



PROCEDURES

FORUM INTERCONNECTIE EN SPECIALE TOEGANG

In dit document worden de procedures voor de werkwijze en de activiteiten binnen het Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST) beschreven.

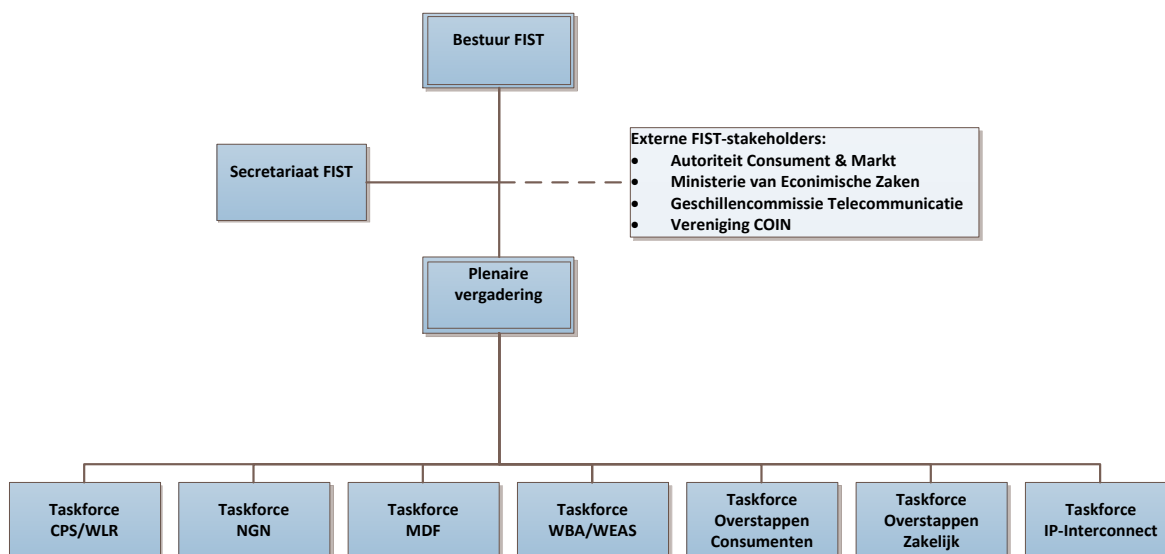
1. **Achtergrond doel en taakstelling van het FIST**

- 1.1 *Achtergrond* - Het FIST is opgericht in 1996 naar aanleiding van een initiatief van de TND (toenmalige directie Toezicht Netwerken en Diensten van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat) en diverse aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, met steun van de toezichthouder voor de telecommunicatiemarkt, destijds de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA), tegenwoordig de Autoriteit Consument en Markt (ACM).
- 1.2 *Doel* - Het FIST heeft conform artikel 2 van de statuten d.d. 21 mei 1997 ten doel 'het verzorgen van een discussieplatform ter zake van interconnectie en bijzondere toegang tot telecommunicatienetwerken, andere relevante telecommunicatie activiteiten en het verrichten van al hetgeen met het vorenstaande verband houdt, of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.'
- 1.3 *Taakomschrijving* - Het FIST faciliteert uitsluitend overleg tussen de deelnemers dat voldoet aan de kaders die voortvloeien uit het mededingingsrecht. Dit betekent dat het FIST en haar deelnemers dienen te voldoen aan de mededingingsrechtelijke wet- en regelgeving. Met het overleg wordt beoogd deelnemers de mogelijkheid te geven om een praktische en eenduidige invulling te geven aan door middel van regulering opgelegde verplichtingen ten aanzien van te leveren diensten op het gebied van interconnectie en bijzondere toegang, ter bevordering van de interoperabiliteit en de marktwerking hetgeen ten goede komt aan de consument.

Op basis van het overleg dienen de deelnemers zelfstandig hun marktgedrag te bepalen teneinde concurrerende proposities te kunnen ontwikkelen waarmee zij zich onderling kunnen onderscheiden. Op geen enkele wijze zal het FIST enige afstemming van marktgedrag faciliteren of bewerkstelligen of op enige wijze treden in discussies die zien op commerciële proposities van marktpartijen. Dat valt uitdrukkelijk buiten de taakomschrijving van het FIST en het FIST zal ook toezien op de naleving daarvan door haar deelnemers.

