



Besluiten introductie Overstapservice Zakelijk - FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt

Deelnemers streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstappenproces dat overstappen van klanten met hun bundel, in lijn met het aangeboden productportfolio, ondersteunt. Dit document beschrijft de door de aan het overstappen deelnemende partijen gedragen afspraken.

Uitgangspunt in de FIST taskforce Overstappen Zakelijk is dat de Overstapservice Zakelijk zoveel mogelijk gelijk is aan de reeds bestaande overstapservice voor de consumentenmarkt. Alleen daar waar het verschil tussen de consumentenmarkt en de zakelijke markt dat noodzakelijk maakt en waarover in FIST verband andere afspraken zijn gemaakt, wordt de overstapservice aangepast / uitgebreid voor gebruik in de zakelijke markt. In de besluitenlijst hieronder is aangegeven welke besluiten zijn genomen over de Overstapservice Zakelijk.

Dit document bevat de belangrijkste FIST-afspraken die zijn gemaakt over de Overstapservice Zakelijk, en staat onder versiebeheer van de FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt. Operationele detailuitwerkingen van deze besluiten worden opgesteld en beheerd in COIN-verband.

Bronnen

- A Besluiten overstapservice consumenten - versie juni 2015 (hieronder steeds met verwijzing naar besluitnr.)
- B Plan van aanpak Verlaging overstapdrempels zakelijke markt v1.2
- C Werksessie Communicatie van FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt
- D COINCR1037v2 Uitbreiding overstapservice voor zakelijk
- E Besluitvorming en verslaglegging FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt



Besluiten

Nr.	Omschrijving afspraak besluit	Bron	Geldt voor Overstapservice Consumenten of Zakelijk	Categorie
1.	<p>Aanbieders houden zich in contacten met klanten aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 4. Misleidende en vergelijkende reclame (artikel 194, 195 en 196) Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 3A. Oneerlijke handelspraktijken De Nederlandse Reclame Code Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet <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>	A(3)B	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
2.	<p>De overstapservice is een aanbiedergestuurde overstapservice, waarmee de ontvangende aanbieder namens de eindgebruiker zorg draagt voor opzegging van de bestaande dienst(en) bij de latende aanbieder, met minimale dienstonderbreking en minimale dubbele kosten.</p> <p>De overstapservice werkt volgens het volgende principe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klant wenst middels overstapservice zijn contract(en) bij de latende aanbieder op te laten zeggen door de ontvangende aanbieder; Ontvangende aanbieder dient overstapverzoek in bij latende aanbieder; Latende aanbieder valideert verzoek en koppelt goedkeuring of blokkering terug; Ontvangende aanbieder stuurt op overstapmoment een performed bericht, dat de trigger is voor de latende aanbieder om de oude dienst op te heffen (vanaf dit moment maakt de klant geen kosten meer bij de latende aanbieder). 	BCD	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
3.	<p>Uitgangspunt is dat de overstapprocessen voor de zakelijke markt zoveel mogelijk lijken op de reeds bestaande overstapprocessen voor consumenten. Alleen daar waar het verschil tussen de consumentenmarkt en de zakelijke markt dat noodzakelijk maakt en waarover in FIST verband andere afspraken zijn gemaakt, wordt de overstapservice (als beschreven in de COIN Standaard Overstappen) aangepast / uitgebreid voor gebruik in de zakelijke markt.</p>	BCDE	Zakelijk	Algemeen
4.	<p>De overstapservice wordt standaard door deelnemende partijen aangeboden aan overstappende klanten (indien wordt voldaan aan de volgende criteria).</p>	A(26)B	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
5.	<p>De klant kan gebruikmaken van de Overstapservice Zakelijk indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> De klant wil zijn bestaande dienst opzeggen middels de overstapservice; De huidige aanbieder van de klant ondersteunt de overstapservice; De klant wil met een product overstappen dat in scope is van de overstapservice <ul style="list-style-type: none"> In scope van de Overstapservice Zakelijk zijn standaardproducten geleverd volgens 	BCE	Zakelijk	Algemeen



