



ACTIEF ALS TELECOM- AANBIEDER?

COIN helpt u verder

> In deze brochure staan alle diensten van COIN. Wat houden de diensten in? Hoe werken deze diensten en hoeveel kost het?



INHOUD

- | | | | |
|----|---------------------|----|---------------------------------|
| 05 | Inleiding | 11 | Nummerafscherming |
| 06 | Dit is COIN | 12 | Routeer-
en tariefinformatie |
| 08 | Nummerportabiliteit | 13 | Nummerreeksactivering |
| 09 | Overstappen | 14 | ENUM |
| 10 | Abonnee-informatie | 15 | Fraudeconvenant |
| | | 16 | Accessdiensten |
| | | 17 | Regional Roaming |

INLEIDING

U BENT ACTIEF ALS TELECOMAANBIEDER. DAT BETEKENT DAT U MOET VOLDOEN AAN EEN AANTAL WETTELIJKE VERPLICHTINGEN. HET AANBIEDEN VAN NUMMERBEHOUD EN NUMMERAFSCHERMING AAN UW KLANTEN ZIJN ENKELE VOORBEELDEN DAARVAN. MAAR WAT IS WEL EN NIET VERPLICHT EN HOE REGELT U DEZE ZAKEN? COIN HELPT U SNEL EN GOED OP WEG MET ENKELE PRAKTISCHE DIENSTEN.



Dit is COIN

WIE IS COIN?

Vereniging COIN is een samenwerking van Nederlandse aanbieders van elektronische communicatiediensten en-netwerken. Wij helpen onze leden te voldoen aan een aantal wettelijke en (zelf)gereguleerde verplichtingen.

COIN zorgt voor gezamenlijke en betrouwbare dienst-verlening binnen de telecomsector. Wij bieden diensten aan die aanbieders helpen onderling efficiënter samen te werken. Bijvoorbeeld als het gaat om nummerbehoud of het eenvoudig overstappen met een bundel van diensten. COIN zorgt ervoor dat eindgebruikers snel, goed, klant-vriendelijk en efficiënt kunnen worden geholpen waardoor zij bereikbaar zijn én blijven.

WAAROM IS COIN OPGERICHT?

COIN is in 1999 opgericht om aanbieders te faciliteren bij het uitvoeren van nummerportabiliteit. De telecommarkt is een open markt, waar klanten en telecomaانبieders elkaar zonder belemmeringen moeten kunnen vinden. Uiteindelijk is de hele sector gebaat bij een optimale mobiliteit van klanten. Dat stimuleert innovatie, dienstdifferentiatie en een aanbod waarbij de eindgebruiker centraal staat.

IS DAAR EEN APARTE ORGANISATIE VOOR NODIG?

Sommige activiteiten werken alleen – of een stuk efficiënter – als deze gezamenlijk worden uitgevoerd. Daarom faciliteert COIN activiteiten die voor onze leden:

- wettelijk verplicht, gereguleerd of zelfregulerend zijn, of
- uitsluitend in gezamenlijkheid uitvoerbaar zijn of
- gezamenlijk efficiënter werken dan door leden afzonderlijk, en
- niet concurrerend zijn met commerciële activiteiten van leden.

AAN WELKE ACTIVITEITEN MOET IK DENKEN?

COIN levert standaarden, infrastructuur en diensten die u als telecomaانبieder nodig heeft om goed te kunnen functioneren op de Nederlandse markt. We bieden onder andere een overlegplatform, waarin telecomaانبieders afspraken met elkaar maken om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen. Daarnaast beheren we de Central Reference Database (CRDB), waarin alle actieve telefoonnummers in Nederland zijn opgenomen. Ook bieden we een platform waarmee u eenvoudig zaken kunt regelen zoals overstappen, nummerbehoud en nummerafscherming.

Daarbij werken we laagdrempelig, transparant, neutraal en kostengeoriënteerd. Het COIN-bureau maakt u weg-wijs en staat u bij met persoonlijk advies, bijvoorbeeld bij het inrichten van processen of migraties, en het bieden van toegang tot kennis en systemen.

WAAROM COIN?

Een aantal activiteiten werken alleen of efficiënter als deze gezamenlijk worden uitgevoerd. COIN zorgt ervoor dat u snel en eenvoudig aan de slag kunt op de telecommarkt en aan uw verplichtingen kunt voldoen.

