



## FIST taskforce overstappen: Besluiten overstappen consumenten

Breedbandaanbieders streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstappenproces dat overstappen van klanten met hun bundel, in lijn met het aangeboden productportfolio (momenteel vooral 3P (internet, bellen en tv)) ondersteunt. Dit document beschrijft de door de aan het overstappenproces deelnemende partijen gedragen afspraken.

### Besluiten:

Nr.	Omschrijving
1.	Bevestiging van de klantorder en de overstaporder (van de klant) dienen op hetzelfde moment plaats te vinden. Na bevestiging van een overstaporder van de klant informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van een overstapverzoek (CTR). Het CTR bericht wordt door de oude aanbieder als een opzegging in behandeling genomen.
2.	De oude aanbieder informeert zijn klant zo spoedig mogelijk over het geaccepteerde overstapverzoek (CTRA-OK) en informeert de klanten over de feitelijke consequenties van de opzegging. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einddatum lopend contract en mogelijke contractuele consequenties / hoogte slotnota in geval van voortijdige beëindiging van het contract.</li> <li>- Eventueel retourneren van verstrekte randapparatuur (bijv. decoder).</li> <li>- Eventuele consequenties van het opzeggen van de bundel voor overige dienstverlening / Value Added Services als alarm en data-lijnen voor pinapparatuur als gevolg van technische afhankelijkheden.</li> <li>- Eventueel informeren hoe de overstap gewijzigd of geannuleerd kan worden.</li> </ul>
3.	Aanbieders houden zich in contacten met klanten aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 4. Misleidende en vergelijkende reclame (artikel 194, 195 en 196)</li> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 3A. Oneerlijke handelspraktijken (Artikel 193)</li> <li>- De Nederlandse Reclame Code</li> <li>- Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet</li> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, afdeling 5.2b. Consumentenrichtlijn 2016 in het kader van annuleringen.</li> <li>- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</li> </ul> <p>In situaties waarbij in de communicatie tussen oude-, nieuwe aanbieder en klant iets fout gaat dat leidt tot dubbele facturen / contracten voor de klant wordt in overleg tussen de oude en de nieuwe aanbieder een genoegzame oplossing voor de klant overeengekomen. Hierbij zal het klantbelang te allen tijde voorop staan.</p>



4.	Indien de klant niet wil overstappen naar de nieuwe aanbieder dan dient de klant zijn overstap order bij de nieuwe aanbieder te annuleren. De klant kan, ongeacht via welk distributie kanaal de overstap is ontvangen/vastgelegd, binnen de wettelijke annuleringstermijn na bevestiging van de klant-order bij de nieuwe aanbieder annuleren. Annuleren kan bij de nieuwe aanbieder via de reguliere klantengangen. Aanbieders bieden aan klanten een eenvoudige (bijvoorbeeld: link, website, of telefonisch) klantvriendelijke mogelijkheid om de overstap te annuleren.
5.	Indien de annulering door de klant buiten de annuleringsperiode plaatsvindt waarbij er meerdere malen CTRA's blocking verstuurd zijn, wordt coullance toegepast eventueel in overleg tussen de overstapdesks van de nieuwe en de oude aanbieder.
6.	Zodra de klant-order bij de nieuwe aanbieder wordt geannuleerd en het overstapproces reeds loopt, zal de nieuwe aanbieder binnen een werkdag het in gang gezette overstapproces annuleren door het versturen van een annuleringsbericht (CTCancel) naar de oude aanbieder. De nieuwe aanbieder zal naar de klant communiceren dat de overstap is geannuleerd. De oude aanbieder zal de opheffing vervolgens annuleren en dit melden aan de klant.
7.	In een aanbieder gedreven model is de nieuwe aanbieder primair aanspreekpunt voor de eindgebruiker, ook voor klachten betreffende het overstapproces.
8.	<i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>1</sup></i> Een overstaporder kan door de nieuwe aanbieder flexibel uitgevoerd worden vanaf FPD (First Possible Date) tot 120 kalenderdagen na het overstapverzoek. De FPD wordt door de oude aanbieder meegegeven in de beantwoording van een overstapverzoek. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standaard is de FPD de datum waarop de abonnee zonder extra kosten zijn dienst kan beëindigen. Normaliter wordt hierbij rekening gehouden met initiële contractduur en een eventuele opzegtermijn.</li> <li>- Wanneer de abonnee expliciet akkoord gaat met voortijdige contractbeëindiging en de financiële consequenties die hieraan verbonden zijn, dan ligt de FPD 15 kalenderdagen in de toekomst.</li> <li>- Wanneer de FPD meer dan 120 kalenderdagen in de toekomst ligt, dan wijst de oude aanbieder het overstapverzoek af.</li> </ul>
9.	Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de COIN standaard Overstappen overeengekomen kpi's met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimale en maximale doorlooptijd</li> <li>- Reactietijden op CTR's</li> <li>- Aantallen overstappen, aantallen en percentage blockings, aantallen en percentage annuleringen</li> </ul>
10.	De nieuwe aanbieder zal zijn diensten niet werkend opleveren voor het verstrijken van de wettelijke annuleringstermijn. De oude aanbieder zal zijn diensten niet opheffen voor de ontvangst van een Performed bericht van de nieuwe aanbieder.

