ARBEITSKREIS
SCHNITTSTELLEN & PROZESSE

Arbeitshandbuch für Clearingszenarien
Version 1.9
Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (AK S&P)

August 2022

ARBEITSKREIS
SCHNITTSTELLEN & PROZESSE

Willkommen im Arbeitshandbuch für Clearingszenarien

Nutzen Sie dieses Arbeitshandbuch,

- um die Abläufe, Bedingungen und Ziele der Clearingszenarien besser zu verstehen.
- um relevante Informationen für den Datenaustausch zu erhalten.

Die wichtigsten Tipps:

- Dieses Arbeitshandbuch wurde für die Clearingabläufe durch den Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (AK S&P) erstellt.
- Die beschriebenen Clearingabläufe orientieren sich an den Erfordernissen des Massenmarktes für den Bereich Festnetz.
- Zum Anwendungsbereich dieses Handbuches zählen insbesondere Verbraucher und Kleinstunternehmen.
  Eine Anwendung auf Groß- und Geschäftskunden ist grundsätzlich möglich, kann aber insbesondere bei Großkunden zu abweichenden Anwendungen und Abläufen führen.
- Klicken Sie in der zentralen Gliederung auf der nächsten Seite direkt auf Themengebiete; alle Inhalte sind verlinkt.
- Nutzen Sie die Navigationsbuttons oben rechts, um zur Übersicht in eines der Kapitel oder auf die zuletzt betrachtete Seite mit dem „Zurück“-Button zu gelangen.
- Das hier vorliegende Arbeitshandbuch ist ein Dokument, welches von seinen Nutzern lebt. Für Feedback, Anmerkungen und Ergänzungen wenden Sie sich bitte an den AK S&P.
- Änderungen zur Vorversion in rot.

Direkt zur Übersicht ▷ Direkt zur Übersicht

Legal Disclaimer

Die Inhalte des Arbeitshandbuches Clearingszenarien wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und dienen ausschließlich der Information. Der AK S&P übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Inhalte. Bestehende vertragliche Regelungen bleiben hiervon unberührt und gehen den Inhalten dieses Arbeitshandbuches vor.

Urheber- und Leistungsschutzrechte

Die in diesem Handbuch veröffentlichten Inhalte unterliegen dem deutschen Urheber- und Leistungsschutzrecht. Jede vom deutschen Urheber- und Leistungsschutzrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des AK S&P oder des jeweiligen Rechteinhabers. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung bzw. Wiedergabe von Inhalten in Datenbanken oder anderen elektronischen Medien und Systemen. Die unerlaubte Vervielfältigung oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist nicht gestattet und strafbar.

© AK S&P, 2022

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen

- 1.1 Highlights des AH Clearingszenarien
- 1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing
- 1.3 Begrifflichkeiten
- 1.4 Prozessphasen
- 1.5 Fristen für Clearings

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario

- 2.1 Vorabstimmung
- 2.2 Beauftragung/ Bereitstellung
- 2.3 Weiterversorgung
- 2.4 Entstörung
- 2.5 Telefonie
- 2.6 Verbraucher-anfragen

3. Schnittstellen/ IT-Erfordernisse

- 3.1 Schnittstellen-dokumentation (tbd)
- 3.2 Versionierung und Release Planung(tbd)

4. Services

- 4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch
- 4.2 Liste der Szenarien
- 4.3 Clearingtemplates
- 4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal
- 4.5 Störungsmeldung
- 4.6 Ansprechpartner

5. frei

© AK S&P, 2022

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen
   - 1.1 Highlights des AH Clearingszenarien
   - 1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing
   - 1.3 Begrifflichkeiten
   - 1.4 Prozessphasen
   - 1.5 Fristen für Clearings

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario
   - 2.1 Vorabstimmung
   - 2.2 Beauftragung/ Bereitstellung
   - 2.3 Weiterversorgung
   - 2.4 Entstörung
   - 2.5 Telefonie
   - 2.6 Verbraucher-anfragen

3. Schnittstellen/ IT-Erfordernisse
   - 3.1 Schnittstellen-dokumentation (tbd)
   - 3.2 Versionierung und Release Planung(tbd)

4. Services
   - 4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch
   - 4.2 Liste der Szenarien
   - 4.3 Clearingtemplates
   - 4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal
   - 4.5 Störungsmeldung
   - 4.6 Ansprechpartner