DIT ZIJN ONZE DIENSTEN:

- Nummerportabiliteit
- Overstappen
- Abonnee-informatie
- Nummerafscherming
- Routeer- en tariefinformatie (Leesrechten CRDB)
- Nummerreeksactivering
- ENUM
- Fraudeconvenant
- Accessdiensten
- Regional Roaming

**“MIJN NIEUWE
KLANT WIL ZIJN
TELEFOONNUMMER
BEHOUDEN. HOE
REGEL IK DAT?”**

NUMMER- PORTABILITEIT

ALS EEN ABONNEE WIL OVERSTAPPEN VAN AANBIEDER, HEEFT HIJ HET RECHT OM ZIJN TELEFOONNUMMER MEE TE NEMEN NAAR DE NIEUWE AANBIEDER. ZO HOEFT HIJ NIET STEEDS EEN NIEUW NUMMER BEKEND TE MAKEN AAN ZIJN FAMILIE, VRIENDEN EN BEKENDEN.

HOE WERKT HET?

Nummerbehoud, ook wel nummerportabiliteit genoemd, is een wettelijke verplichting. Dit houdt in dat u als aanbieder verplicht bent om, op klantverzoek, het bij hem in gebruik zijnde nummer mee te nemen naar een andere aanbieder. Bovendien moet u alle overige aanbieders en de toezichthouder op de hoogte stellen dat het nummer is geporteerd, zodat uw klant bereikbaar is en blijft. Met de COIN-dienst Nummerportabiliteit regelt u dit eenvoudig. U bent automatisch aangesloten op het gezamenlijke platform, waardoor u snel met alle aanbieders in Nederland kunt porteren. Zo regelt u uw porteringen en wordt u geïnformeerd over porteringen van andere aanbieders.



COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

Via de dienst Nummerportabiliteit krijgt u direct toegang tot onze gebruiksvriendelijke webportal, heeft u alle tools binnen handbereik (bijvoorbeeld voor geautomatiseerde verwerking) en communiceert u eenvoudig met alle aanbieders in Nederland. De kosten hiervoor bedragen € 1.500 per jaar en een bedrag per portering.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Stephen Mans

+31(0)182 69 00 76 of

s.mans@coin.nl



**“MIJN NIEUWE KLANT WIL
MET ZIJN BUNDEL VOOR
BELLEN, INTERNET EN TV
OVERSTAPPEN. HOE KAN IK
DIT VOOR HEM REGELEN?”**

OVERSTAPPEN

MAKKELIJK OVERSTAPPEN VAN AANBIEDER ALS HET GAAT OM BELLEN, INTERNET EN TV. DIT ZONDER DAT DE KLANT ZELF ZIJN OUDE ABONNEMENT MOET OPZEGGEN BIJ ZIJN OUDE PROVIDER, OF BIJ OVERSTAP LANGER DAN 24 UUR GEEN VERBINDING HEEFT OF WORDT GECONFRONTEERD MET DUBBELE FACTUREN.



COIN-lidmaatschap vereist

HOE WERKT HET?

Aanbieders hebben middels zelfreguleringsafspraken vastgelegd dat de nieuwe aanbieder de overstap verzorgt voor de klant. Zo kan de klant eenvoudig met zijn gehele pakket van internet, telefonie en televisie overstappen op de afgesproken datum. Dit zonder overlappende facturen én met een minimale dienstonderbreking.

Met de COIN-dienst Overstappen regelt u dit alles heel eenvoudig. Wij beheren en faciliteren de uitwisseling van de benodigde gegevens en sluiten u aan op het gezamenlijke platform. Daarmee beschikken zowel de oude als de nieuwe aanbieder snel en makkelijk over alle informatie die nodig is om het overstappen soepel te laten verlopen. Zo maakt u uw overstapservice pas echt klantvriendelijk.

WAT KOST HET?

Via dienst Overstappen krijgt u toegang tot onze gebruiksvriendelijke webportal, heeft u alle tools binnen handbereik en communiceert u eenvoudig met alle aanbieders in Nederland. De kosten hiervoor bedragen € 1.500 per jaar en een bedrag per overstap.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Fariella Heldewier Vignon

+31(0)182 69 00 76 of

f.heldewier@coin.nl



**“HOE ZORG IK ERVOOR
DAT MIJN KLANTEN
GEVONDEN WORDEN IN
TELEFOONGIDSEN?”**



ABONNEE- INFORMATIE

BIJ HET AFSLUITEN VAN EEN TELEFOON-
ABONNEMENT KAN UW KLANT AANGEVEN
OF ZIJN TELEFOONNUMMER EN ADRES-
GEGEVENS IN TELEFOONGIDSEN (PAPIER EN
ELEKTRONISCH) EN NUMMERINFORMATIE-
DIENSTEN MAG WORDEN VERMELD. AFHAN-
KELIJK VAN DEZE VOORKEUREN WORDEN
DE GEGEVENS UITGEWISSELD MET AAN-
BIEDERS VAN DE GIDSEN EN NUMMER-
INFORMATIEDIENSTEN. DAARNAAST WOR-
DEN DE GEGEVENS GELEVERD AAN 112 VOOR
LOCATIEBEPALING BIJ CALAMITEITEN.