	<p>standaardvoorwaarden middels standaardprocessen. Maatwerk dient te worden uitgesloten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De klant kan van de overstapservice gebruik maken indien de klant bij zijn of haar huidige aanbieder een product of dienst afneemt dat is opgenomen in de productmatrix (appendix A) ○ Mobiele diensten en hoogcapacitaire ISDN-diensten zijn niet in scope van de eerste fase. EVPN-diensten zijn in het geheel niet in scope. ○ elke deelnemende aanbieder toont op zijn website de eigen productnamen die in scope zijn van de Overstapservice Zakelijk. <ul style="list-style-type: none"> ● De nieuwe dienst wordt aangevraagd op het adres waar de op te zeggen dienst wordt geleverd (geen verhuizing). 			
6.	<p>Klanten maken per vestiging gebruik van de overstapservice. Het is mogelijk dat een klant meerdere vestigingen heeft en met meerdere vestigingen wil overstappen naar een nieuwe aanbieder. De klant kan in dat geval gebruik maken van de overstapservice, mits dat per vestiging technisch mogelijk is.</p> <p>Multi-site diensten waarmee technisch uitsluitend kan worden overgestapt met meerdere vestigingen tegelijk zijn uitgesloten van de overstapservice. Dit geldt bijvoorbeeld voor VPN's en huurlijnen.</p>	BE	Zakelijk	Algemeen
7.	<p>De klant kan per huidige dienst of bundel van diensten gebruik maken van de overstapservice. Een dienst of een bundel van diensten wordt aangeboden met één prijs. Indien een klant ongebundelde diensten afneemt, kan per dienst worden overgestapt.</p>	BE	Zakelijk	Algemeen
8.	<p>In geval van een bundel zorgt de overstapservice voor het beëindigen van alle diensten binnen de bundel, inclusief eventuele VAS-sen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bij het opzeggen van een contract middels de overstapservice komen daarmee ook eventuele bijbehorende VAS-sen te vervallen. Er blijft geen standalone VAS achter waarvoor de klant moet betalen, als de VAS onderdeel uitmaakte van het contract dat middels de overstapservice wordt beëindigd. ● De klant wordt voorafgaand aan en tijdens de overstap geïnformeerd over welke diensten en VAS-sen komen te vervallen bij beëindiging van het contract middels de overstapservice. ● De klant kan zelf maatregelen treffen om VAS-sen in stand te houden bij de oude aanbieder of om hiervoor een alternatief te vragen aan zijn nieuwe aanbieder. 	BCE	Zakelijk	Algemeen
9.	<p>Er wordt in de informatievoorziening geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende aanbiedergerstuurde overstapprocessen die de ontvangende aanbieder tot zijn beschikking heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nummerportabiliteit Nodig voor nummerbehoud. Zorgt enkel voor contractbeëindiging van geporteerde nummer(s). ● WLR Nodig voor WLR-overstap. Zorgt enkel voor contractbeëindiging in geval van 1P voice op basis van WLR. ● Overstappen (COMP) Zorgt voor contractbeëindiging van 1P internet en 2P en 3P bundels van internet, TV en/of telefonie. <p>Deze processen kunnen afzonderlijk of gecombineerd worden gebruikt. Voor overstappen met 1P voice volstaat Nummerporteren. Voor overstappen met een bundel 2P internet + voice is zowel Nummerporteren als Overstappen nodig. Zie appendix C voor een overzicht van alle overstapscenario's.</p>	AC	Zakelijk	Algemeen
10.	<p>Bij gebruikmaking van de overstapservice worden alle internet-, telefonie- en televisieproducten uit de bundel bij de</p>	BE	Zakelijk	Algemeen



