

Netwerkmigratie TELBO

Gedurende 2014 zal TELBO een netwerkmigratie doorvoeren waarbij delen van het bestaande netwerk vervangen zullen worden door de nieuwste technologie. Hoewel de voorbereidingen rond de migratie al begin 2014 zijn begonnen zullen de eerste klanten vanaf augustus migreren naar het nieuwe netwerk.

Doordat aansluitingen fysiek opnieuw aangesloten moeten worden zal de migratie gepaard gaan met een korte service onderbreking. TELBO zal haar klanten individueel op de hoogte stellen over het moment waarop de migratie plaats zal vinden.

Gefaseerde uitvoering werkzaamheden

Medio 2014 zullen de eerste klanten van de RSS (Remote Sub Station) in Sorobon migreren naar het nieuwe netwerk. Daarna zullen negen verschillende RSS-en volgen. De verwachting is dat de migratie van alle klanten zeker tot aan het begin van 2015 zal duren. De RSS-en zullen in onderstaande volgorde migreren naar het nieuwe netwerk:

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. Sorobon | 6. Hato |
| 2. Lagoen | 7. Belnem |
| 3. Seru Largu | 8. Rincon |
| 4. Sabadeco | 9. Antriol |
| 5. Tera Cora | 10. Kralendijk |

Planning van de werkzaamheden

TELBO Business Solutions zal contact opnemen met haar zakelijke klanten om hen te informeren over de voortgang van de migratie.

Residentiele klanten zullen een aantal weken voordat de migratie plaatsvindt een informatiebrief ontvangen.

Actuele informatie over de voortgang van de de migratie zal gecommuniceerd worden via www.telbo.an, Facebook, en lokale media.

Kwaliteit dienstverlening

De nieuwe technologie zorgt er in de eerste plaats voor dat we een beter kwaliteitsignaal kunnen leveren bij de klant met minder kans op storingen. Bovendien kunnen we een groot aantal storingen sneller oplossen doordat instellingen van modems en setup boxen op afstand uitgelezen en gewijzigd kunnen worden.

Daarnaast draagt een nieuw geautomatiseerd systeem bij aan een efficiëntere dienstverlening aan het loket en zal de afhandeling van klant(aan)vragen minder tijd in beslag nemen. Tevens kunnen klanten in de toekomst via een inlogcode bepaalde diensten online wijzigen en facturen online te bekijken.

Nieuwe diensten

In de tweede plaats is de netwerkmigratie een onderdeel van de aanleg van een 'island wide' glasvezelnetwerk tot bij de klant, oftewel Fiber to the Home (FttH). Met deze aanleg streeft TELBO er naar om de gemeenschap van Bonaire duurzaam te blijven voorzien van kwalitatief hoogwaardige telecommunicatiediensten, waardoor het in de toekomst mogelijk wordt aanzienlijk hogere internetsnelheid en nieuwe innovatieve diensten zoals HDTV aan te bieden.

Wijziging factuur

Met de komst van het nieuwe netwerk zal TELBO tevens een nieuw facturatiesysteem in gebruik nemen. Dit systeem zorgt ervoor dat de vaste kosten voor telefoon, TV en internet vooraf gefactureerd zullen worden en de variabele kosten (gesprekskosten telefoon) achteraf gefactureerd zullen worden.

In de huidige situatie ontvangen alle klanten voor de 14^e van de maand een factuur waarin ze gefactureerd worden voor de vaste en variabele kosten van de afgelopen maand. Een klant die in een specifieke maand migreert, zal dus in deze maand twee nota's ontvangen; een nieuwe nota met de vaste kosten voor de komende maand en een nota met de vaste en variabele kosten voor de afgelopen maand.

Klanten die bezwaar hebben tegen het betalen van beide nota's in één maand kunnen uitstel van betaling aanvragen voor de nota met de vaste en variabele kosten van de afgelopen maand. Klanten die bezwaar hebben tegen de voorgestelde vooruit betaling van de vaste kosten kunnen conform de Algemene Voorwaarden hun contract beëindigen.

