



## Besluitenlijst Overstapservice Zakelijk

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

Door middel van de in dit document gemaakte afspraken geven aanbieders invulling aan de wetgeving ten aanzien van overstappen opgenomen in de Nederlandse Telecomwet (artikel 7.2c) en het aanvullende besluit van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat ten aanzien van de reikwijdte van de verplichting tot het aanbieden van een overstapdienst (artikel 3.7 bude).

Uitgangspunt in de FIST taskforce overstappen is dat de Overstapservice Zakelijk zoveel mogelijk gelijk is aan de overstapservice voor de consumentenmarkt. Alleen daar waar het verschil tussen de consumentenmarkt en de zakelijke markt dat noodzakelijk maakt wordt de overstapservice aangepast voor gebruik in de zakelijke markt.

Dit document bevat de afspraken die zijn gemaakt voor de Overstapservice Zakelijk en staat onder versiebeheer van de FIST taskforce overstappen. De uitvoering van de Overstapservice Zakelijk wordt verzorgd door Vereniging COIN. In COIN-verband worden aanvullende operationele afspraken gemaakt.



## Besluiten

Nr.	Omschrijving afspraak besluit	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"> <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</li> <li>• De Nederlandse Reclame Code</li> <li>• Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet</li> <li>• Artikel 7.2c Tw inzake overstappen</li> <li>• Besluit van Ministerie van EZK t.a.v. reikwijdte van de verplichting tot het aanbieden van een overstapdienst (artikel 3.7 bude)</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>	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
2.	<p>De overstapservice is een aanbiedergerstuurde 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"> <li>• Klant wenst middels overstapservice zijn contract(en) bij de latende aanbieder op te laten zeggen door de ontvangende aanbieder;</li> <li>• Ontvangende aanbieder dient overstapverzoek in bij latende aanbieder;</li> <li>• Latende aanbieder valideert verzoek en koppelt goedkeuring of blokkering terug;</li> <li>• Ontvangende aanbieder stuurt op overstapmoment een performed bericht, dat de trigger is voor de latende aanbieder om de oude dienst op te heffen.</li> </ul>	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>	Zakelijk	Algemeen
4.	<p>De overstapservice wordt standaard aangeboden aan abonnees die een dienst afnemen die ondersteund wordt door de Overstapservice Zakelijk.</p>	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
5.	<p>Aanbieders bieden de Overstapservice Zakelijk tenminste aan voor zakelijk portfolio vergelijkbaar met elektronische communicatiediensten aangeboden op de consumentenmarkt, zoals internettoegang, telefonie en / of tv, eventueel aangevuld met aanvullende diensten (Value Added Services).</p>	Zakelijk	Algemeen + Informatievoorziening



	<p>Aanbieders die deelnemen aan de Overstapservice Zakelijk houden een overzicht bij van welke diensten ondersteund worden door de Overstapservice Zakelijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit overzicht wordt kenbaar gemaakt op de eigen 'overstappen website'.</li> <li>• Dit overzicht en wijzigingen op dit overzicht worden gedeeld met het secretariaat van Vereniging COIN. Dit ten behoeve van transparantie en publicatie op de COIN overstappen website.</li> <li>• Ontbrekende diensten kunnen worden gemeld en worden besproken in de COIN werkgroep overstappen.</li> <li>• Randgevallen / escalaties worden besproken in de FIST taskforce overstappen.</li> </ul>		
6.	<p>Een abonnee kan gebruikmaken van de Overstapservice Zakelijk wanneer aan de volgende criteria wordt voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zowel de op te zeggen dienst als de nieuwe dienst worden ondersteund door de Overstapservice Zakelijk.</li> <li>- De nieuwe dienst wordt aangevraagd op het adres waar de op te zeggen dienst wordt geleverd (geen verhuizing).</li> </ul>	Zakelijk	Algemeen
7.	<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>	Zakelijk	Algemeen
8.	<p>De klant kan per huidige dienst of bundel van diensten gebruik maken van de overstapservice. Indien een klant ongebundelde diensten afneemt, kan per dienst worden overgestapt.</p>	Zakelijk	Algemeen
9.	<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"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	Zakelijk	Algemeen
10.	<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"> <li>• Nummerportabiliteit Nodig voor nummerbehoud. Zorgt enkel voor contractbeëindiging van geporteerde nummer(s).</li> <li>• WLR Nodig voor WLR-overstap. Zorgt enkel voor contractbeëindiging in geval van 1P voice op basis van WLR.</li> <li>• Overstappen (COMP) Zorgt voor contractbeëindiging van 1P internet en 2P en 3P bundels van internet, TV en/of telefonie.</li> </ul> <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.</p>	Zakelijk	Algemeen