HOE WERKT HET?

Met de COIN-dienst Abonnee-informatie regelt u dat eenvoudig. Via het centrale platform levert u één keer de gegevens van de klant aan. COIN valideert, aggregaat en verspreidt de gegevens naar 112 en aanbieders van gidsen en nummerinformatiediensten. Uw abonnees kunnen vervolgens zelf hun publicatievoorkeuren beheren via mijnnummervmelding.nl. Als neutrale partij helpen we u om op een efficiënte manier invulling te geven aan deze wettelijke verplichting. Daarnaast bieden we u een platform voor overleg over de dienst Abonnee-informatie.



COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

De dienst Abonnee-informatie biedt u toegang tot het centrale platform, waar u makkelijk alle benodigde informatie voor uw klant kunt invoeren, wijzigen en inzien. U heeft daarnaast de mogelijkheid om deel te nemen aan overleg, waarmee we samen het platform en de keten van gegevensverstrekking kunnen verbeteren. De kosten hiervoor bedragen € 1.500 per jaar.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Onno de Wolf
+31(0)182 69 00 76 of
o.dewolf@coin.nl

**“IK BEGRIJP DAT IK
NUMMERAFSCHERMING OP
NOTASPECIFICATIES MOET
KUNNEN AANBIEDEN AAN MIJN
KLANTEN. HOE REGEL IK DAT?”**



NUMMER- AFSCHERMING

IEDERE ABONNEE HEEFT RECHT OP PRIVACY.
DAAROM KAN DE ABONNEE AAN U, ALS ZIJN
TELECOMAANBIEDER, VRAGEN OM ZIJN
TELEFOONNUMMER(S) AF TE SCHERMEN
OP NOTASPECIFICATIES VAN DERDEN. ZO IS
ZIJN TELEFOONNUMMER NIET ZICHTBAAR
OP DE SPECIFICATIES DIE ANDERE KLAN-
TEN VAN HUN AANBIEDERS ONTVANGEN.

HOE WERKT HET?

Deze wettelijke plicht tot afscherming geldt voor de aanbieder van de abonnee zelf én voor alle andere aanbieders die gespecificeerde nota's of andere specificaties uitbrengen. De COIN-dienst Nummer-afscherming maakt het proces voor u eenvoudig. Het enige wat u hoeft te doen, is de af te schermen nummers doorgeven aan COIN. Uw abonnees kunnen vervolgens zelf nummeraafscherming aan- en uitzetten via mijnnummervmelding.nl. Wij beheren en faciliteren de uitwisseling via een centraal platform, zodat alle aangesloten telecomaandieners weten welke nummers ze moeten afschermen. Zo kunnen zij én uzelf aan deze afschermplicht voldoen!



COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

Via de dienst Nummeraafscherming krijgt u direct toegang tot onze gebruiksvriendelijke webportal, heeft u alle tools binnen handbereik en communiceert u eenvoudig met alle aanbieders in Nederland. De kosten hiervoor bedragen € 300 per jaar.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Stephen Mans
+31(0)182 69 00 76 of
s.mans@coin.nl

HOE KRIJG IK INZICHT IN WELK TELEFOONNUMMER BIJ WELKE AANBIEDER ACTIEF IS? EN WAAR KAN IK BEKIJKEN WAT HET INFORMATIETARIEF VOOR EEN 0900-NUMMER IS?"

ROUTEER- EN TARIEF- INFORMATIE

(LEESRECHTEN CRDB)

IN ONZE CENTRAL REFERENCE DATABASE (CRDB) VINDT U ALLE INFORMATIE OVER DE ACTIEVE NUMMERREEKSEN, GEPOORTEERDE NUMMERS EN TARIEVEN VAN SERVICE-NUMMERS IN NEDERLAND. OOK ALS U GEEN TELECOMAANBIEDER BENT, KAN HET ZIJN DAT U DEZE INFORMATIE NODIG HEEFT. BIJVOORBEELD OMDAT U DE FACTURATIE VOOR TELECOMAANBIEDERS VERZORGT OF OMDAT U DEZE GEGEVENS NODIG HEEFT VOOR ROUTERINGSDOELEINDEN.