<sup>1</sup> Besluit is aangepast in het kader van sneller overstappen. Wijzigingen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.



11. *Aangepast besluit in het kader van uitbreiden termijn en verbeteren communicatie e-mail toegang.*<sup>1</sup>

Aanbieders van internettoegangsdiensten bieden een faciliteit die hun abonnees in staat stelt om na contracteinddatum kosteloos toegang te houden tot de e-mails die zij ontvangen op het e-mailadres of de e-mailadressen op basis van de handelsnaam of het handelsmerk van hun aanbieder (bv. naamabonnee@aanbieder.nl) voor een periode van tenminste 6 maanden.

- Deze faciliteit geldt voor de consumentenmarkt.
- Deze faciliteit wordt aangeboden bij een klantgeïnitieerde contractbeëindiging (via aanbiedergestuurd of klantgestuurd overstapmodel).
- Tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden blijft een klantrelatie bestaan.
- Een aanbieder kan de faciliteit staken indien voortzetting redelijkerwijs niet langer van hem kan worden gevergd, bijvoorbeeld in geval van misbruik.
- Deze afspraken beschrijven een minimumaanbod. Aanbieders kunnen aanvullende diensten of functionaliteit aanbieden, al dan niet tegen betaling.

De latende aanbieder biedt de abonnee tenminste één van de volgende opties aan:

1. Toegang tot e-mail op vergelijkbare wijze als voor contractbeëindiging.

- Toegang tot e-mail omvat tenminste:
  - Behoud van basisfunctionaliteiten zoals toegang (lezen), versturen en verwijderen van e-mails.
  - Behoud van bestaande e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliaassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliaassen aan te maken.
  - Toegang via webmail en / of POP met behoud van wachtwoord en login.
  - Behoud van instellingen ten aanzien van SPAM en beveiliging.
  - Behoud van mailbox- en webmailcapaciteit.
  - Behoud van ontvangen e-mails voor zover de mailbox- en webmailcapaciteit dit toelaat.
- De toegang tot e-mail wordt standaard 6 maanden gecontinueerd na contracteinddatum.

2. Doorsturen van e-mail

- Doorsturen van e-mail omvat tenminste:
  - Latende aanbieder stuurt alle e-mail berichten door naar een door de abonnee op te geven e-mail adres.
  - Abonnee kan dit instellen voor al zijn e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliaassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliaassen aan te maken.

<sup>1</sup> Dit besluit zal in de loop van 2020 ingaan (streefdatum implementatie Q1 2020).



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbieder hoeft de abonnee niet de mogelijkheid te bieden om het e-mail adres waar naartoe doorgestuurd wordt te wijzigen.</li> <li>- De abonnee kan doorsturen van e-mail instellen tot tenminste contracteinddatum op de ‘mijn omgeving’ en / of de ‘webmail omgeving’ van de latende aanbieder.</li> <li>- Het tot 6 maanden na contracteinddatum kosteloos doorsturen van e-mail geldt ook voor e-mailboxen en adressen waarvoor al een e-mail ‘forwarding’ instelling bestaat.</li> </ul> <p>Beëindiging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na 6 maanden wordt de faciliteit beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd, tenzij anders overeengekomen met de abonnee.</li> <li>- Op verzoek van de abonnee wordt de faciliteit per direct beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd.</li> </ul> <p>Informatievoorziening:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap worden opgenomen in de publiek beschikbare informatievoorziening over de overstapprocessen: <a href="http://www.coin.nl/overstappen/consumenten/e-mail-toegang">www.coin.nl/overstappen/consumenten/e-mail-toegang</a></li> <li>- Aanbieders informeren abonnees over e-mail toegang na een overstap en hoe dit in te stellen of te beëindigen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In de schriftelijke bevestiging van de opzegging</li> <li>2. Op hun publieke website; met een verwijzing naar de algemene afspraken op de COIN-website</li> </ol> </li> <li>- De klant wordt geïnformeerd dat tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden een klantrelatie blijft bestaan.</li> <li>- In de communicatie wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen kosteloze e-mail toegang en een eventuele betaalde e-mail toegang.</li> </ul> <p>Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanbieders bieden tenminste support op basis van online FAQ.</li> </ul> <p>Voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanbieders geven zelfstandig vorm aan deze faciliteit, qua vorm, inhoud, de wijze van totstandkoming, de klantrelatie, alsmede de grondslag voor verwerking van persoonsgegevens. Dit omvat tenminste het minimumaanbod.</li> </ul>
12.	<p>Annulering van de overstaporder kan op twee manieren geïnitieerd worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. door de klant bij de nieuwe aanbieder gedurende de wettelijke annuleringstermijn.</li> <li>2. door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier.</li> </ol> <p>De nieuwe aanbieder informeert de klant over de annulering. In beide gevallen informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder door het verzenden van een CTC bericht.</p>



