noodzakelijk aanvullend op frequente basis. Opdrachtnemer zal

	zich maximaal ertoe inspannen om het facturatieproces naar wens van de Opdrachtgever en foutloos te laten verlopen en verplicht zich om fouten in dit proces binnen 1 maand na melding te herstellen. Tweemaal per jaar dient er overleg plaats te vinden tussen de contractmanager/ accountmanager van Opdrachtgever en de Operationeel verantwoordelijke manager van Opdrachtnemer ter evaluatie van reeds geleverde Diensten en over de voortgang van nog te leveren Diensten. Opdrachtnemer maakt van gehouden bespreking een besprekingsverslag. Het verslag wordt kosteloos binnen twee weken na overleg aan de Partijen toegezonden.
12.	Klachtenprocedure / aftersales / helpdesk Een klacht over niet nagekomen afspraken dan wel onjuist geleverde diensten kan zowel telefonisch (mondeling) als per e-mail (schriftelijk) aan de Opdrachtnemer worden geuit. De klachtenprocedure dient ervoor te zorgen dat de klachten van de Opdrachtgever (tijdig) worden gesignaleerd en, voor zover mogelijk, worden opgelost. De klachtenprocedure moet duidelijkheid scheppen voor de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. De accountmanager van de Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor klachten, aanvragen etc. en kan bereikt worden via een vast e-mailadres en één rechtstreeks telefoonnummer. Het is niet toegestaan de Opdrachtgever door te verwijzen naar algemene 0800-/0900-nummers.
13.	Uitgangspunten klachtenprocedure / aftersales / helpdesk: Het operationele team en de verantwoordelijke accountmanager nemen bij spoedzaken (bijvoorbeeld switch, in- en/ of uithuizing) binnen één (1) werkdag contact op met contactpersoon van Opdrachtgever waarop de zaak betrekking heeft. Het operationele team van de Opdrachtnemer moet de rol van klachtontvanger kunnen vervullen. De klacht moet vertrouwelijk behandeld worden. Van iedere ontvangen klacht, schriftelijk dan wel mondeling, dient binnen één (1) werkdag na melding een ontvangstbevestiging toegezonden te worden met daarin een duidelijke uiteenzetting van de ontvangen klacht. Ontvangen klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen te zijn opgelost. Wanneer dit niet mogelijk is dient een duidelijke en redelijke tijdsplanning overlegd te worden waaruit blijkt binnen welke termijn de betreffende klacht opgelost kan worden en een onderbouwde reden waarom deze termijn niet kan worden gehaald. Degene die de klacht heeft gemeld dient tweewekelijks geïnformeerd te worden over de stand van zaken betreffende het oplossen van de klacht.
14.	Managementinformatie Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een web portaal beschikbaar voor diens eigen Aansluitingen waarin informatie over aansluitregister, verbruik-/meetwaarden en facturen te

	raadplegen en te downloaden is. Indien en zo lang Opdrachtnemer niet over een geschikt web portaal beschikt, verplicht Opdrachtnemer zich de relevante informatie op afroep van Opdrachtgever digitaal via MS Excel beschikbaar te stellen (nota's in PDF), binnen 10 dagen na aanvraag. Na afloop van elk kalenderjaar, of zoveel eerder ingevolge de wens van Opdrachtgever, verstrekt Opdrachtnemer een volledige rapportage. Het overzicht geeft tenminste de volgende gegevens: – Overzicht van EAN-code(s) en aansluitadres(sen); – Elektriciteitsafname, -teruglevering en laatst bekende jaarverbruiken; – Gefactureerde bedragen; onderverdeeld naar "commodity", landelijk transport en belastingen per EAN; – Meetdata Grootverbruik Telemetrie Aansluitingen (15 minuten waarden); – Gedetailleerde resultaatberekening van de curtailmentopbrensten De opgestelde rapportages dienen uiterlijk binnen twee (2) maanden na verstrijken van de verslagperiode door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt te worden. Tevens dient bovenstaande informatie binnen tien (10) werkdagen buiten de vaste verstrekingsdata te worden geleverd. De gevraagde informatie dient digitaal in een Excel-bestand aangeleverd te worden. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementrapportages kosteloos worden gewijzigd dan wel uitgebreid. Eventuele wijzigingen/uitbreiding vinden plaats in onderling overleg met de Opdrachtnemer.
--	---