5. frei

© AK S&P, 2022

Highlights des Arbeitshandbuchs

Inhalte

- Initiale Erstellung für die Clearingszenarien Vorabstimmung, Beauftragung/Bereitstellung und Weiterversorgung (Veröffentlichung 01.07.2019)
- Aufnahme Szenarien Eingang Bundesnetzagentur & Clearing nach ABM
- Aufnahme Kapitel 2.5 Telefonie und Erweiterung der Clearingtemplates um Telefonie
- Aufnahme Kapitel 1.5 & Hinterlegung der Antwortfristen je Clearing und Erweiterung Kapitel 4 um Dringlichkeitsstufen
- Aufnahme Kapitel 2.4 Entstörung und Erweiterung der Clearingtemplates um Entstörung & Aufnahme diverser Szenarien im Kapitel 2.2 sowie Aufnahme einer Ausfüllanleitung
- Aufnahme Kapitel 4.5 Störungsmeldung sowie Anpassungen im Kapitel 2.2 Beauftragung / Bereitstellung und 2.4 Entstörung
- Änderung des Paragraphen TKG §46 in §59 zum 01.12.2021
- Aufnahme Kapitel 2.6 Szenarien Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKPalt bekannt“ & „EKPalt unbekannt“
- Diverse Kapitelanpassungen (Details siehe Änderungshistorie)

© AK S&P, 2022

Highlights des Arbeitshandbuchs

Änderungshistorie

Version	Änderungen	Wann
V.1.0	Initiale Erstellung	01.07.2019
V.1.1	▪ Hinweis auf Szenarien die weiterhin gemäß der TKG Spezifikation behandelt werden (Kap 4.3)	25.07.2019
V.1.2	▪ Aufnahme Szenarien Eingang Bundesnetzagentur (Kap. 2.6) ▪ Clearing nach ABM (Kap. 2.2) ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	01.10.2019
V.1.3	▪ Aufnahme Telefonie (Kap. 2.5) ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	22.11.2019
V.1.4	▪ Präzisierung der Titel von Clearingszenarien bei Auswahlmöglichkeiten ▪ Überarbeitung der Übersicht zu Fristen (Kap. 1.5) ▪ Aufnahme Informationen zum Geltungsbereich (Folie 2) ▪ Aufnahme von Anmahnfristen je Szenario und einer Gesamtübersicht ▪ Vereinheitlichung der Betreffzeilen für VA, BB und Telefonie (Kap. 4.3) ▪ Aufnahme der Dringlichkeitsstufen (Kap. 4.3) ▪ Aufnahme eines Hinweistextes in den Clearingtemplates (Kap. 4.3 & 2.5.1) ▪ Ergänzung der Spielregeln (Folie 9, Bedingungen Fristen + automatische Empfangsbestätigungen) ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	27.03.2020

© AK S&P, 2022

Highlights des Arbeitshandbuchs

Änderungshistorie

Version	Änderungen	Wann

V.1.5	▪ Aufnahme Hinweistext zu Fristen (Kap. 1.5 & 2.1.03)
	▪ Aufnahme Kapitel 2.4 Entstörung
	▪ Aufnahme folgender Szenarien:
	  ▪ 2.2.19 Clearing abweichende Termine zwischen Vorabstimmung und ABM-PV, durch Rolle EKPabg & Szenario
	  ▪ 2.2.22 Grundstückversorgung nach Neubau
	  ▪ 2.2.21 Standortkorrektur nach Adressänderungen
	  ▪ 2.2.23 Anfragen zu Belegte Leitung durch Rolle EKPneu
	▪ Überarbeitung und Erweiterung der Clearingtemplates um Entstörung (Kap. 4.3)
	▪ Überarbeitung Szenario 2.5.1.01 Ausbleibende P-Meldung
	▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)
	▪ Aufnahme einer Ausfüllanleitung zum Eingangstor Clearing im EKP Portal
		30.11.2020

V1.6	▪ Überarbeitung Kapitel 2.2 Bereitstellung / Beauftragung & Kapitel 2.4 Entstörung und Aufnahme Kapitel 4.5 Störungsmeldung ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	08.10.2021
V1.7	▪ Änderung des Paragraphen TKG §46 in §59 zum 01.12.2021 ▪ Änderung Begrifflichkeiten Geschäftsfälle in Hauptszenarien	01.12.2021