13.	<p>De 'Mijn contract' omgeving van aanbieders geeft inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De contracten / bundels die de klant afneemt</li> <li>- Het totale pakket van diensten waaruit de bundel bestaat met duidelijke aanduiding wat de consequenties zijn van het opheffen van de bundel voor de diensten in de bundel</li> <li>- Benodigde (klant)gegevens om een opzegging via de nieuwe aanbieder te doen, te weten NAW en minimaal één van de volgende gegevens: klant of contractnummer, controle getal (laatste 3-cijfers van IBAN) en telefoonnummer</li> </ul> <p>Deze gegevens zijn ook op de factuur en via telefonische klantengangen opvraagbaar.</p>
14.	<p>Bij overstappen worden alle Internet, telefonie en tv producten uit de bundel bij de oude aanbieder opgezegd (en mobiel zodra dit wordt aangeboden en afgenomen).</p> <p>Ter verdere verduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analoge TV en Digtenne worden default door de overstapservice opgezegd.</li> <li>- Diensten met een technische afhankelijkheid van de breedband drager worden default door de overstapservice opgezegd.</li> <li>- PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) worden bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijven PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) dienst achter bij de oude aanbieder.</li> <li>- Mobiel internet (dongels/sim's) dat onderdeel uitmaakt van de bundel wordt default opgezegd.</li> <li>- Mobiele telefonie wordt bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijft de mobiele telefonie dienst achter bij de oude aanbieder.</li> </ul> <p>De overstapservice kan worden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien de nieuwe en de oude aanbieder de overstapservice ondersteunt.</li> <li>- De klant bij zijn oude aanbieder tenminste internet afneemt<sup>1</sup>.</li> <li>- Er geen sprake is van een verhuizing.</li> </ul> <p>Mocht in mogelijk contact met de klant blijken dat de klant een deelproduct uit de bundel wil behouden dan kan de oude aanbieder op verzoek van de klant dit als enkelvoudig product aan de klant gaan/blijven leveren. Dit heeft geen verdere impact op het verloop van de overstaporder.</p>
15.	<p>Bij gebruikmaking van de overstapservice geldt voor het contract en de producten die daarvan onderdeel zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het contract is leidend, de 'mijn contract' omgeving toont de eindgebruiker duidelijk contractimplicaties voor de gebundelde producten (eventueel verschillende contracten).</li> <li>- De oude aanbieder kan bij inconsistentie in opzegging de eindgebruiker benaderen om 'onmogelijke' combinaties recht te trekken.</li> </ul>

<sup>1</sup> Behoudens enkele uitzonderingen, zie overzicht met use cases in de appendix.