	oude aanbieder opgezegd (mobiel niet in eerste fase Overstapservice Zakelijk maar volgt later, voor mobiel dient het nummerporteurproces te worden gebruikt).			
11.	Een bundel heeft één duidelijke einde contractdatum.	A(24)	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
12.	De nieuwe aanbieder neemt het overstappen bericht als zijnde een opzegging in ontvangst en distribueert deze naar de oude aanbieder.	A(8)B	Zakelijk + Consumenten	Proces
13.	Plan/wensdatum van een overstappen order ligt minimaal 15 werkdagen in de toekomst en maximaal 120 dagen in de toekomst.	B	Zakelijk	Proces
14.	Na acceptatie van een overstap order van de klant informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van een overstapbericht.	A(1)	Zakelijk + Consumenten	Proces
15.	Identificatie van het te beëindigen contract gebeurt middels postcode, huisnummer en contract-id. Is het contract-id niet toereikend voor het identificeren van het te beëindigen contract, dan kan de donor de recipient om aanvullende informatie vragen. Onderzocht zal worden of en op welke termijn ook andere sets van attributen mogelijk zijn die het contract identificeren en waarover de klant bij order inleg kan beschikken.	CD	Zakelijk	Proces
16.	Bij zakelijk is het mogelijk te blokken op lopende contracten en opzegtermijnen. Bij blokken op lopend contract en opzegtermijn, koppelt de donor altijd de datum van de eerstvolgende opzegmogelijkheid aan de recipient terug. Deze datum komt overeen met de contract-einddatum en/of de eerst mogelijke datum na het verstrijken van de opzegtermijn. De recipient kan in het overstapbericht aangeven dat de klant de recipient heeft gemachtigd tot voortijdige contractbeëindiging. Uitgangspunt hierbij is dat de klant op de hoogte is van de consequenties van voortijdige contractbeëindiging en deze consequenties accepteert. De donor neemt dit mee in zijn overweging al dan niet te blokken op contract of opzegtermijn.	CD	Zakelijk	Proces
17.	Bij zakelijk is het mogelijk te blokken indien de klant geen gebruik kan maken van overstapservice.	CD	Zakelijk	Proces
18.	Eindgebruiker is en blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij oude aanbieder. Bij overstappen na einde contractdatum is de overeengekomen opzegdatum in het overstapbericht tevens de datum waarop het contract zal worden beëindigd.	A(22)B	Zakelijk + Consumenten	Proces
19.	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.	A(23)B	Zakelijk + Consumenten	Proces
20.	Om de leverbetrouwbaarheid te vergroten en de noodzaak tot herplanningen te beperken zal een Performed bericht worden geïmplementeerd. Het Performed bericht van de nieuwe aanbieder zal de trigger zijn om tot de-activatie van diensten over te gaan.	A(33)	Zakelijk + Consumenten	Proces
21.	Voor een zo kort mogelijke dienstonderbreking bij overstappen zal: • De nieuwe aanbieder de aanleg van actieve Infrastructuur en activatie van diensten uitvoeren vóór de	B	Zakelijk	Proces