HOE WERKT HET?

Met de COIN-dienst Routeer- en tariefinformatie kunt u de benodigde bestanden ophalen vanaf onze beveiligde omgeving. Wij zorgen ervoor dat de bestanden dagelijks worden geactualiseerd en bieden gedetailleerde beschrijvingen en specificaties van de bestanden, zodat u deze geautomatiseerd kunt verwerken voor uw organisatie. Zo beschikt u altijd over de informatie die u nodig heeft.



 COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

Routeer- en tariefinformatie is onderdeel van de dienst Nummerportabiliteit, waardoor hiervoor geen extra kosten worden berekend. Indien u de dienst Nummerportabiliteit niet afneemt, dan bedragen de kosten € 1.500 per jaar.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

[Stephen Mans](#)

+31(0)182 69 00 76 of

s.mans@coin.nl



"IK HEB EEN REEKS TELEFOONNUMMERS TOEGEKEND GEKREGEN VIA ACM. HOE ZORG IK ERVOOR DAT DEZE NUMMERS BEREIKBAAR WORDEN?"

NUMMERREEKS- ACTIVERING

DE AUTORITEIT CONSUMENT & MARKT (ACM) KENT OP AANVRAAG TELEFOON-NUMMERS TOE AAN TELECOMAANBIEDERS. ALS AANBIEDER KUNT U DEZE VERVOLGENS AAN UW KLANTEN UITGEVEN, MAAR ZIJ KUNNEN ER PAS MEE BELLEN ALS DE NUMMERS GEACTIVEERD ZIJN IN DE TELECOMNETWERKEN VAN ANDERE AANBIEDERS.

HOE WERKT HET?

U dient uw nummerreeksen in voor activatie. Dat kan eenvoudig via onze gebruiksvriendelijke webportal. COIN distribueert uw activatieverzoek naar de andere aanbieders, waardoor uw nummers aankiesbaar worden.



 COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

De dienst Nummerreeksactivering is onderdeel van de dienst Nummerportabiliteit, waarvoor geen extra kosten worden berekend.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

[Fariella Heldewier Vignon](#)

+31(0)182 69 00 76 of

f.heldewier@coin.nl



**“IK WIL ME ALS TELECOM-
AANBIEDER VOORBEREIDEN OP
INNOVATIEVE IP-GERELATEERDE
DIENSTEN. HOE ZORG IK ERVOOR
DAT MIJN TELEFOONNUMMERS
GEKOPPELD WORDEN AAN
IP-NUMMERS?”**

ENUM

TELEFOONNUMMERS WORDEN TEGEN-
WOORDIG NIET ALLEEN GEBRUIKT OM TE
BELLEN, MAAR OOK VOOR ANDERE ZAKEN
ZOALS PRESENCE, MESSAGING, VIDEO,
ETC. DAARVOOR IS HET NODIG OM EEN
TELEFOONNUMMER TE KOPPELEN AAN EEN
IP-ADRES.

HOE WERKT HET?

ENUM is een technologie die de wereld van telefonie verbindt met die van internet. Middels ENUM kunnen aanbieders IP-bereikbaarheidsgegevens van hun klanten delen met andere aanbieders. Zo kan uw klant bijvoorbeeld bellen met een hoge geluidskwaliteit met abonnees aangesloten op netwerken van andere aanbieders.

COIN helpt u bij het gebruiken en introduceren van IP-diensten tussen netwerken. Daarvoor hebben we ENUM-gegevens vastgelegd in onze database. Het telefoonnummer blijft hierbij de unieke sleutel tot de gegevens zoals:

- wie is de actuele aanbieder?
- welke diensten worden geboden?
- waar kan dienstverkeer worden afgeleverd?



COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

U kunt de COIN-dienst ENUM afnemen als u tevens gebruik maakt van onze dienst Nummerportabiliteit. De kosten voor ENUM bedragen € 1.500 per jaar, exclusief gebruikskosten. U krijgt daarmee direct toegang tot informatie in onze Central Reference Database (CRDB).

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Onno de Wolf

+31(0)182 69 00 76 of

o.dewolf@coin.nl



**“HOE VOORKOM EN
BEPERK IK SCHADE
DOOR MISBRUIK MET
TELEFOONNUMMERS?”**

FRAUDE- CONVENANT

TELEFOONFRAUDE KOMT HELAAS RE-
GELMATIG VOOR. DENK AAN TELEFOON-
CENTRALES DIE GEHACKT WORDEN OF
MISBRUIK VAN 0900-NUMMERS. MID-
DELS HET FRAUDECONVENANT WER-
KEN TELECOMAANBIEDERS SAMEN OM
SCHADE DOOR FRAUDE TE VOORKOMEN
EN TE BEPERKEN.