	Voor complexe combinaties (buiten de bij 14 besproken contracten) is de eindgebruiker leidend in het overstapproces volgens het bestaande consument gestuurde overstapmodel (bijvoorbeeld het migreren van 2 bundels bij aanbieder a en b naar één bundel bij aanbieder c).
16.	Bij het overstappen voor de einde contractdatum kan de eindgebruiker financieel (middels slotnota) aan contractuele verplichting worden gehouden.
17.	<i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>1</sup></i> Bij overstappen vanaf FPD is de datum van de uitvoer van de overstap (door middel van CTP bericht) tevens de datum waarop het contract zal worden beëindigd. Eindgebruiker is en blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij oude aanbieder.
18.	Het overstappen model gebruikt dezelfde vormen van machtiging die voor nummerbehoud zijn overeengekomen. De overeengekomen methoden van machtiging en opvraagprocedures van machtigingen staan beschreven in COINCR 337v6 en 344v5.
19.	Een bundel heeft één duidelijke einde contractdatum.
20.	Om eenduidige en eenvoudige klant-contract identificatie mogelijk te maken, wordt een van onderstaande Smart Validations toegestaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postcode, huisnummer, en klant- of contractnummer (één klant of contractnummer is voldoende om de bundel te identificeren) of</li> <li>- Postcode, huisnummer en telefoonnummer bij bundels inclusief telefonie</li> <li>- Postcode, huisnummer en laatste 3-cijfers bankrekeningnummer</li> </ul>
21.	De overstapservice wordt standaard door deelnemende partijen aangeboden aan overstappende klanten.
22.	Het overstappen proces wordt uitgebreid met mobiel als mobiel in bundels wordt aangeboden en afgenomen. Tot die tijd wordt voor mobiel naast het overstapproces het regulier mobiele porteerproces gehanteerd. De nieuwe aanbieder vraagt bij bestelling de benodigde mobiele gegevens uit en dient een mobiele nummerportering in.
23.	Periodiek wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de klantvriendelijkheid van het overstappen proces te toetsen, knelpunten te signaleren en het overstappenproces verder te verbeteren.
24.	<i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>2</sup></i>  Overzicht doorlooptijden in het overstappen proces:  Order intake: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na acceptatie van het aanbod van de nieuwe aanbieder door de klant, start de 30 kalenderdagen opzegtermijn bij de oude aanbieder.</li> </ul>

<sup>1</sup> Besluit is aangepast in het kader van sneller overstappen. Wijzigingen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.

<sup>2</sup> Besluit is aangepast in het kader van sneller overstappen. Wijzigingen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na bevestiging van de klantorder (inclusief overstaporder) door de nieuwe aanbieder start de wettelijke annuleringstermijn.</li> </ul> <p>Overstapproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De doorlooptijden van het overstappen proces starten vanaf het moment dat een CTR bericht door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder wordt ingelegd.</li> <li>- CTR wordt uiterlijk de werkdag na bevestiging van de Overstaporder door de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder verstuurd.</li> <li>- CTRA wordt uiterlijk de volgende werkdag door de oude aanbieder verstuurd.</li> <li>- Klantcontact met de klant door de oude aanbieder is toegestaan tot uiterlijk 5 werkdagen na verzenden CTR.</li> <li>- Het CTP bericht (performed) kan vanaf FPD tot 120 kalenderdagen na CTR worden verstuurd.</li> </ul> <p>Annuleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na ontvangst annulering order door klant annuleert de nieuwe aanbieder uiterlijk de volgende werkdag de overstap bij de oude aanbieder door middel van het CTC bericht.</li> <li>- Een openstaande overstaporder kan door de nieuwe aanbieder tot het einde van de overstapperiode (CTR + 120 kalenderdagen) geannuleerd worden.</li> <li>- Wanneer een overstap na afloop van de overstapperiode (CTR + 120 kalenderdagen) nog niet is uitgevoerd dan wordt de overstaporder automatisch geannuleerd.</li> </ul> <p>Minimale en maximale lead-time:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De minimale doorlooptijd van een overstap voor de klant bedraagt 15 kalenderdagen (van CTR tot CTP).</li> <li>- Maximale doorlooptijd overstap order (van CTR tot CTP) is 120 kalenderdagen.</li> </ul> <p>Naast de hier genoemde doorlooptijden kunnen in COIN verband aanvullende operationele afspraken worden gemaakt over doorlooptijden.</p>
25.	Voor direct leverbare glasinfrastructuur (waar geactiveerd glas beschikbaar is) wordt het overstappen proces gehanteerd.
26.	Voor niet direct leverbare glasinfrastructuur (nog geen infrastructuur beschikbaar) wordt het overstappen proces gehanteerd.
27.	Het overstappen proces biedt ook ondersteuning voor het opzeggen van TV only (analoge tv en Digtenne).
28.	<p>Voor het schriftelijk contactmoment tussen latende aanbieder en de klant als gevolg van een door de klant ingediend overstapverzoek (de zogenaamde “overstapverzoek ontvangen”-notificatie) zijn de volgende spelregels van toepassing:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conform de besluitenlijst Overstappen is (en blijft) de ontvangende aanbieder verantwoordelijk voor informatievoorziening naar de klant. De latende aanbieder biedt de “overstapverzoek ontvangen-notificatie” enkel als aanvullende service naar de klant</li> </ol>