V1.8	▪ Aufnahme folgender Szenarien:
	  ▪ 2.6.02 Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKPalt bekannt“
	  ▪ 2.6.03 Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKPalt unbekannt“
	▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)
		02.02.2022

© AK S&P, 2022

Highlights des Arbeitshandbuchs

Änderungshistorie

Version	Änderungen	Wann
V1.9	▪ Ergänzung Spielregeln Umgang im Falle einer ausbleibenden TEQ (Kap. 1.1) ▪ Kapitelumbenennung 2.6 von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen ▪ Update des Links zu Störungsmeldungen (Kapitel 4.5) ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	27.07.2022

© AK S&P, 2022

Ziele & Rahmenbedingungen zur Verwendung des Clearinghandbuches

Ziele & Zielgruppe

- Das vorliegende Handbuch dient als Unterstützung für die operativen Einheiten aller Marktteilnehmer und ermöglicht eine einheitliche Bearbeitung der Clearings.
- Durch standardisierte Clearingszenarien werden Herausforderungen und Prozessfehler besser identifiziert und die Ursachen strukturierter zu einer Lösung gebracht. Im Ergebnis wird dies zu einer Reduktion zukünftiger Clearings führen.
- Im Fokus der Bearbeitung der Szenarien steht die Vorwärtsprozessierung der Aufträge. Abweichungen in der Prozessierung können nach bilateraler Abstimmung zwischen den Marktteilnehmern zu einer Stornierung oder Bereinigung der betroffenen Aufträge führen. Im Anschluss daran kann eine Neubeauftragung dieser Aufträge mit abgestimmter Korrektur erfolgen.
- Alle Clearingszenarien unterliegen beim Erheben, Verarbeiten und Austauschen der erforderlichen Kundeninformationen (Bestands-, Verkehrs- und Steuerungsdaten) den aktuellen Datenschutzrichtlinien (insbesondere BDSG und DSGVO sowie §100 Abs. (1) TKG). Clearingszenarien in Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel unterliegen darüber hinaus den Vorgaben des §59 TKG.

© AK S&P, 2022

Ziele & Rahmenbedingungen zur Verwendung des Clearinghandbuches

Spielregeln

- Die Marktteilnehmer sind dazu angehalten, in den Meldeketten der Beauftragungsprozesse proaktive Informationen und umfangreiche Statusangaben zu übermitteln, um weitere Nachfragen und Clearings zu vermeiden.
- Es muss vor einer Clearingbearbeitung sichergestellt sein, dass vorhergehende Meldungen technisch erfolgreich übermittelt wurden (z.B. positive TEQ auf Meldung). Bei ausbleibender bzw. negativer TEQ liegt ein ggf. Schnittstellenproblem vor und es bedarf einer bilateralen technischen Klärung. Wenn eine positive TEQ vorliegt, muss auf der anzufragenden Seite recherchiert werden, wo die Nachrichten im System verblieben sind.
- Die Abläufe in den Clearingszenarien beschreiben nur die grundsätzliche Kommunikation zwischen den Marktteilnehmern. Sämtliche interne Arbeitsanweisungen oder Ticketbearbeitung (z.B. IT-Bereinigung) werden im Handbuch nicht abgebildet.
- Handlungsempfehlungen und Erläuterungen zu Meldungstypen in den Auftragsprozessen sind aus den dafür vorgesehenen Handbüchern zu entnehmen (z.B. Anwendungen von Meldungscodes aus AH4WITA, S/PRI, WBCI).
- Die dargestellten Abläufe je Clearingszenario beginnen immer mit dem Initiator (Anfrager).
- Es dürfen keine mehrfachen Clearinganfragen zum gleichen Szenario gestellt werden.
- Es ist zu beachten, dass die jeweilige Anfrage nur an den vereinbarten Empfänger zugestellt werden dürfen.
- Eskalationen zu ausbleibenden Rückmeldungen sind nur an die jeweilig abgestimmte Eskalationsebene nach der entsprechenden Fristüberschreitung zu richten und müssen bilateral vereinbart werden.
- Grundsätzlich gilt für jede Clearinganfrage: der Ersteller bekommt die Antwort auf seine Anfrage immer vom ursprünglich adressierten Empfänger der Anfrage und nicht von weiteren in anderen Rollen im Prozess Beteiligten (PKI, TNB, ANE/NGAB, gebündelter EKP).
- Auf automatisierte E-Mail-Empfangsbestätigungen bzw. automatisierte Rückmeldungen ist zu verzichten.
- Um eine fristgerechte Antwort zu ermöglichen, sind die abgestimmten Bedingungen einzuhalten. (Siehe Fristen) Nach Ablauf eines Jahres, werden die hinterlegten Antwortfristen erneut durch die Arbeitsgruppe geprüft und ggf. angepasst.