2. **Organisatie**

- 2.1 Het FIST kent een Dagelijks Bestuur (DB) en Taskforces (TFs). Het DB organiseert jaarlijks een plenaire bijeenkomst. De organisatiestructuur van het FIST ziet er als volgt uit:



- 2.2 *FIST Dagelijks Bestuur* - Het FIST Dagelijks Bestuur (DB) bestaat uit de voorzitter, de secretaris en de penningmeester en gewone bestuursleden. Het DB kiest uit zijn midden een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. De voorzitter van het FIST is tevens voorzitter van het DB. De voorzitter dient bereid te zijn minimaal één jaar het voorzitterschap te vervullen, met ingang van de datum waarop de betrokkene de functie van voorzitter op zich neemt. De voorzitter wordt gewoonlijk opgevolgd door één van de DB-leden.
- 2.3 *Taskforces* - De Taskforces (TFs) bestaan uit een afvaardiging van deelnemende bedrijven die belang hebben bij de gezamenlijke bespreking van een vraagstuk. Een TF staat onder leiding van een TF-voorzitter met ondersteuning door een secretaris.
- 2.4 *Plenaire bijeenkomst* – Het DB organiseert periodiek een plenaire bijeenkomst waaraan alle deelnemende bedrijven kunnen deelnemen.

3. Werkwijze TFs

- 3.1 De TFs bieden de mogelijkheid tot het uitwisselen van standpunten en informatie voor zover dit betrekking heeft op vraagstukken met betrekking tot interoperabiliteit, interconnectie en bijzondere toegang in de context van de doelstelling en taakomschrijving van het FIST als weergegeven in de onderdelen 1.2 en 1.3. Er wordt gestreefd naar het bereiken van consensus. Het DB heeft geen directe inhoudelijke bemoeienis met de activiteiten die binnen de TFs plaatsvinden en vervult geen inhoudelijke bemiddelende rol bij vraagstukken die in FIST- verband worden besproken. De voertaal binnen het FIST is Nederlands.
- 3.2 TFs richten zich op inrichtingsvraagstukken van interconnectie en speciale toegang zoals die door de deelnemers worden vastgesteld. TFs werken aan de hand van een roadmap waarin de doelstelling van het overleg is omschreven en



deliverables worden verbonden aan specifieke vraagstukken, voorzien van een SMART doelstelling. Actiepunten worden genoteerd en aan het verslag gehecht. De gedachtewisseling betreft geen formele standpunten van de deelnemende bedrijven, voor zover deze niet schriftelijk wordt vastgelegd in de definitieve verslagen en daarbij niet wordt vermeld dat het een bedrijfsstandpunt betreft. Inrichtingsvraagstukken die zijn afgerond kunnen, indien van toepassing, ter implementatie aan COIN worden aangeboden op basis van een interfacedocument.

- 3.3 Vraagstukken kunnen verband houden met regelgeving in de context van interoperabiliteit, interconnectie of bijzondere toegang. Aangemoedigd wordt dat de implementatie van de opgelegde verplichtingen plaatsvindt middels overleg in een TF. Een vertegenwoordiger van ACM kan bij de TF-bijeenkomsten aanwezig zijn als toehoorder.
- 3.4 Voor behandeling van een vraagstuk in een TF dient conform het volgende stappenplan te worden gewerkt:
- Omschrijven/definiëren van het vraagstuk (bijv. middels een presentatie);
 - Check op de toelaatbaarheid van het bespreken van het gedefinieerde vraagstuk vanuit mededingingsrechtelijk oogpunt door het secretariaat en/of in overleg met de TF-voorzitters voorafgaand aan behandeling in een TF; bij negatieve uitkomst melden aan indiener dat het vraagstuk niet zal worden besproken in FIST-verband.
 - Toevoegen van het vraagstuk aan de roadmap met prioritering en tijdspad;
 - Afstemmen en vastleggen van de requirements;
 - Vastlegging van issues en het opstellen van een actiepuntenlijst;
 - Bespreken/bediscussiëren van alle issues en trachten overeenstemming te bereiken;
 - Vastleggen van de issues of vraagstukken waarover overeenstemming is bereikt;
 - Vastleggen van de issues of vraagstukken waarover geen overeenstemming is bereikt met een overzicht van de verschillende standpunten.
- 3.5 *Agendering* – De secretaris van de TF nodigt deelnemers van een bijeenkomst per e-mail uit en verzendt daarbij een (concept)agenda. Gestreefd wordt naar verzending van een (concept)agenda tien (10) werkdagen voor aanvang van de bijeenkomst. In de (concept)agenda worden datum, tijdstip en plaats van de TF, alsmede de (concept)agendapunten, vermeld.
- 3.6 Om voor behandeling in aanmerking te komen, dienen (concept)agendapunten uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van een bijeenkomst per e-mail aan de FIST-secretaris te worden doorgegeven. De secretaris legt deze vervolgens voor aan de voorzitter van desbetreffende TF. Hierdoor is er voldoende tijd beschikbaar om deze (concept)agendapunten en eventuele vergaderstukken onder de deelnemers te distribueren (per e-mail), zodat deze zich op de komende bijeenkomst kunnen voorbereiden. Een nieuw vraagstuk dient aan de TF te worden voorgelegd, waarbij wordt besproken of het vraagstuk zich leent voor behandeling binnen de TF. Indien de TF besluit om het vraagstuk in behandeling te nemen, wordt het vraagstuk opgenomen in een door deelnemers



van de TF overeengekomen roadmap, waarna de behandeling van het vraagstuk kan worden gestart.