2. De latende aanbieder bevestigt schriftelijk (brief of email, naar keuze van de aanbieder) de ontvangst van de opzegging, eventueel ondersteund met een sms (voor een sms gelden dezelfde afspraken als voor brief/email)
3. Deze bevestiging wordt maximaal 3 werkdagen nadat de latende aanbieder de CTRA-OK verstuurd heeft, verstuurd
4. Als de latende aanbieder kiest voor email en deze bounced, wordt door de latende aanbieder alsnog een brief gestuurd
5. De latende aanbieder neemt in ieder geval de in dit overzicht opgenomen onderwerpen op in het schriftelijk contactmoment en voldoet hierbij aan de minimaal vereiste mate van personalisatie.
6. In de schriftelijke bevestiging wordt geen specifieke overstapdatum vermeld. Aangegeven zal worden dat de huidige diensten geleverd blijven worden tot de nieuwe aanbieder de overstap gereed meldt.<sup>1</sup>
7. In de schriftelijke bevestiging wordt de klant geïnformeerd dat hij tot 6 maanden na zijn overstap kosteloos toegang kan behouden tot zijn e-mail adressen en dat dit na 6 maanden automatisch wordt stopgezet.
  - a. In geval van e-mail toegang staat deze faciliteit standaard aan (opt-out) en wordt de klant geïnformeerd hoe hij deze kan beëindigen.
  - b. In geval van doorsturen van e-mail dient de klant deze faciliteit zelf in te stellen (opt-in) en wordt de klant geïnformeerd hoe hij dit kan instellen en beëindigen.De klant wordt geïnformeerd dat tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden een klantrelatie blijft bestaan.<sup>2</sup>
8. Indien abonnee expliciet akkoord is gegaan met voortijdige contractbeëindiging dan wordt de abonnee in de schriftelijke bevestiging geïnformeerd dat voor de resterende contractperiode tussen de daadwerkelijke overstap en de einde contractdatum (dd-mm-jj) kosten in rekening kunnen worden gebracht.<sup>1</sup>
9. Het staat de latende aanbieder vrij om een hogere mate van personalisatie toe te passen
10. De volgorde van gebruik, van de in dit voorstel uitgewerkte onderwerpen, is vrij naar keuze van de latende aanbieder
11. In de notificatie wordt alleen feitelijke informatie met de vertrekkende klant gedeeld
12. Het is de latende aanbieder toegestaan om de onderwerpen/teksten conform de eigen communicatie-, merk- danwel huisstijl te verwoorden
13. Indien gebruik wordt gemaakt van een als 'Winback' te kwalificeren tekst, dan is deze neutraal, wordt eventueel te ondernemen actie volledig bij de klant (reactief) gelegd en bevat deze geen (commerciële) aanbiedingen
14. Er worden geen aanvullende commerciële communicatie uitingen gekoppeld aan deze brief/email (geen folders/flyers/stickers/bedrukte enveloppen/hyperlinks of andere toevoegingen bij de brief/mail/envelop/sms)
15. De klant mag worden geïnformeerd over de consequenties van zijn/haar overstap, indien dit relevant is voor de klant en waar naar verwachting (en uit ervaring van de latende aanbieder) regelmatig vragen over worden gesteld. Hiervoor gelden de volgende richtlijnen:
  - a. Het beschrijven van deze consequenties moet neutraal en feitelijk zijn
  - b. Niet de bedoeling hebben om de klant af te schrikken

<sup>1</sup> Besluit is aangepast in het kader van sneller overstappen. Wijzigingen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.

<sup>2</sup> Besluit is aangepast in het kader van uitbreiden termijn en verbeteren communicatie e-mail toegang. Dit besluit zal in de loop van 2020 ingaan (streefdatum implementatie Q1 2020).