© AK S&P, 2022

Inhalte und Quellen Arbeitshandbuch Clearingszenarien

Vorhandene Unterlagen, welche die Grundlage des Arbeitshand-buches sind*

LINK

*Das Arbeitshandbuch ist als unterstützendes Arbeitsmittel zu verstehen und ist den hier referenzierten Prozess-/Schnittstellenspezifikationen und bilateralen Verträgen untergeordnet.

© AK S&P, 2022

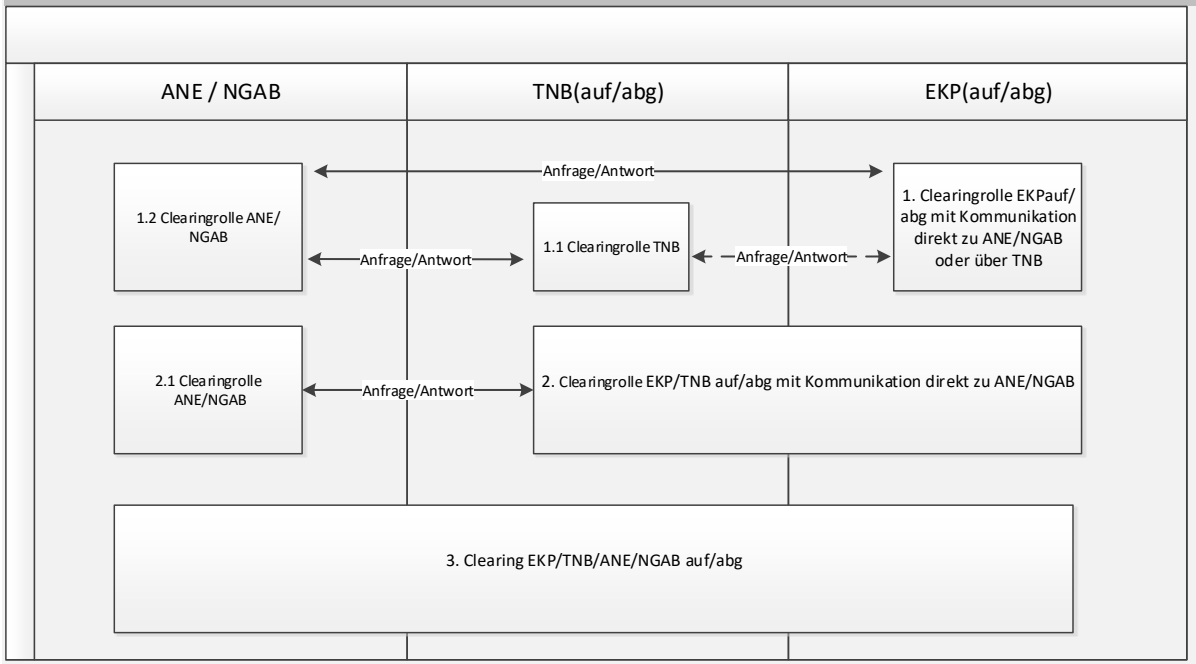
Begrifflichkeiten

Begriff	Beschreibung
Auftrag	Bezeichnet einen vom EKPauf an den EKPabg übermittelten Auftrag, z.B. eine Vorabstimmungsanfrage (z.B. VA-KUE-MRN). Dabei werden die Vorabstimmungsanfragen und Mitteilungen des EKPauf an den EKPabg übermittelt.
Auftraggeber (EKPauf) Auftragnehmer (EKPabg)	Aufnehmender Endkundenvertragspartner (EKP), der seinen (End-)Kunden ein Produkt verkaufen möchte und zur beabsichtigten Aufhebung des bisherigen Vertragsverhältnisses eine Vorabstimmungsanfrage an den abgebenden EKP versendet.
Endkunde	Nutzer des Produkts bzw. des Dienstes, der seinen Endkundenvertragspartner wechseln möchte.
Geschäftsfall	Bezeichnet einen Auftragstyp. Geschäftsfälle mit WBCI: Vorabstimmungsanfrage für eine Kündigung mit/ohne/nur Rufnummernportierung. Diese Aufträge können mit Stornoanfragen geändert oder aufgehoben bzw. über eine Terminverschiebung geändert werden.
Meldungscodes, Antwortcodes	Codierte Inhalte der Meldungstypen, die in komprimierter Form die Übermittlung von detaillierten Aussagen zum Status des Auftrags oder zu weiteren Sachverhalten erlauben. Beispiel: Meldungscode „OK“, der bei Meldungstyp Eingangsquittung anzeigt, dass alle Daten korrekt übermittelt wurden.
Meldungstypen	Systemmeldungen, mit Hilfe derer sich die beiden Parteien (Auftraggeber und Auftragnehmer) zum Status des Auftrags austauschen. Beispiel: Vorabstimmungsantwort (RUEM-VA).