- 3.7 *Verslaglegging* – De secretaris van de TF zorgt voor een objectieve weergave van hetgeen besproken is in het verslag, met vermelding van besluiten en actiepunten met een datum van oplevering. Elke deelnemer heeft het recht zijn of haar opmerkingen in het verslag te laten opnemen voor zover deze betrekking hebben op de besproken agendapunten. Ook kunnen deelnemers eigen materiaal als bijlage aan het verslag laten hechten. Afwijkende standpunten van deelnemers worden in het verslag opgenomen. Bij het afsluiten van belangrijke agendapunten en/of tijdens pauzes hebben deelnemers het recht de aantekeningen van de secretaris in te zien. Een kopie van de aantekeningen wordt op verzoek aan de deelnemer ter beschikking gesteld.
- 3.8 Het conceptverslag van de bijeenkomst wordt door de secretaris onder de deelnemers verspreid. Gestreefd wordt naar verzending binnen vijf (5) werkdagen volgend op de bijeenkomst. In bijzondere omstandigheden kan de secretaris het conceptverslag met een of twee deelnemers voorbespreken, alvorens het door te sturen aan alle deelnemers. Indien de secretaris het conceptverslag heeft voorbesproken met één of meer deelnemers, stelt hij de overige deelnemers daarvan op de hoogte bij het versturen van het conceptverslag, onder vermelding van de deelnemers met wie en welk deel van het conceptverslag is besproken. De deelnemers hebben de gelegenheid om binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het conceptverslag voorstellen tot wijziging bij de secretaris in te dienen. Wijzigingen kunnen alleen betrekking hebben op het herstel van feitelijke onjuistheden of toevoeging van kwesties die wel zijn besproken maar niet in het verslag zijn opgenomen. De wijzigingen of toevoegingen kunnen geen betrekking hebben op eerder ingenomen standpunten. Indien binnen de genoemde termijn van vijf (5) werkdagen geen voorstellen tot wijziging door de secretaris zijn ontvangen, kan het verslag door de deelnemers als definitief worden beschouwd. Het verslag wordt daarna binnen vijf (5) werkdagen door de secretaris in definitieve vorm verspreid.
- 3.9 Voorstellen tot wijziging van het verslag ter herstel van feitelijke onjuistheden of toevoeging van kwesties die wel zijn besproken maar niet in het verslag zijn opgenomen worden tijdens de eerstvolgende bijeenkomst met de deelnemers doorgenomen. Eventuele wijzigingen worden door de secretaris in het verslag verwerkt. Indien de deelnemers ter vergadering niet tot overeenstemming komen over de wijziging van het verslag, wordt de wijziging opgenomen in het verslag met een opsomming van de deelnemers die zich daarin wel en niet kunnen vinden. Wijzigingen met betrekking tot eerder ingenomen standpunten worden in het verslag van de volgende vergadering opgenomen onder ‘Opmerkingen naar aanleiding van het verslag van de vorige vergadering’. Het gewijzigde verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen na vaststelling door de secretaris in definitieve vorm verspreid.
- 3.10 De secretaris kan ten behoeve van de verslaglegging een geluidsopname van de vergadering maken. De geluidsopnames worden bewaard in het archief van de organisatie die de secretaris levert en worden na vaststelling van het definitieve verslag vernietigd.



- 3.11 *Vergaderfrequentie* - De frequentie van de TF-bijeenkomsten voor het komende jaar wordt aan het einde van het jaar door de deelnemers in overleg met de TF-voorzitter bepaald en aan het DB ter goedkeuring voorgelegd. Het DB beoordeelt of het gevraagde aantal bijeenkomsten kan worden gefaciliteerd. Het DB maakt daarvoor afspraken met de organisatie die de TF-voorzitter levert.
- 3.12 Bij de planning van de bijeenkomsten wordt ernaar gestreefd dat geen bijeenkomsten gelijktijdig met andere FIST-bijeenkomsten plaatsvinden, tenzij een gezamenlijke bijeenkomst wenselijk wordt geacht door de deelnemers aan de betrokken TFs.
- 3.13 Indien een vraagstuk behandeling in een andere TF behoeft, zal de voorzitter van de TF het vraagstuk indienen bij de relevante TF(s). De voorzitter(s) van de ontvangende TFs rapporteren aan de voorzitter van de TF waar het vraagstuk oorspronkelijk werd ingediend omtrent de voortgang.
- 3.14 *Nieuwe TF* - Een verzoek tot het inrichten van een nieuwe TF dient bij het DB te worden ingediend voorzien van een voorstel voor de doelstelling, de te behandelen vraagstukken en een indicatie van het aantal te plannen vergaderingen op jaarbasis. Voor zover daartoe aanleiding bestaat kan ook een einddatum voor de TF worden aangegeven.