11.	Bij gebruikmaking van de overstapservice worden alle internet-, telefonie- en televisieproducten uit de bundel bij de oude aanbieder opgezegd (mobiel niet in eerste fase Overstapservice Zakelijk maar volgt later, voor mobiel dient het nummerporteurproces te worden gebruikt).	Zakelijk	Algemeen
12.	Het vaste deel van de bundel, waaronder internettoegang, vaste telefonie en tv heeft één duidelijke einde contractdatum.	Zakelijk + Consumenten	Algemeen
13.	De nieuwe aanbieder neemt het overstappen bericht als zijnde een opzegging in ontvangst en distribueert deze naar de oude aanbieder.	Zakelijk + Consumenten	Proces
14.	Na acceptatie van een overstaporder van de klant informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van een overstapbericht.	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.	Zakelijk	Proces
16.	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. De abonnee kan door de oude aanbieder financieel (middels slotnota) aan contractuele verplichtingen worden gehouden.</li> <li>• Wanneer de FPD meer dan 120 kalenderdagen in de toekomst ligt, dan wijst de oude aanbieder het overstapverzoek af.</li> </ul>	Zakelijk + Consumenten	Proces
17.	Bij zakelijk is het mogelijk te blokken indien de klant geen gebruik kan maken van de overstapservice.	Zakelijk	Proces
18.	De datum van de uitvoer van de overstap (door middel van CTP bericht) is tevens de datum waarop het contract door de oude aanbieder zal worden beëindigd.	Zakelijk + Consumenten	Proces
19.	Aanbieders houden zich aan de binnen COIN overeengekomen afspraken over volmachten voor aanbiedergestuurde overstappen 'Afspraken over volmacht van abonnee voor porteren en/of aanbiedergestuurde overstap' (goedgekeurd middels COINCR 1275).	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.	Zakelijk + Consumenten	Proces
21.	Voor een zo kort mogelijke dienstonderbreking bij overstappen zal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De nieuwe aanbieder de aanleg van actieve Infrastructuur en activatie van diensten uitvoeren vóór de leverdatum passieve infrastructuur.</li> </ul>	Zakelijk	Proces



	<ul style="list-style-type: none"> <li>De oude aanbieder de ophef van actieve Infrastructuur en de-activatie van diensten uitvoeren ná de leverdatum passieve infrastructuur.</li> <li>Zodra een Performed bericht beschikbaar is, zal dit bericht de trigger zijn voor de oude aanbieder om pas diensten te deactiveren.</li> </ul>		
22.	De ontvangende aanbieder is primair aanspreekpunt voor de eindgebruiker, ook voor klachten betreffende het overstapproces.	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.	Zakelijk	Klantcontact
24.	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.  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.	Zakelijk + Consumenten	Klantcontact
25.	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.	Zakelijk	Klantcontact
26.	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.  De ontvangstbevestiging vermeldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) welke diensten worden beëindigd;</li> <li>b) dat beëindiging van de dienstverlening gebeurt zodra de nieuwe aansluiting gereed is (geen datum);</li> <li>c) een verwijzing naar de recipient in geval de klant vragen heeft (de recipient wordt bij naam genoemd).</li> </ul> Wanneer abonnee akkoord is gegaan met voortijdige contractbeëindiging: <ul style="list-style-type: none"> <li>d) dat voor de resterende contractperiode tussen de overstap en de einde contractdatum (dd-mm-jj) kosten in rekening kunnen worden gebracht.</li> </ul> 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.  Neemt de klant desondanks uit eigen beweging contact op met de donor, dan wordt de klant wel geholpen.	Zakelijk	Klantcontact