Vorabstimmung	Der Vorabstimmungsprozess ist ein Teil des Anbieterwechsels. Bei der Beauftragung des technischen Wechsels über die Vorleistungsbestellschnittstellen S/PRI oder WITA ist er dieser vorgelagert.
Arbeitstag	Montag bis Freitag

© AK S&P, 2022

Rollen und Clearinganfragen

Rollenszenarien



Erläuterung & Information

In den folgenden Szenarien werden die verschiedenen Ablaufübersicht für Clearinganfragen/Antworten aufgeführt:

EKP und TNB sind <u>nicht identisch</u>:

1. Carrier in Rolle EKP wenden Anfragen direkt an ANE/NGAB, wenn direkte Vereinbarungen bestehen oder wenden sich an den TNB, falls nur dieser die Vereinbarung mit dem ANE/NGAB inne hat. Clearing zwischen EKPs werden direkt gestellt.

1.1 TNB wendet Anfragen direkt an den ANE/NGAB. Diese können entweder durch TNB selbst oder EKP initiiert sein. TNB stellt die Clearinganfrage an ANE/NGAB.

1.2. ANE/NGAB stellt bzw. beantwortet Clearings nur an Carrier mit denen direkte Vereinbarungen bestehen.

TNB ist <u>identisch</u> mit EKP:

2. Carrier in Rolle EKP/TNB wenden Anfragen direkt an ANE/NGAB. Clearing zwischen EKPs werden direkt gestellt.

2.1 ANE/NGAB stellt bzw. beantwortet Clearings nur an Carrier mit direkter Vereinbarung.

ANE,NGAB,TNB sind identisch mit EKP:

3. Clearings zwischen EKPs werden direkt gestellt.
Um eine einfache Darstellung in den Szenarien zu ermöglichen, werden Clearinganfragen bzw. -antworten nur durch die Rollen EKP und ANE/NGAB beschrieben.

In Abhängigkeit welche der oben beschriebenen Ablaufübersicht ein Carrier einnimmt, müssen weitere beteiligte Rollen (z.B. TNB) informiert oder in die Anfrage/Antwortabläufe integriert werden.

© AK S&P, 2022

Prozessphasen

Prozessphase

- **Vorabstimmung (Kapitel 2.1)**
- **Beauftragung / Bereitstellung (Kapitel 2.2)**
- **Telefonie (Kapitel 2.5)**
- **Weiterversorgung (Kapitel 2.3)**
- **Entstörung (Kapitel 2.4)**

BNetzA (Kapitel 2.6)