Periodiek vindt een evaluatie plaats van de TF. Daartoe wordt een vragenlijst beschikbaar gesteld. Aan de hand van de evaluatie neemt het bestuur een besluit omtrent de voorzitter en het aantal vergaderingen voor de TF in het daaropvolgend jaar.

4. **Besluitvorming binnen TFs en implementatie**

- 4.1 Het streven naar een breed gedragen en uniforme wijze van implementatie van besluiten bevordert efficiënte interoperabiliteit van diensten, interconnectie, kostenbesparingen op systemen, personeel en opleidingen. De voordelen komen toe aan zowel de openbare telecommunicatieaanbieders als aan de gebruikers, doordat gebruik kan worden gemaakt van compatibele systemen, methoden en procedures.
- 4.2 Een besluit houdt in dat de deelnemers hebben vastgesteld dat sprake is van consensus omtrent een vraagstuk. De TF-voorzitter formuleert de tekst van het besluit en bespreekt deze met de deelnemers alvorens het besluit in het concept-verslag wordt opgenomen. Het besluit wordt in het concept-verslag gemarkeerd als [BESLUIT]. Als de aanwezige deelnemers zich in de tekst kunnen vinden geldt: afspraak is afspraak. De TF-deelnemers hebben op het moment van besluitvorming de mogelijkheid om aan te geven dat een voorbehoud geldt in verband met het verkrijgen van interne goedkeuring binnen het bedrijf. Zie hiervoor tevens § 9.3. Het besluit wordt door de secretaris opgenomen in het concept-verslag van de bijeenkomst. De deelnemende bedrijven hebben tot uiterlijk vijf (5) werkdagen na ontvangst van het conceptverslag de mogelijkheid om aan te geven dat zij zich niet in het besluit kunnen vinden danwel om aan te



geven dat meer tijd nodig is en binnen welke termijn daarover een uitspraak richting de TF zal worden gedaan. Het deelnemend bedrijf dat na verloop van deze termijn niet schriftelijk aan de TF-voorzitter, de secretaris en de overige TF-deelnemers heeft laten weten dat hij zich niet in het besluit kan vinden, wordt geacht met het besluit te hebben ingestemd. Dit geldt voor alle aan de TF deelnemende bedrijven, ongeacht of zij aanwezig zijn geweest bij de TF bijeenkomst waar het besluit is genomen. De reacties worden opgenomen in het definitieve verslag van de bijeenkomst. De TF-voorzitter legt het besluit, op verzoek van deelnemers of voor zover nodig, vast in een interfacedocument ten behoeve van Vereniging COIN (COIN). De wijze van implementatie is vrij voor ieder deelnemend bedrijf.

- 4.3 Indien een deelnemer conform de voorgaande paragraaf aan de TF-voorzitter, de secretaris en de overige TF-deelnemers een bericht heeft gestuurd dat hij zich niet in het besluit kan vinden, wordt het besluit vervolgens opnieuw door de TF-voorzitter ter bespreking op de agenda van de eerstkomende TF bijeenkomst geplaatst. De TF-voorzitter gaat met de deelnemers na of alsnog een besluit kan worden genomen.
- 4.4 Voor zover de besluitvorming een onderwerp betreft waarvoor de deelnemers vaststellen dat nadere uitwerking nodig is in bilaterale overeenkomsten tussen partijen, geldt dat alleen de in de bilaterale overeenkomst neergelegde afspraken bindend zijn.
- 4.5 De TF-voorzitter kan besluiten een vraagstuk van de agenda af te voeren, na overleg met deelnemers aan de TF. De TF-voorzitter kan daartoe besluiten in het geval hij van mening is dat er onvoldoende vooruitzicht bestaat dat het overleg zal leiden tot consensus. TF-voorzitter en de deelnemers kunnen er dan van uitgaan dat sprake is van een geschil dat buiten het kader van het FIST dient te worden afgewikkeld. In voorkomend geval treedt de TF-voorzitter in overleg met de voorzitter van het DB.
- 4.6 Voor zover deelnemers mededelingen doen over de wijze van implementatie, dienen zij zich ervan bewust te zijn dat daarbij geen concurrentiegevoelige informatie mag worden verstrekt, zoals informatie over het moment van implementatie, marketingstrategie en prijsstelling. Informatie mag wel worden verstrekt voor zover dit voortvloeit uit aan de betrokken partij opgelegde (ex ante) verplichtingen. Middels mededelingen van deelnemers in de TF omtrent de implementatie mag niet worden beoogd om discussies of eventuele bilaterale onderhandelingen tussen partijen uit de weg te gaan.