	<p>leverdatum passieve infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • De oude aanbieder de ophef van actieve Infrastructuur en de-activatie van diensten uitvoeren ná de leverdatum passieve infrastructuur • Zodra een Performed bericht beschikbaar is, zal dit bericht de trigger zijn voor de oude aanbieder om pas diensten te deactiveren 			
22.	De ontvangende aanbieder is primair aanspreekpunt voor de eindgebruiker, ook voor klachten betreffende het overstapproces.	A(9)B	Zakelijk + Consumenten	Klantcontact
23.	Na ontvangst van het overstapverzoek informeert de latende aanbieder de klant over de consequenties van de overstap. Dit betreft een checklist als “neutrale” communicatie over de overstap, niet gericht op retentie of behoud van de klant bijvoorbeeld door het doen van nieuwe aanbieding. De communicatie door de latende aanbieder beperkt zich tot een bevestiging van de opzegging met daarin duidelijk aangegeven wat per welke datum is opgezegd en op welke wijze eventueel hardware wordt geretourneerd.	BE	Zakelijk	Klantcontact
24.	De donor neemt, wanneer de klant gebruik maakt van de overstapservice, tussen ontvangst van het overstapverzoek (contract termination request) en de overstap (contract termination performed of cancel) geen contact op met de klant over de overstap, met uitzondering van de bevestiging van ontvangst van het overstapverzoek. De donor kan in deze periode wel contact opnemen over diensten die geen onderdeel uitmaken van de overstap, maar niet naar aanleiding van het overstapverzoek.	CE	Zakelijk	Klantcontact
25.	<p>De donor verstuurt zo snel mogelijk na goedkeuring van het overstapverzoek, en uiterlijk binnen een week, een ontvangstbevestiging aan de klant. Het betreft een schriftelijke bevestiging (brief of e-mail). Het doel van deze bevestiging is uitsluitend de klant te informeren dat donor het overstapverzoek in goede orde heeft ontvangen. Het betreft neutrale communicatie over de overstap, niet gericht op retentie of behoud van de klant.</p> <p>De ontvangstbevestiging vermeldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> welke diensten worden beëindigd; dat beëindiging van de dienstverlening gebeurt zodra de nieuwe aansluiting gereed is (geen datum); een verwijzing naar de recipient in geval de klant vragen heeft (de recipient bij naam genoemd). <p>Andere consequenties van de overstap worden vooraf aan de klant beschikbaar gesteld (bijvoorbeeld via de mijnomgeving) en maken geen onderdeel uit van de communicatie door de overdragende aanbieder na het overstapverzoek.</p> <p>Neemt de klant desondanks uit eigen beweging contact op met de donor, dan wordt de klant wel geholpen.</p>	CE	Zakelijk	Klantcontact
26.	<p>De donor stuurt na de afronding van de overstap (contract termination performed) een opzegbrief.</p> <p>In de opzegbrief staat in elk geval vermeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> per welke datum het contract is beëindigd; welke diensten beëindigd zijn. 	CE	Zakelijk	Klantcontact
27.	Aanbieders wensen middels het plan van aanpak Overstappen Zakelijke Markt geen afspraken te maken over het hanteren van annuleringstermijnen in de zakelijke markt.	BE	Zakelijk	Annulering



	<p>Aanbieders zijn ten behoeve van WLR-dienstverlening voor de zakelijke markt middels het Totaalpakket maatregelen ter verbetering van WLR-proces (2007) een annuleringstermijn van 7 werkdagen overeen gekomen. Aanbieders wensen deze annuleringstermijn middels dit plan van aanpak niet te wijzigen.</p> <p>Klanten worden geïnformeerd over de geldende annuleringsmogelijkheden. Indien door de ontvangende aanbieder geen annuleringsmogelijkheid wordt geboden, wordt de klant daarover geïnformeerd.</p>			
28.	<p>Annulering door de nieuwe aanbieder van overstappen (en daarmee het opzeggen) bij de oude aanbieder is mogelijk tot sluiting van het overstappen-dossier. Het betreft hier afspraken tussen aanbieders en niet tussen klant en aanbieder. De aanbieder informeert de klant over een annulering.</p>	A(15)	Zakelijk + Consumenten	Annulering
29.	<p>Herplanning door de nieuwe aanbieder van overstappen is mogelijk tot sluiting van het overstappen-dossier. Het betreft hier afspraken tussen aanbieders en niet tussen klant en aanbieder. De aanbieder informeert de klant over een herplanning.</p>	A(16)	Zakelijk + Consumenten	Herplanning
30.	<p>Overzicht doorlooptijden in het overstappen proces:</p> <p>Order intake</p> <ul style="list-style-type: none"> • CTR wordt uiterlijk de werkdag na orderacceptatie van de Overstaporder door de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder verstuurd. • CTR wordt uiterlijk de volgende werkdag door de oude aanbieder beantwoord met een CTRA. • Schriftelijke ontvangstbevestiging door de oude aanbieder zo snel mogelijk na beantwoording met een CTRA, en uiterlijk binnen een week. <p>Herplannen en annuleringen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annuleringen door nieuwe aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier. • Herplanningen door nieuwe aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier. • Akkoord / afwijzing herplanning door de oude aanbieder uiterlijk 1 werkdag na ontvangst van een herplanning van de nieuwe aanbieder. <p>Minimale en maximale lead-time</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximale doorlooptijd overstap order (CTR) is 120 kalenderdagen. • Minimale doorlooptijd overstap order (CTR) is 15 werkdagen. 	A(30)BCD	Zakelijk	Doorlooptijden
31.	<p>Het aanbieder gedreven proces dient betrouwbaar robuust en efficiënt (minimale uitval, vertraging en aanvullend klantcontact) te zijn en klantgedrag maximaal te volgen. Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de Standaard overeengekomen kpi's met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimale en maximale doorlooptijd • Reactietijden op CTR's en herplanningen • Aantallen overstappen, aantallen en % blockings, aantallen en % annuleringen en herplanningen • Aantal berichten per klant- of contract ID binnen bepaalde tijdsperiode • Aantallen overstappen (klachten) niet conform gedragscode klantcommunicatie 	A(11)	Zakelijk + Consumenten	Rapportage