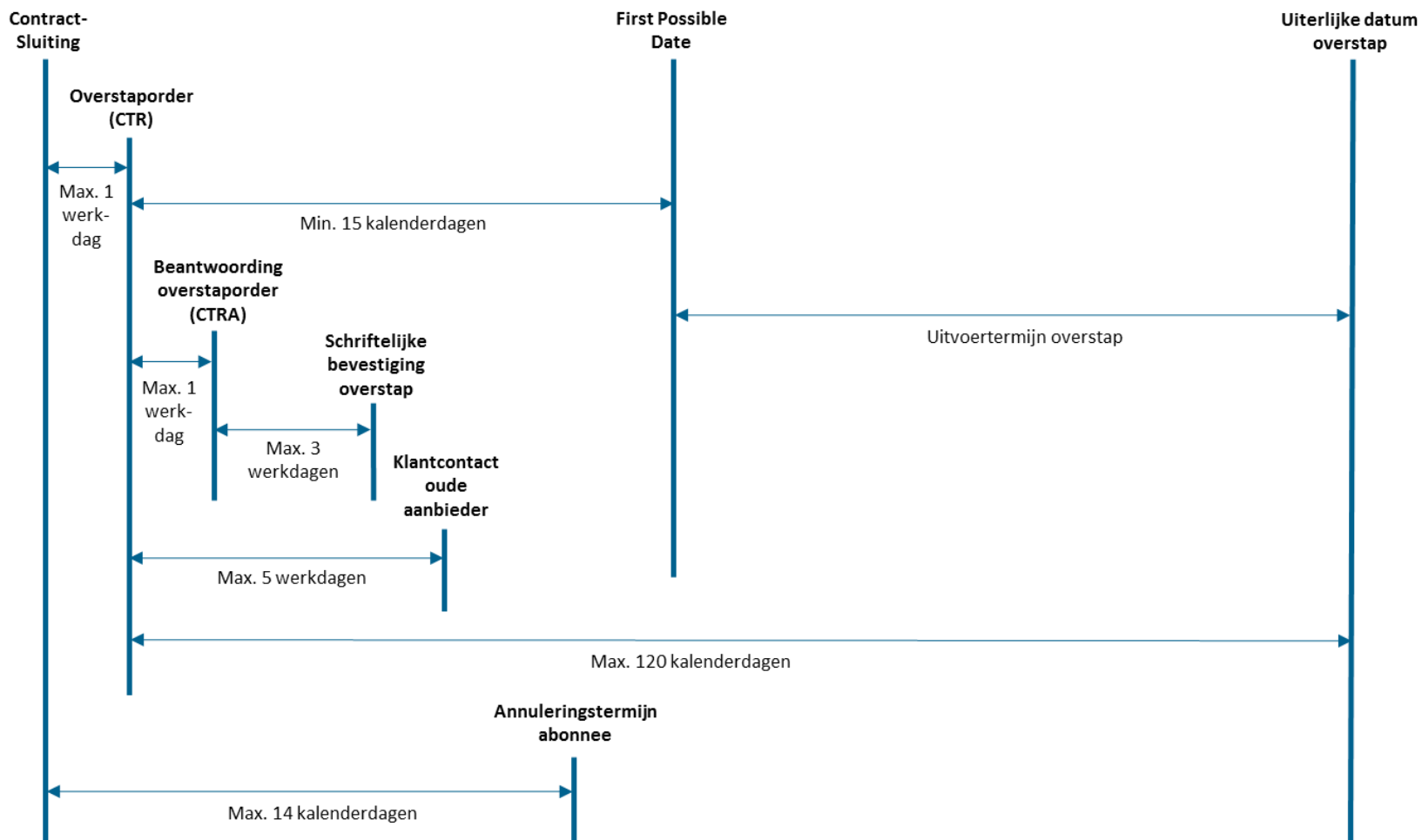


- c. In situaties waarbij niet waarschuwen de klant kan schaden (bijvoorbeeld bij een virus/veilig pakket)
- d. Het mag geen commercieel karakter hebben
- e. Het mag niet het doel hebben om de klant te laten annuleren bij zijn nieuwe aanbieder
- f. Bij beëindiging van diensten die per definitie niet overgenomen kunnen worden door de nieuwe aanbieder

\*Voorbeelden en verdere toelichting op bovenstaande spelregels zijn opgenomen in het document "FIST TF OD - Voorstel ter objectivering schriftelijk contactmoment - v1.1 12-10-2017.pdf"