5. **Plenaire bijeenkomst**

- 5.1 De plenaire bijeenkomst omvat (i) een overleg van het DB met de TF-voorzitters waarin de ontwikkelingen binnen de TF in algemene zin worden besproken (stand van het gewas) en (ii) een plenair gedeelte voor alle deelnemers waarin de uitkomst van het overleg met de TF-voorzitters met de deelnemers wordt besproken.



- 5.2 De plenaire bijeenkomst heeft een open karakter. Het DB geeft een overzicht van de financiële stand van zaken. Aan de orde kan komen of nieuwe TFs dienen te worden ingericht, de werkwijze binnen het FIST, dan wel andere zaken die voor het overleg in algemene zin relevant zijn.

6. Verstrekken en uitwisselen van informatie

- 6.1 Het verstrekken en uitwisselen van concurrentiegevoelige informatie is niet toegestaan. De Deelnemers dienen zich in overeenstemming met het mededingingsrecht te gedragen en zich te houden aan de richtsnoeren samenwerking ondernemingen van de ACM¹ en de Richtsnoeren inzake horizontale samenwerkingsovereenkomsten van de Europese Commissie.²
- 6.2 In FIST-verband mogen geen onderwerpen worden besproken of mededelingen worden gedaan die bedrijfsvertrouwelijk of concurrentiegevoelig zijn. Er mag geen informatie worden verstrekt of gedeeld over de strategie of werking van eigen onderneming waardoor ondernemingen niet meer zelfstandig hun marktgedrag zullen bepalen. Iedere verstrekking of uitwisseling van informatie die ertoe leidt dat de onderneming niet zelfstandig zijn marktgedrag zal bepalen, is verboden.
- 6.3 Het DB organiseert periodiek voorlichtingsbijeenkomsten over do's en don'ts in het kader van het overleg binnen het FIST. Het DB kan deelname aan een voorlichtingsbijeenkomst verplicht stellen. Deelnemers dienen zich te houden aan de FIST-Code of Conduct.

Raadplaaq voor de meest actuele versie www.stichting-fist.nl.

7. Taken en verantwoordelijkheden van het Dagelijks Bestuur

- 7.1 In het DB hebben personen zitting afkomstig uit de diverse bloedgroepen binnen het FIST. De leden van het bestuur vervullen hun functie op persoonlijke titel en stellen zich binnen het bestuur onafhankelijk op ten opzichte van de discussies die in de TFs worden gevoerd.
- 7.2 Het DB draagt zorg voor:
- De organisatie en secretariële ondersteuning van de TFs en aansturing van de organisatie die het secretariaat en/of de TF-voorzitters levert;
 - De administratie en financiële huishouding van de ondersteunende activiteiten;

¹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7072/Richtsnoeren-Samenwerking-Ondernemingen/>

² Richtsnoeren van 14 januari 2011 inzake de toepasselijkheid van artikel 101 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op horizontale samenwerkingsovereenkomsten, PbEU 2011, C11.
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/;ELX_SESSIONID=yPbbJyzCWqV8PILTPGBPybonTvNswyXhSK2sPmMRS12L11dpwT7h!959204994?uri=CELEX:52011XC0114%2804%29



- De procedures op te stellen en commitment te vragen van de deelnemers omtrent de naleving;
- Toezicht op de activiteiten van de diverse TFs teneinde vast te stellen of deze zich houden aan de FIST-procedures als weergegeven in dit document;
- De organisatie van de plenaire bijeenkomst;
- Het onderhouden contacten alsmede het maken van afspraken met externe relaties zoals ACM, het Ministerie van Economische Zaken en/of Vereniging COIN en overige stakeholders.

7.3 Bestuursleden kunnen deelnemen aan TFs. Een lid van het bestuur dat deelneemt aan een TF meldt in welke hoedanigheid hij deelneemt aan de bijeenkomst.

8. Rechten en verplichtingen van deelnemers aan TFs

Onder deelnemer wordt zowel het bedrijf als de werknemer verstaan die namens het bedrijf aan TF-bijeenkomsten deelneemt.