	<p>latende aanbieder met klant</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantallen incidenten (dienstonderbrekingen, dubbele contracten, aanvullende communicatie tussen aanbieders) waar coulance maatregelen zijn getroffen. 			
32.	<p>Periodiek wordt de overstapservice geëvalueerd om de klantvriendelijkheid van het overstappen proces te toetsen, knelpunten te signaleren en het overstappenproces verder te verbeteren.</p>	A(28)	Zakelijk + Consumenten	Rapportage
33.	<p>Bij aanbieders is de volgende informatie telefonisch en schriftelijk voor hun klanten opvraagbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Benodigde klantgegevens voor een opzegging (Naam, Adres, Woonplaats en contractnummer) Contracten / bundels die de klant afneemt Per contract de geleverde diensten Einddata contracten per contract Het nummerplan, inclusief onderlinge samenhang van nummers (vast en mobiel) Consequenties van de opzegging van huidige diensten voor bijbehorende VASsen: inzicht in welke VASsen als onderdeel van de bundel worden opgezegd Opzegtermijnen en mogelijkheid tot afkoop Annuleringsmogelijkheden (of ontbreken daarvan) 	BCE	Zakelijk	Inzicht in contractvoorwaarden
34.	<p>Aanbieders richten een online klantomgeving / mijnomgeving in, waarop de klant inzicht heeft in minimaal de volgende klantspecifieke informatie-elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Benodigde klantgegevens voor een opzegging (Naam, Adres, Woonplaats en contractnummer) Contracten / bundels die de klant afneemt Per contract de geleverde diensten Einddata contracten per contract Het nummerplan, inclusief onderlinge samenhang van nummers (vast en mobiel) <p>Aanbieders geven op hun website de volgende informatie aan hun klanten (dit kan generieke informatie zijn; hoeft niet klantspecifiek):</p> <ul style="list-style-type: none"> Consequenties van de opzegging van huidige diensten voor bijbehorende VASsen: inzicht in welke VASsen als onderdeel van de bundel worden opgezegd Opzegtermijnen en mogelijkheid tot afkoop (hier wordt informatie opgenomen in welke gevallen afkoopsommen worden gehanteerd en op welke wijze afkoopsommen worden berekend; het is niet noodzakelijk om het bedrag weer te geven). Annuleringsmogelijkheden (of ontbreken daarvan) 	A(17)BCE	Zakelijk	Inzicht in contractvoorwaarden
35.	<p>De klant wordt geïnformeerd over generiek geldende opzegmogelijkheden, annuleringsmogelijkheden en afkoopmogelijkheden, en hoe hij zich op een overstap kan voorbereiden.</p>	B	Zakelijk	Informatievoorziening
36.	<p>De klant wordt geïnformeerd over een klantgestuurd overstapproces en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen.</p>	BE	Zakelijk	Informatievoorziening
37.	<p>De klant wordt geïnformeerd over een dienstaanbiedergestuurd overstapproces en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen.</p>	BE	Zakelijk	Informatievoorziening
38.	<p>De klant wordt geïnformeerd over generiek geldende communicatiemomenten tijdens overstappen, zoals de schriftelijke bevestiging van de opzegging door de latende aanbieder, en de inhoud van de informatie die de klant op deze</p>	B	Zakelijk	Informatievoorziening