27.	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) per welke datum het contract is beëindigd;</li> <li>b) welke diensten beëindigd zijn.</li> </ul>	Zakelijk	Klantcontact
28.	<p>Aanbieders wensen middels het plan van aanpak Overstappen Zakelijke Markt geen afspraken te maken over het hanteren van annuleringstermijnen in de zakelijke markt.</p> <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>	Zakelijk	Annulering
29.	<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.</p> <p>De nieuwe aanbieder informeert de klant over een annulering.</p>	Zakelijk + Consumenten	Annulering
30.	<p>Overzicht doorlooptijden in het overstappen proces:</p> <p>Order intake:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na acceptatie van het aanbod van de nieuwe aanbieder door de klant, start een eventuele opzegtermijn bij de oude aanbieder.</li> </ul> <p>Overstapproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CTR wordt uiterlijk de werkdag na orderacceptatie van de Overstaporder door de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder verstuurd.</li> <li>• CTR wordt uiterlijk de volgende werkdag door de oude aanbieder beantwoord met een CTRA.</li> <li>• Schriftelijke ontvangstbevestiging door de oude aanbieder zo snel mogelijk na beantwoording met een CTRA en uiterlijk binnen een week.</li> </ul> <p>Annuleringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• Minimale doorlooptijd overstaporder (CTR tot CTP) is 15 kalenderdagen.</li> </ul>	Zakelijk	Doorlooptijden



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximale doorlooptijd overstaporder (CTR tot CTP) is 120 kalenderdagen.</li> </ul>		
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"> <li>Minimale en maximale doorlooptijd</li> <li>Reactietijden op CTR's</li> <li>Aantallen overstappen, aantallen en % blockings en aantallen en % annuleringen</li> <li>Aantallen overstappen (klachten) niet conform gedragscode klantcommunicatie latende aanbieder met klant</li> <li>Aantallen incidenten (dienstonderbrekingen, dubbele contracten, aanvullende communicatie tussen aanbieders) waar coulance maatregelen zijn getroffen</li> </ul>	Zakelijk + Consumenten	Rapportage
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>	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"> <li>Benodigde klantgegevens voor een opzegging (Naam, Adres, Woonplaats en contractnummer)</li> <li>Contracten / bundels die de klant afneemt</li> <li>Per contract de geleverde diensten</li> <li>Einddata contracten per contract</li> <li>Het nummerplan, inclusief onderlinge samenhang van nummers (vast en mobiel)</li> <li>Consequenties van de opzegging van huidige diensten voor bijbehorende VASsen: inzicht in welke VASsen als onderdeel van de bundel worden opgezegd</li> <li>Opzegtermijnen en mogelijkheid tot afkoop</li> <li>Annuleringsmogelijkheden (of ontbreken daarvan)</li> </ul>	Zakelijk	Inzicht in contractvoorwa arden
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"> <li>Benodigde klantgegevens voor een opzegging (Naam, Adres, Woonplaats en contractnummer)</li> <li>Contracten / bundels die de klant afneemt</li> <li>Per contract de geleverde diensten</li> <li>Einddata contracten per contract</li> <li>Het nummerplan, inclusief onderlinge samenhang van nummers (vast en mobiel)</li> </ul> <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"> <li>Consequenties van de opzegging van huidige diensten voor bijbehorende VASsen: inzicht in welke VASsen als onderdeel van de bundel worden opgezegd</li> </ul>	Zakelijk	Inzicht in contractvoorwa arden