8.1 Bedrijven nemen deel aan het FIST op basis van een deelnemersovereenkomst waarin wordt verwezen naar de toepasselijkheid van de FIST-procedures. De deelnemers hebben de volgende rechten en verplichtingen:

- (a) Alle deelnemers aan de TFs hebben het recht te worden gehoord;
- (b) Standpunten en belangen worden door de deelnemers gelijkkelijk in overweging genomen;
- (c) De deelnemers dienen te streven naar tijdige en efficiënte besluitvorming in de TFs;
- (d) Deelnemers erkennen dat een brede, consistente implementatie van besluiten die bij consensus zijn bereikt het bestaansrecht vormt van het FIST, waarbij de wijze van implementatie vrij is;
- (e) Deelnemers nemen verantwoordelijkheid om aangenomen acties naar vermogen zo goed mogelijk uit te voeren binnen de overeengekomen tijd en resources en budgetten beschikbaar te stellen waar dit is afgesproken;
- (f) De deelnemers worden geacht zich te onthouden van uitspraken, commentaar of handelingen die door andere deelnemers of de TF-voorzitter als kwetsend of grievend kunnen worden ervaren, en andere deelnemers niet aan te vallen op hun beweegredenen.



9. Taken en verantwoordelijkheden van TF-deelnemers

- 9.1 Deelnemers dragen onder leiding van de TF-voorzitter zorg voor:
- Een taakomschrijving bij inrichting van de TF;
 - Een roadmap met lopende en behandelde onderwerpen als nader omschreven in § 3.2;
 - een issuelijst per vraagstuk met bijbehorende verantwoordelijkheden en actiepunten van deelnemers.
- 9.2 Het is de verantwoordelijkheid van deelnemers aan het FIST om:
- Op de hoogte te zijn van de FIST-procedures;
 - Zich actief op te stellen en mee te denken bij het bereiken van mogelijke oplossingen;
 - Standpunten en belangen helder te formuleren;
 - Opmerkingen te beperken tot vragen of vraagstukken die op dat moment in behandeling zijn;
 - Bekend te zijn en rekening te houden met de relevante telecommunicatie- en mededingingswetgeving;
 - Indien van toepassing en indien mogelijk te borgen dat beloofde resources, verantwoordelijkheden en budgetten beschikbaar worden gesteld.
- 9.3 Deelnemers aan de TF dienen te beschikken over voldoende kennis en mandaat om namens het deelnemende bedrijf aan de TF te kunnen deelnemen. Iedere deelnemer geeft desgevraagd voorafgaand aan de bijeenkomst aan in welke mate hij beschikt over mandaat ten aanzien van de te behandelen onderwerpen en maakt in voorkomend geval kenbaar of een voorbehoud geldt. Ook tijdens het overleg kan een voorbehoud worden gemaakt. Indien geen mededelingen worden gedaan over een mandaat of een voorbehoud mogen de overige deelnemers ervan uitgaan dat de betrokken deelnemer beschikt over mandaat om namens het deelnemende bedrijf over vraagstukken in de TF te spreken en met een voorgenomen besluit in te stemmen.

10. TF-voorzitterschap en secretariaat

- 10.1 *De ondersteunende organisatie(s)* - De ondersteunende organisatie(s) is/zijn verantwoordelijk voor de administratieve en operationele ondersteuning van de bijeenkomsten van de TFs. De ondersteunende organisatie(s) levert/leveren voorzitters en secretarissen voor de TFs en een secretaris voor het DB.
- 10.2 *TF-voorzitter* - De TF-voorzitter wordt aangesteld door het DB. Het bestuur stelt een voorzitter aan die naar haar oordeel voldoet aan het gewenste functieprofiel. De TF-voorzitter neemt de functie op zich voor de periode van minimaal één jaar. Een voorstel tot vervanging van de TF-voorzitter dient te worden voorgelegd aan het DB. Vanuit de TF-deelnemers bij het DB kan een gemotiveerd verzoek wordt ingediend om vervanging van de TF-voorzitter.