Een voorbeeld: Een klant migreert op 25 oktober en maakt gebruik van een 3-play pakket inclusief telefoon. Op 10 november ontvangt de gemigreerde klant een nota voor de vaste kosten van het 3 play pakket inclusief de variabel (gesprek)kosten voor telefoon van de maand oktober. Tevens ontvangt deze klant op 10 november en een nota voor de vaste kosten van het 3 play pakket voor de maand november. Op 10 december zal de klant een nota ontvangen voor de vaste kosten van het 3 play pakket voor de maand december inclusief het variabel (gesprek)kosten van de maand november. De opzet van de factuur in december is gelijk aan de factuur in de daaropvolgende maanden.

Wijziging contract

In een aantal gevallen zal een contract na de migratie wijzigen doordat een dienst en/of een tarief wijzigt. Het gaat daarbij om de volgende diensten:

1. Klanten die een Fireball contract (4 Mbps internet + TV) hebben afgesloten zullen na de migratie automatisch overgaan naar een 2 Play contract (5 Mbps internet + TV).
2. Klanten die momenteel een single play internetverbinding van 1 Mbps, 2Mbps of 4 Mbps afnemen zullen na de migratie automatisch een 'upgrade' naar 5 Mbps ondergaan. In enkele gevallen krijgt de klant een marginale prijsverhoging of prijsverlaging gefactureerd.
3. Klanten die vòòr 1 juli 2013 een single play MiTV contract hebben afgesloten krijgen na de migratie een marginale prijsverhoging gefactureerd ter compensatie van hogere uitzendkosten.

In alle gevallen zal de contracttermijn en ingangsdatum van bestaande contracten ongewijzigd blijven. Hieronder is een overzicht van de dienstwijzigingen en tarieven weergegeven. Klanten die bezwaar hebben tegen de voorgestelde dienstwijziging kunnen conform de Algemene Voorwaarden hun contract beëindigen.

Huidige dienst	Contract getekend	Dienst na migratie	Tarief na migratie
Fireball contract (TV en 4 MB internet)	Voor 1 juli 2013	2-Play contract (TV en 5 MB internet)	79.95
Single play internet 1 MB	Voor 1 juli 2013	Single play internet 5 MB	65.95
Single play internet 2 MB	Voor 1 juli 2013	Single play internet 5 MB	65.95
Single play internet 4 MB	Voor 1 juli 2013	Single play internet 5 MB	65.95
Single play MiTV Basic Package (0 jaar contract)	Voor 1 juli 2013	Ongewijzigd	46.95
Single play MiTV Basic Package (1 jaar contract)	Voor 1 juli 2013	Ongewijzigd	40.95

Klanten die na 30 juni 2013 één of meerdere contracten hebben afgesloten zullen geen dienstwijziging ondergaan, zie onderstaand overzicht:

Huidige dienst	Contract getekend	Dienst na migratie	Tarief na migratie
Single play internet 5 MB	Na 30 juni 2013	Ongewijzigd	Ongewijzigd
Single play internet 10 MB	Na 30 juni 2013	Ongewijzigd	Ongewijzigd
Single play MiTV	Na 30 juni 2013	Ongewijzigd	Ongewijzigd
Single play telefoon	N.v.t.	Ongewijzigd	Ongewijzigd
2-Play contract (TV en 5 MB internet)	Na 30 juni 2013	Ongewijzigd	Ongewijzigd
3-Play contract (telefoon, TV en 5 MB internet)	Na 30 juni 2013	Ongewijzigd	Ongewijzigd

Overstappen naar 2-Play of 3-Play

Er zijn klanten die in het verleden aparte contracten hebben getekend voor single play MiTV, single play internet en / of telefonie en waarvoor separate bedragen gefactureerd worden. Deze klanten krijgen de mogelijkheid om over te stappen naar een voordelig 2-Play pakket (TV



en 5 Mbps internet) of 3-Play pakket (TV, 5 Mbps internet en telefoon met onbeperkt bellen naar vaste nummers). Klanten die hiervan gebruik willen maken zullen een nieuw contract moeten ondertekenen. De opties waarvoor getekend kan worden zijn:

	2-Pay	3-Play
Monthly rate 1 year contract	\$89.95	\$105.95
Monthly rate 2 year contract	\$79.95	\$95.95

Voor aanvullende informatie belt u gratis met 9212!