COIN-lidmaatschap vereist

HOE WERKT HET?

Hoe herken ik fraude? Waar kan ik fraude melden? Hoe kan ik een telefoonnummer of geldstroom snel (laten) blokkeren? Samen met de aangesloten telecomaandieners heeft COIN een aantal afspraken over en maatregelen tegen fraude opgesteld. Deze hebben we vastgelegd in een fraudeconvenant. U kunt dit op elk moment raadplegen. Zo kunt u snel handelen als u fraude vermoedt. Bovendien bieden we u de mogelijkheid om met ons en andere aanbieders ervaringen en kennis te delen. Alleen zo kunnen we als branche het hoofd bieden tegen fraude.

WAT KOST HET?

Via de COIN-dienst Fraudeconvenant heeft u toegang tot alle informatie die u nodig heeft als het gaat om fraude. Bovendien kunt u deelnemen aan werkgroepen om het convenant te verbeteren, actueel te houden én om kennis met andere aanbieders te delen. De kosten voor deze dienst bedragen € 300 per jaar.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Fariella Heldewier Vignon

+31(0)182 69 00 76 of

f.heldewier@coin.nl



“IK WIL DIENSTEN AANBIEDEN VIA HET KOPERNETWERK VAN KPN VOOR DSL-DIENSTEN. WAT IS DAAR ALLEMAAL VOOR GEREgeld?”



ACCESS-DIENSTEN

HET KOPERNETWERK VAN KPN IN NEDERLAND IS MIDDELS REGULERING OPGESET. TELECOMAANBIEDERS KUNNEN VAN KPN HET LAATSTE STUKJE KOPERLIJN HUREN, VANAF DE KPN-CENTRALE TOT AAN HET AANSLUITADRES VAN DE KLANT. ZO KUNT U ALS AANBIEDER TELEFONIE, BREEDBAND EN TV LEVEREN OVER HET KOPERNETWERK VAN KPN.

HOE WERKT HET?

Als u uw klanten via het kopernetwerk breedbanddiensten wilt aanbieden, huurt u een stukje netwerk van KPN. Dit kunt u aanvragen via een KPN ordersysteem. Via het beveiligde COIN-netwerk krijgt u toegang tot dit systeem. Als onafhankelijke partij bieden wij KPN en de overige aanbieders bovendien de gelegenheid om operationele onderwerpen op dit gebied met elkaar te bespreken. Zo werken alle partijen samen om de kwaliteit van het order-, lever- en nazorgproces te verbeteren. COIN beheert en bewaakt de kwaliteit van de gemaakte afspraken.



COIN-lidmaatschap vereist

WAT KOST HET?

Via de COIN-dienst Access krijgt u toegang tot het KPN ordersysteem, alle relevantie informatie en documentatiemateriaal. Daarnaast heeft u de mogelijkheid om deel te nemen aan gezamenlijk overleg over de Accessdiensten. De kosten voor deze dienst bedragen € 1.500 per jaar, vermeerderd met variabele gebruikskosten.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Onno de Wolf

+31(0)182 69 00 76 of

o.dewolf@coin.nl



“HOE BLIJVEN MIJN MOBIELE KLANTEN BEREIKBAAR IN HET GEVAL VAN LANGDURIGE CALAMITEITEN?”



REGIONAL ROAMING

IN HET GEVAL VAN GROOTSCHALIGE UITVAL VAN MOBIEL SPRAAK- OF SMS-VERKEER, KUNNEN DEELNEMERS BIJ HET REGIONAL ROAMING PROTOCOL, OP VERZOEK VAN DE GETROFFEN PARTIJ, HUN KLANTEN TIJDELIJK LATEN ROAMEN OP HET NETWERK VAN ANDERE MOBIELE AANBIEDERS.



COIN-lidmaatschap vereist

HOE WERKT HET?

Via een centrale IT-infrastructuur vindt, in geval van inzet van Regional Roaming, gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens plaats. COIN ondersteunt deze gezamenlijke processen en support deelnemers aan het Regional Roaming Protocol bij hun jaarlijkse tests.

WAT KOST HET?

Kosten zijn op aanvraag beschikbaar.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze dienst?

Neem dan contact op met:

Pieter Boonstra

+31(0)182 69 00 76

p.boonstra@coin.nl