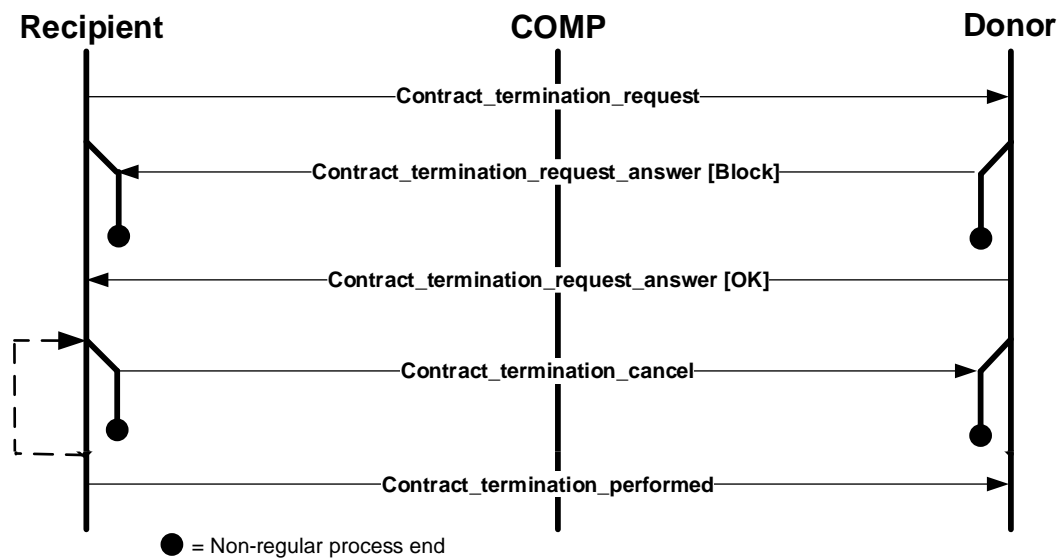
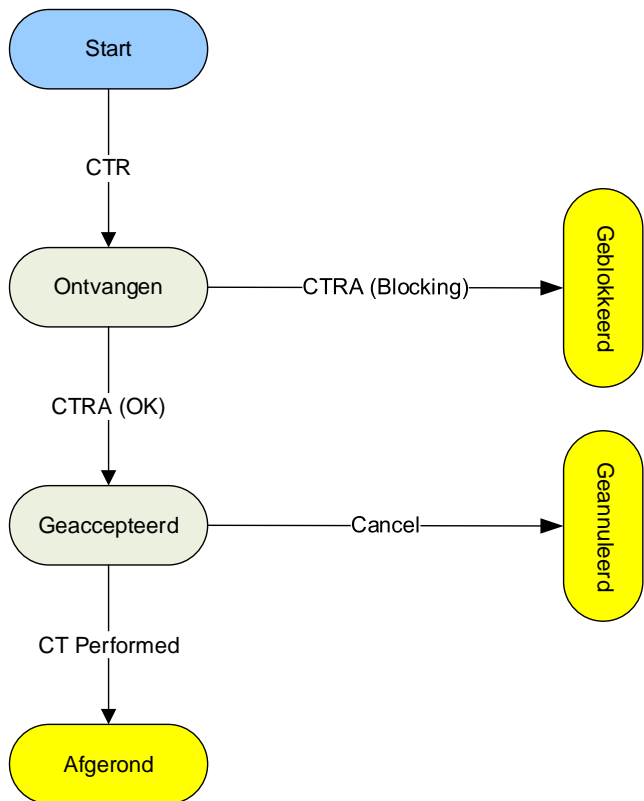
**Appendix A: Doorlooptijden overstapservice<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Tijdslijnen op basis van sneller overstappen. Tijdslijnen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.



## Appendix B: Statusmodel en berichtenflow





## Appendix C: Use Cases

Naar →  Van ↓	2P Internet VOIP	2P Internet TV	2P Internet Mobiel	3P Internet VOIP TV	3P Internet VOIP Mobiel	3P Internet TV Mobiel	4P Internet VOIP TV Mobiel	1P Mobile Only	1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	1P TV Only	1P Internet Only
2P Internet VOIP	CTR NP vast <sup>1</sup> Evt. TTM <sup>2</sup>	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR NP vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP vast Evt. TTM	Niet operator controlled <sup>3</sup>	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
2P Internet TV	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	Niet operator controlled	niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
2P Internet Mobiel <sup>4</sup>	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel <sup>5</sup> Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
3P Internet VOIP TV	CTR NP Vast	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	Niet operator controlled	NP Vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
3P Internet VOIP Mobiel	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR NP Vast NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP V NP Mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM

<sup>1</sup> Als NP vast van VOIP nummers uitblijft wordt het VOIP nummer(s) op de breedband aansluiting niet geporteerd maar opgegeven bij de oude aanbieder. Als een NP van van PSTN/ISDN nummers uitblijft wordt de telefoniedienst niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder.

<sup>2</sup> Bij overstappen binnen dezelfde infrastructuur vindt ook een operator controlled Telco-Telco-Migratie (TTM) plaats bij de wholesale infra aanbieder (bijv. KPN MDF of WBA of ODF).