- 10.3 TF-voorzitters dienen te beschikken over eerdere relevante ervaring als voorzitter, een projectmatige aanpak aan de dag te leggen, ervaring te hebben in bemiddeling, onderhandeling en conflicthantering en dienen een onafhankelijke positie in te nemen. Een TF-voorzitter heeft bij voorkeur ervaring op basis van projecten voor meerdere werkgevers. Met het vervullen van de rol van TF-voorzitter verhoudt zich niet dat de betrokken persoon gelijktijdig al dan niet in de vorm van een dienstverband of op projectbasis gelijktijdig werkzaam is voor één van de bedrijven die aan de TF deelneemt danwel daarvoor verantwoordelijkheid draagt vanuit zijn werkgever. Van de TF-voorzitters wordt verwacht dat zij optreden als procesbewaker conform de FIST-procedures. Het is niet noodzakelijk dat de TF-voorzitter beschikt over specifieke kennis van de telecomsector of materiedeskundigheid bezit. Uiteraard is affiniteit met techniek en innovatie een pré.
- 10.4 De TF-voorzitter draagt zorg voor:
- Een heldere en eenduidige werkwijze binnen de TF;
 - Toezicht op de naleving van de FIST-procedures door de deelnemers aan de TF;
 - Een doelgerichte agenda met prioritering van de vraagstukken;
 - Bewaking van de uitvoering van actiepunten;
 - Aansturing van de secretaris en de verslaglegging;
 - Afstemming met andere TFs;
 - Periodieke verslaglegging aan het DB omtrent de procesmatige gang van zaken in de TF.
- 10.5 De TF-voorzitter kan een deelnemer wijzen op zijn verantwoordelijkheid als deelnemer indien zijn gedragingen of uitlatingen door overige deelnemers worden ervaren als het niet nakomen van gemaakte afspraken danwel het veroorzaken van vertraging van de voortgang van het overleg. Voorkomen dient te worden dat onderwerpen gaan zweven.
- 10.6 *Secretaris* - De secretaris is verantwoordelijk voor de administratieve en operationele ondersteuning van de bijeenkomsten. De secretaris is geen deelnemer aan het overleg. Zijn bijdrage aan het overleg is onafhankelijk en onpartijdig. De secretaris draagt zorg voor:
- Een actuele TF-deelnemerslijst;
 - Planning en agenda's;
 - Een actuele roadmap;
 - Verslaglegging van de bijeenkomsten;
 - Het onderhouden van de documentatie van de TF;
 - Organisatie van bijeenkomsten en logistiek, voorbereiding en distributie van mededelingen en stukken;
 - Het uitnodigen van de betrokken deelnemers en eventueel externe relaties zoals ACM, het Ministerie van Economische Zaken en/of Vereniging COIN.
- 10.7 De actiepunten worden door de secretaris onder de aandacht gebracht bij de deelnemers, in elk geval middels de (concept)agenda en het verslag van de voorgaande bijeenkomst, met vermelding van deadline en verantwoordelijke



deelnemer(s) voor het actiepunt. De secretaris kan de deelnemers aanspreken op de uitvoering van actiepunten.

10.8 *Richtlijnen voor verslaglegging* – Het verslag dient ten minste de volgende elementen bevatten:

- Datum, locatie, TF-voorzitters, secretaris, aanvangstijd en eventuele schorsingen.
- Presentielijst.
- Goedgekeurde agenda;
- Correcties op het vorige verslag;
- Punten die aan de orde zijn gekomen, alternatieven die de revue zijn gepasseerd en afwijkende standpunten die zijn besproken;
- vraagstukken waarover overeenstemming is bereikt;
- vraagstukken waarover géén overeenstemming kan worden bereikt;
- Actiepunten;
- Datum en eventueel agenda voor de volgende bijeenkomst.

11. Externe relaties

11.1 ***Autoriteit Consument en Markt (ACM)***. ACM is de toezichthouder voor de openbare elektronische communicatiemarkt, mededinging en consumentenbescherming. Medewerkers van ACM kunnen als toehoorder deelnemen aan TFs. ACM en FIST hebben hun onderlinge samenwerkingsafspraken vastgelegd in een gezamenlijk document, opgenomen als bijlage C bij dit document.

11.2 ***Ministerie van Economische Zaken (EZ)***. Medewerkers van EZ kunnen deelnemen aan TFs. EZ en FIST hebben hun onderlinge samenwerkingsafspraken vastgelegd in een gezamenlijk document, opgenomen als bijlage D bij dit document.

11.3 ***Vereniging COIN (COIN)***. In COIN-werkgroepen kunnen onderwerpen worden behandeld ter implementatie van zaken waarover in een TF besluitvorming heeft plaatsgevonden. Tussen de TF-voorzitter en de betrokken COIN-werkgroep voorzitter kan afstemming plaatsvinden over agendering, status en advies omtrent een vraagstuk dat in de TF wordt behandeld. De COIN-werkgroep voorzitter kan de TF-voorzitter verzoeken om:

- (a) behandeling van een onderwerp waarvan is vastgesteld dat deze niet in COIN-verband zullen worden behandeld;
- (b) bij wijze van escalatie over te gaan tot nadere bespreking van vraagstukken die vanuit FIST bij COIN zijn belegd, maar waarop onvoldoende voortgang wordt geboekt of prioriteit aan wordt toegekend;

De TF-voorzitter kan de voorzitter van een COIN-werkgroep verzoeken om:



- (c) Operationele uitwerking van in TF-verband vraagstuk waarover een besluit is genomen;
- (d) Inhoudelijk advies van de COIN-werkgroep omtrent operationele aspecten van een vraagstuk.
- (e) Aspecten van onderwerpen in een COIN-werkgroep te bespreken waarvan is vastgesteld dat deze niet in TF-verband zullen worden behandeld.

Een afgevaardigde van COIN kan op uitnodiging van de voorzitter van de TF deelnemen aan de vergadering. COIN-leden kunnen een Change Request (CR) opstellen waarin de COIN-implementatie wordt vastgelegd. De indiener van de COIN CR kan worden uitgenodigd bij de bijeenkomst van de TF waarin het betreffende onderwerp wordt besproken. Een afgevaardigde van de TF kan worden uitgenodigd om aan het COIN-overleg deel te nemen.