	momenten mag verwachten.			
39.	De klant wordt geïnformeerd over de generiek geldende gegevens die nodig zijn om op te zeggen, mits deze gegevens niet te technisch van aard zijn.	B	Zakelijk	Informatievoorziening
40.	De klant wordt geïnformeerd over de generiek geldende gegevens die nodig zijn om de overstap mogelijk te maken of te bespoedigen, mits deze gegevens niet te technisch van aard zijn.	B	Zakelijk	Informatievoorziening
41.	De klant wordt geadviseerd om, in geval van een klantgestuurde overstap, een periode van overlap van diensten in acht te nemen, ter voorkoming van een dienstonderbreking (bijvoorbeeld bij een overstap van een eindgebruiker naar andere passieve infrastructuur).	B	Zakelijk	Informatievoorziening
42.	De klant moet goed geïnformeerd worden over de consequenties van de overstap, te presenteren als generieke informatie.	B	Zakelijk	Informatievoorziening
43.	Aanbieders bieden aan klanten een eenvoudige (bijvoorbeeld: link, website, of telefonisch) klantvriendelijke mogelijkheid om op te vragen wat de geldende voorwaarden zijn voor opzegging.	B	Zakelijk + Consumenten	Informatievoorziening
44.	Aanbieders richten op hun website een publiek toegankelijke omgeving in met algemene uitleg over aanbiedergestuurd overstappen (gebruik van de overstapservice), bereikbaar via de URL www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen Deze uitleg is gebaseerd op het document 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk', met gebruik van dezelfde processtappen en terminologie. Deze procesbeschrijving dient tevens als basis voor andere (mondelijke en schriftelijke) communicatie van aanbieders over overstappen. Aanbieders verwijzen op hun website allen naar de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk' op de website van Vereniging COIN (URL: www.coin.nl/zakelijk/overstappen).	BC	Zakelijk	Informatievoorziening
45.	Op de overstappenpagina: <ul style="list-style-type: none"> • staan de eigen (aanbieder-specifieke) productnamen die in scope zijn van de Overstapservice Zakelijk. Neemt de klant één of meer van deze producten af, dan kan de klant de overstapservice gebruiken om over te stappen naar een andere aanbieder. • wordt de klant geïnformeerd over de wijze waarop hij kan overstappen naar een andere telecomaandier en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen, gebaseerd op de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk'. Voor deze 'eigen' beschrijvingen op de websites kunnen aanbieders hun eigen huisstijl toepassen, zolang zij daarin wel de uniforme processtappen en definities hanteren. • staat een FAQ, met daarin de vragen en antwoorden die beschreven staan in het document FAQ Zakelijk Overstappen versie 21 augustus 2015. De inhoud van de FAQ plaatsen aanbieders in hun eigen huisstijl op hun websites. • staat een verwijzing naar de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk' op de website van Vereniging COIN (URL: www.coin.nl/zakelijk/overstappen). • kan de klant het machtigingsformulier downloaden waarmee de nieuwe aanbieder namens de klant contractgegevens kan opvragen bij zijn huidige aanbieder 	BC	Zakelijk	Informatievoorziening
46.	Aanbieders richten op hun website tevens een publiek toegankelijke omgeving in met algemene uitleg over klantgestuurd overstappen (klant zegt zelf op), bereikbaar via de URL www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen Deze uitleg is gebaseerd op het document 'Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen', met gebruik van dezelfde	BC	Zakelijk	Informatievoorziening