	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Annuleringsmogelijkheden (of ontbreken daarvan)</li> </ul>		
35.	De klant wordt geïnformeerd over generiek geldende opzegmogelijkheden, annuleringsmogelijkheden en afkoopmogelijkheden, en hoe hij zich op een overstap kan voorbereiden.	Zakelijk	Informatievoorziening
36.	De klant wordt geïnformeerd over een klantgestuurd overstapproces en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen.	Zakelijk	Informatievoorziening
37.	De klant wordt geïnformeerd over een dienst aanbiedergestuurd overstapproces en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen.	Zakelijk	Informatievoorziening
38.	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 momenten mag verwachten.	Zakelijk	Informatievoorziening
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.	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.	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).	Zakelijk	Informatievoorziening
42.	De klant moet goed geïnformeerd worden over de consequenties van de overstap, te presenteren als generieke informatie.	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.	Zakelijk + Consumenten	Informatievoorziening
44.	<p>Aanbieders richten op hun website een publiek toegankelijke omgeving in met algemene uitleg over aanbiedergestuurd overstappen (gebruik van de overstapservice), bereikbaar via de URL <a href="http://www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen">www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen</a>. 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.</p> <p>Aanbieders verwijzen op hun website allen naar de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk' op de website van Vereniging COIN (URL: <a href="http://www.coin.nl/overstappen/zakelijk">www.coin.nl/overstappen/zakelijk</a>).</p>	Zakelijk	Informatievoorziening
45.	<p>Op de overstappenpagina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Zakelijk	Informatievoorziening

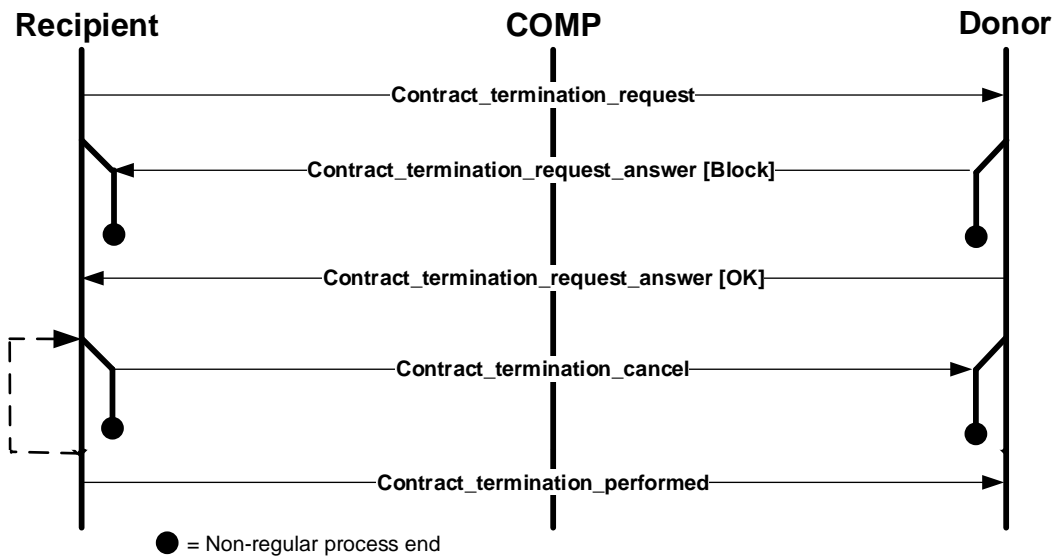
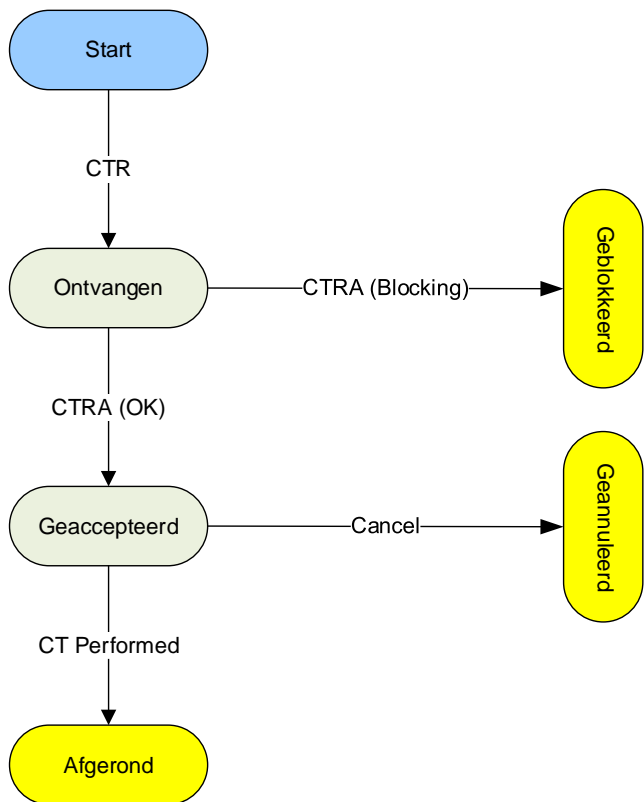