<sup>3</sup> Onder 'niet operator controlled' wordt het volgende verstaand: de achterblijvende diensten moet de klant zelf opzeggen.

<sup>4</sup> Bij mobiel wordt hier mobiel bellen bedoeld. Mobiele data onderdeel van de bundel wordt als onderdeel van de breedbandbundel opgezegd.

<sup>5</sup> Als NP mobiel uitblijft wordt het mobiele nummer in de bundel niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder (KT, LT wordt nog verder uitgewerkt).



Naar → Van ↓	2P Internet VOIP	2P Internet TV	2P Internet Mobiel	3P Internet VOIP TV	3P Internet VOIP Mobiel	3P Internet TV Mobiel	4P Internet VOIP TV Mobiel	1P Mobile Only	1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	1P TV Only	1P Internet Only
3P Internet TV Mobiel	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	niet operator controlled	niet operator controlled	CTR Evt. TTM
4P Internet VOIP TV Mobiel	CTR NP Vast	CTR	CTR NP Mobiel	CTR NP Vast	CTR NP Mobiel NP Vast	CTR NP mobiel	CTR NP vast NP mobiel	Niet operator controlled	NP vast	Niet operator controlled	CTR
1P Mobile Only	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled NP Mobiel	NP Mobiel	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled
1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	Niet operator controlled NP Vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Vast	Niet operator controlled NP vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP vast	Niet operator controlled	NP vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled
1P TV Only	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR
1P Internet Only	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM



## Appendix D: Begrippenlijst

**Klantorder** – Verzoek van de eindgebruiker aan de nieuwe aanbieder om diensten te gaan leveren.

**Overstaporder** – Verzoek van de eindgebruiker aan de nieuwe aanbieder om gebruik te maken van de overstapservice. De overstaporder is een onderdeel van (of een gevolg van) de klantorder.

**Bevestiging klantorder / overstaporder** – Bevestiging van de nieuwe aanbieder aan de eindgebruiker, dat het verzoek van de eindgebruiker (om diensten te leveren en/of gebruik te maken van de overstapservice) geaccepteerd is.

**Overstapverzoek** – Verzoek van de nieuwe aanbieder aan de oude aanbieder om het contract van de eindgebruiker per gespecificeerde datum te beëindigen gebruikmakend van de overstapservice. Vind plaats in de vorm van het CTP-bericht (Contract Termination Performed).

**Sluiten van het overstapdossier** – Zodra het bericht is ontvangen dat een order is afgerond, geannuleerd of afgebroken wordt het overstapdossier gesloten.

**Wettelijke annuleringstermijn** – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarbinnen een eindgebruiker het recht heeft een aangevraagde dienst te annuleren.

**Wettelijke opzegtermijn** – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarna een eindgebruiker het recht heeft zijn/haar dienst te beëindigen.

**Bundel** – Combinatie van diensten die door een eindgebruiker worden afgenomen binnen één contract.

**Contract** – Overeenkomst tussen eindgebruiker en een aanbieder.

**FPD** – First Possible Date: eerst mogelijke datum waarop de overstap uitgevoerd kan worden.



## Wijzigingsbeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Versie bevat updates nav feedback deelnemers. Besproken en goedgekeurd in de FIST Taskforce OD van 29 september 2016.	29-09-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer</li> <li>- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is</li> <li>- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)</li> </ul>	06-04-2017
3.3	Naar aanleiding van besluitvorming in FIST Taskforce OD van 28-09-2017 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advies om in punt 4 en punt 28 van de besluitenlijst het woord "eerste" te vervangen door "met blockingscode 0 beantwoordde"</li> <li>- In besluit 33 zijn de spelregels mbt objectivering contactmoment tussen latende provider en klant opgenomen</li> </ul>	16-11-2017
4.0	Grondige revisie van de besluitenlijst. Beperkte inhoudelijke aanpassingen, actualiseren n.a.v. reeds geïmplementeerde wijzigingen (oa performed bericht, smart validation) en verduidelijken doorlooptijden overstappen processen. Tevens is een begrippenlijst toegevoegd.	07-01-2019
4.1	Besluitenlijst aangepast naar aanleiding van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbreiden termijn e-mail toegang na overstap (1 naar 6 maanden)</li> <li>- Verbeteren communicatie t.a.v. e-mail toegang na overstap</li> <li>- Sneller leveren binnen de overstapservice</li> </ul>	03-10-2019
4.2	Enkele wijzigingen in het kader van zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap.	16-01-2020