	<p>processtappen en terminologie. Deze procesbeschrijving dient tevens als basis voor andere (mondelinge en schriftelijke) communicatie van aanbieders over opzeggen.</p> <p>Aanbieders verwijzen op hun website naar de 'Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen' op de website van Vereniging COIN (URL: www.coin.nl/zakelijk/opzeggen).</p>			
47.	<p>Op de opzeggenpagina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • staat hoe de klant zijn huidige abonnement kan opzeggen en in welke gevallen afkoopsommen worden gehanteerd • staat op welke wijze afkoopsommen worden berekend, indien van toepassing • staat een verwijzing naar de 'Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen' op de website van Vereniging COIN (URL: www.coin.nl/zakelijk/opzeggen). 	BC	Zakelijk	Informatievoorziening
48.	<p>Het moet voor deelnemers mogelijk zijn afzonderlijk naar de uniforme beschrijvingen van het aanbiedergestuurde en het klantgestuurde proces te verwijzen. Bij het plaatsen van de uniforme beschrijvingen van het aanbiedergestuurde overstapproces en het klantgestuurde overstapproces op de COIN website geplaatst zal met deze wens rekening worden gehouden.</p>	C	Zakelijk	Informatievoorziening

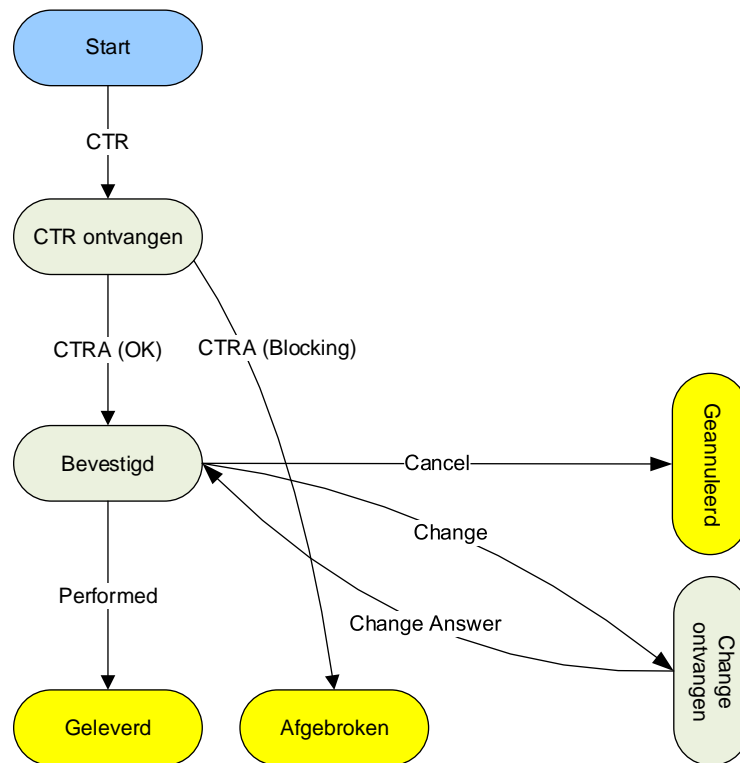
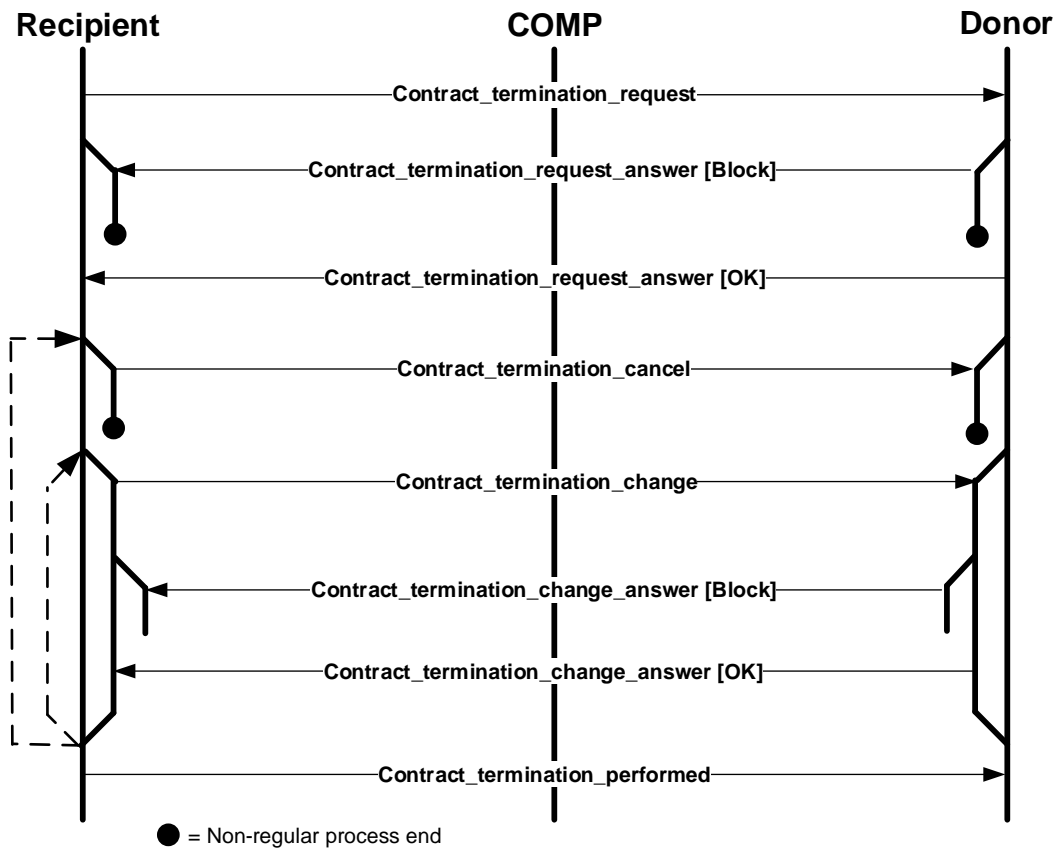