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt de klant geïnformeerd over de wijze waarop hij kan overstappen naar een andere telecomaandier en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen, gebaseerd op de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk'. Voor deze 'eigen' beschrijvingen op de websites kunnen aanbieders hun eigen huisstijl toepassen, zolang zij daarin wel de uniforme processtappen en definities hanteren.</li> <li>• Staat een verwijzing naar de 'Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk' op de website van Vereniging COIN (URL: <a href="http://www.coin.nl/zakelijk/overstappen">www.coin.nl/zakelijk/overstappen</a>).</li> <li>• Kan de klant het machtigingsformulier downloaden waarmee de nieuwe aanbieder namens de klant contractgegevens kan opvragen bij zijn huidige aanbieder.</li> </ul>		
46.	<p>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 <a href="http://www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen">www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen</a></p> <p>Deze uitleg is gebaseerd op het document 'Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen', met gebruik van dezelfde processtappen en terminologie. Deze procesbeschrijving dient tevens als basis voor andere (mondelijke 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: <a href="http://www.coin.nl/overstappen/zakelijk/opzeggen">www.coin.nl/overstappen/zakelijk/opzeggen</a>).</p>	Zakelijk	Informatievoorziening
47.	<p>Op de opzeggenpagina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staat hoe de klant zijn huidige abonnement kan opzeggen en in welke gevallen afkoopsommen worden gehanteerd.</li> <li>• Staat op welke wijze afkoopsommen worden berekend, indien van toepassing.</li> <li>• Staat een verwijzing naar de 'Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen' op de website van Vereniging COIN (URL: <a href="http://www.coin.nl/zakelijk/opzeggen">www.coin.nl/zakelijk/opzeggen</a>).</li> </ul>	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>	Zakelijk	Informatievoorziening



## APPENDIX A: Statusmodel en berichtenflow





## APPENDIX B: 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
<b>2P Internet VOIP</b>	CTR <sup>1</sup> NP vast <sup>2</sup> Evt. TTM <sup>3</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>4</sup>	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
<b>2P Internet TV</b>	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
<b>2P Internet Mobiel<sup>5</sup></b>	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel <sup>6</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
<b>3P Internet VOIP TV</b>	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
<b>3P Internet VOIP Mobiel</b>	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

<sup>1</sup> CTR = Contract Termination Request via COIN-platform Overstappen

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

<sup>3</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>4</sup> Onder 'niet operator controlled' wordt het volgende verstaan: de achterblijvende diensten dient de klant zelf op te zeggen.

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

<sup>6</sup> 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



## Wijzigingsbeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
1.0	Versie waarmee Overstapservice Zakelijke Markt is gestart per 1-7-2016	1-7-2016
1.1	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>	16-03-2017
1.2	Besluitenlijst aangepast naar aanleiding van sneller overstappen binnen de overstapservice	07-01-2020
2.0	Scope van Overstapservice Zakelijk aangepast naar aanleiding van het besluit reikwijdte verplichting aanbieden overstapdienst (artikel 3.7 bude).	24-03-2021