11.4 **Geschillencommissie Telecommunicatiediensten**

De Geschillencommissie Telecommunicatiediensten voorziet in beslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers in de telecommunicatiesector. De commissie behandelt klachten over telefonie, internet, digitale televisie of een alles-in-één pakket.

Sinds 2010 heeft FIST, als breed gedragen organisatie in de telecommunicatiesector, een voordrachtsrecht voor commissieleden voor de Geschillencommissie Telecommunicatie.

De commissie wordt samengesteld uit leden voorgedragen door de telecommunicatiesector, leden voorgedragen door de Consumentenbond en voorzitters aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).

Voorzitters zijn in de regel rechter, advocaat of beschikken anderszins over proceservaring.

Commissieleden dienen te beschikken over voldoende technische kennis om geschillen van consumenten over vaste en mobiele telefonie op onpartijdige en onafhankelijke wijze te kunnen beoordelen. Commissieleden worden benoemd voor een periode van vier jaar.

SCG en FIST zijn met betrekking tot voordracht van commissieleden een overeenkomst aangegaan. FIST draagt op verzoek van SGC voldoende personen voor ter benoeming als commissielid van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. De verantwoordelijkheid voor benoeming tot onafhankelijk en onpartijdig commissielid van de voorgedragen personen is aan het bestuur van SGC.



Voordrachtsprocedure commissieleden Geschillencommissie Telecommunicatiediensten door FIST

De voordracht door FIST van commissieleden van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten verloopt in FIST-verband als volgt:

1. Het FIST-secretariaat ontvangt een signaal van het SGC dat de termijn van een van de commissieleden afloopt en doet daarbij het verzoek tot het ontvangen van een voordracht of herbenoeming van een lid van de SGT. Het secretariaat deelt dit verzoek met het FIST-bestuur.
2. Het FIST-bestuur kan een voorstel voor een voordracht of herbenoeming van een commissielid voorleggen aan FIST-deelnemers. Het FIST-bestuur kan FIST-deelnemers verzoeken om kandidaten voor te dragen bij het FIST-bestuur.
3. Het FIST-secretariaat zal reacties op het voorstel of verzoek verwerken, ter besluitvorming door het FIST-bestuur. Het FIST-bestuur besluit over de voordracht of herbenoeming.
4. Het FIST-secretariaat zal het besluit namens het FIST-bestuur communiceren aan de SGC.
5. Het FIST-secretariaat ontvangt de beslissing inzake (her)benoeming van de SGC, en communiceert dit besluit aan het FIST-bestuur.
6. Het FIST-secretariaat meldt de voordracht door het FIST-bestuur en de beslissing van de SGC aan FIST-deelnemers.
7. Het FIST-secretariaat houdt een overzicht bij van de door FIST voorgedragen en benoemde commissieleden van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten.

12. Communicatie

- 12.1 *Interne communicatie* - Communicatie vanuit de TF naar de deelnemers verloopt via de mailinglijst van de betreffende TF. De stukken van de TF worden tevens op de website beschikbaar gesteld. Correspondentie betreffende vraagstukken of beslissingen die van invloed zijn op andere TFs worden aan die TFs ter kennis gesteld. De deelnemers hebben toegang tot de stukken en ontvangen daarvoor inloggegevens via het FIST-secretariaat.
- 12.2 De contactgegevens van TF-deelnemers zijn online beschikbaar voor deelnemers aan de betreffende TF. Een overzicht van agenda's en verslagen worden per TF aangegeven en bijgehouden. Tevens is een overzicht beschikbaar van de geplande bijeenkomsten.
- 12.3 *Externe communicatie* - Het DB of een TF-voorzitter treedt niet op als vertegenwoordiger of woordvoerder namens de deelnemers, tenzij door de deelnemers anders wordt besloten. Voor zover het DB op eigen initiatief overgaat tot externe communicatie zal deze uitsluitend betrekking hebben op het FIST als overlegplatform.



13. **Documentatie en bijlagen**

13.1 Deze procedures kunnen door het DB worden aangepast. Raadpleeg altijd de actuele versie op www.stichting-fist.nl.

13.2 Van deze FIST-procedures maken onderstaande bijlagen integraal onderdeel uit.

Bijlage A – FIST-Code of Conduct

Bijlage B – Stemprocedures staalkaartmutaties

Bijlage C – Uitgangspunten en procesafspraken betrokkenheid ACM bij FIST, gezamenlijk document

Bijlage D – Uitgangspunten en procesafspraken betrokkenheid van het ministerie van Economische Zaken bij FIST, gezamenlijk document

Versie 17 december 2018

//