APPENDIX A: Scope van de Overstapservice Zakelijk

Klant stapt over met:					Informatie-voorziening over Overstapservice Zakelijk	Nummerporteren (bestaande processen)	WLR (bestaande processen)	Overstappen via COIN-platform Overstappen
1P	PSTN/ISDN				in scope	NP vast		
1P	VOIP							
1P	CPS/WLR						WLR	
1P		Internet						in scope
1P			TV					
1P				Mobiel			NP mob	Mobiel na fase 1
1P				Mob Data				
2P	VOIP	Internet			in scope	NP vast		in scope
2P		Internet	TV					
2P		Internet					NP mob	
2P	PSTN/ISDN						NP vast + mob	
2P	VOIP						NP vast + mob	
3P	VOIP	Internet	TV		in scope	NP vast		in scope
3P	VOIP	Internet		Mobiel			NP vast + mob	
3P		Internet	TV	Mobiel			NP mob	Mobiel na fase 1
4P	VOIP	Internet	TV	Mobiel	in scope	NP vast + mob		Mobiel na fase 1
ISDN30					in scope	NP vast		ISDN 30 na fase 1
EVPN					Niet in scope	Niet in scope	Niet in scope	Niet in scope



APPENDIX B: Berichtenflow Overstapservice Consumenten en Overstapservice Zakelijk (inclusief mogelijkheid tot annuleren en herplannen, en performed bericht)





APPENDIX C: Use Cases

Naar →	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 ¹ NP vast ² Evt. TTM ³	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 ⁴	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 ⁵	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel ⁶ 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 Evt. TTM	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	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 Vast NP Mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM

¹ CTR = Contract Termination Request via COIN-platform Overstappen

² 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 PSTN/ISDN nummers uitblijft wordt de telefoniedienst niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder.

³ 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).

⁴ Onder 'niet operator controlled' wordt het volgende verstaan: de achterblijvende diensten dient de klant zelf op te zeggen.

⁵ Bij mobiel wordt hier mobiel bellen bedoeld. Mobiele data onderdeel van de bundel wordt als onderdeel van de breedbandbundel opgezegd.

⁶ Als NP mobiel uitblijft wordt het mobiele nummer in de bundel niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder.



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 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 vast NP mobiel Evt. TTM	Niet operator controlled	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
1P Mobile Only	Niet operator controlled	Niet operator controlled	NP Mobiel	Niet operator controlled	NP Mobiel	NP Mobiel	NP Mobiel	NP Mobiel	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled
1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	NP Vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled	NP Vast	NP vast	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