Clearinganfragen

- Fachliches Clearing
- Statusanfrage
- Fehlende Meldungen Schnittstellen

Schnittstellen / Medien

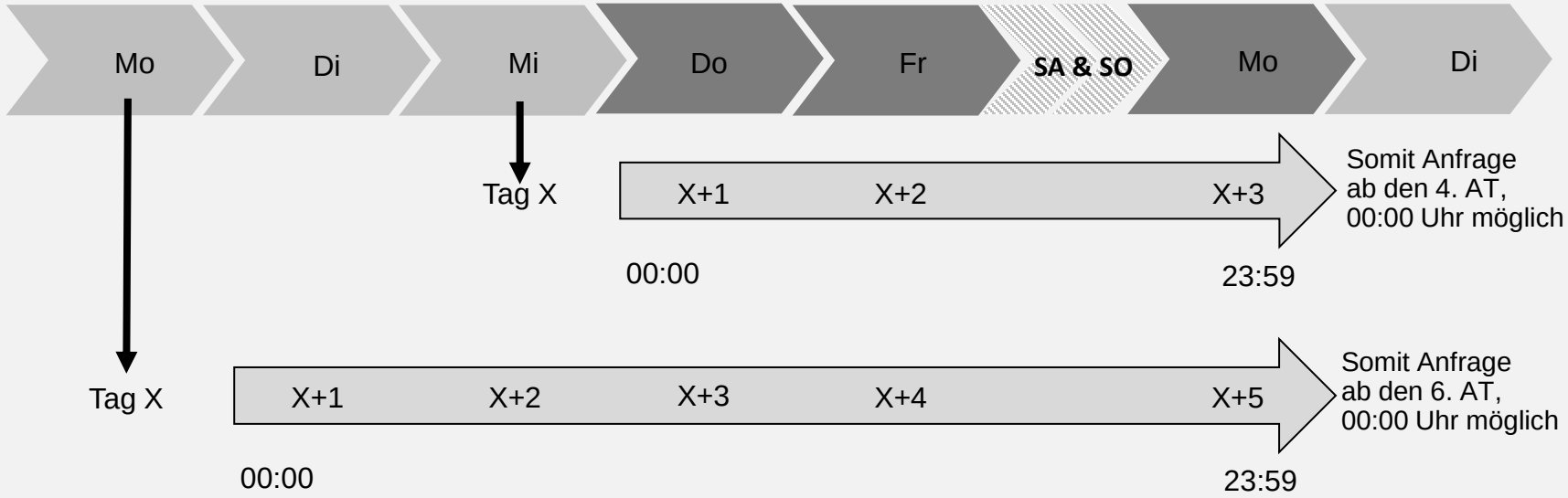
FAX	S/PRI	E-Mail
	WITA	WITA ESS & S/PRI GF EST
WBCI	Bilaterale Schnittstellen	FAX / E-Mail
	PDA	PDA

© AK S&P, 2022

Fristen

Fristende zur Beantwortung der Clearinganfrage ist auf Basis von Arbeitstagen (AT) der letzte Tag 23:59 Uhr.
Beispiel 3 AT Frist: ab Mittwoch, kann eine erneute Anfrage frühestens ab Dienstag 0:00 Uhr erfolgen.
Beispiel 5 AT Frist: ab Montag, kann eine erneute Anfrage frühestens ab Dienstag 0:00 Uhr erfolgen.

Beispiel, früheste Clearinganfrage:



Einzuhaltende Bedingungen:

- Ziel ist es Clearinganfragen unverzüglich zu beantworten.
- Erneute Anfragen sollen frühestens nach Ablauf der Antwortfrist erfolgen.
- Bei kommunizierten Backlog-Situationen ist von Mehrfachanfragen abzusehen.

Geht eine Anfrage am Wochenende oder Feiertag ein, zählt als Eingang der nächste Arbeitstag.

Beispiel: Anfrage Samstag → ist X = Montag.
Bei ausbleibender RUEM-VA:
Der Versand der TEQ löst den Fristbeginn gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1, Kap. 2.6.3 aus.

© AK S&P, 2022

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen

- 1.1 Highlights des AH Clearingszenarien
- 1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing
- 1.3 Begrifflichkeiten
- 1.4 Prozessphasen
- 1.5 Fristen für Clearings

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario

- 2.1 Vorabstimmung
- 2.2 Beauftragung/ Bereitstellung
- 2.3 Weiterversorgung
- 2.4 Entstörung
- 2.5 Telefonie
- 2.6 Verbraucher-anfragen

3. Schnittstellen/ IT-Erfordernisse

- 3.1 Schnittstellen-dokumentation (tbd)
- 3.2 Versionierung und Releaseplanung(tbd)

4. Services

- 4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch
- 4.2 Liste der Szenarien
- 4.3 Clearingtemplates
- 4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal
- 4.5 Störungsmeldung
- 4.6 Ansprechpartner

5. frei

© AK S&P, 2022

Vorabstimmung

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

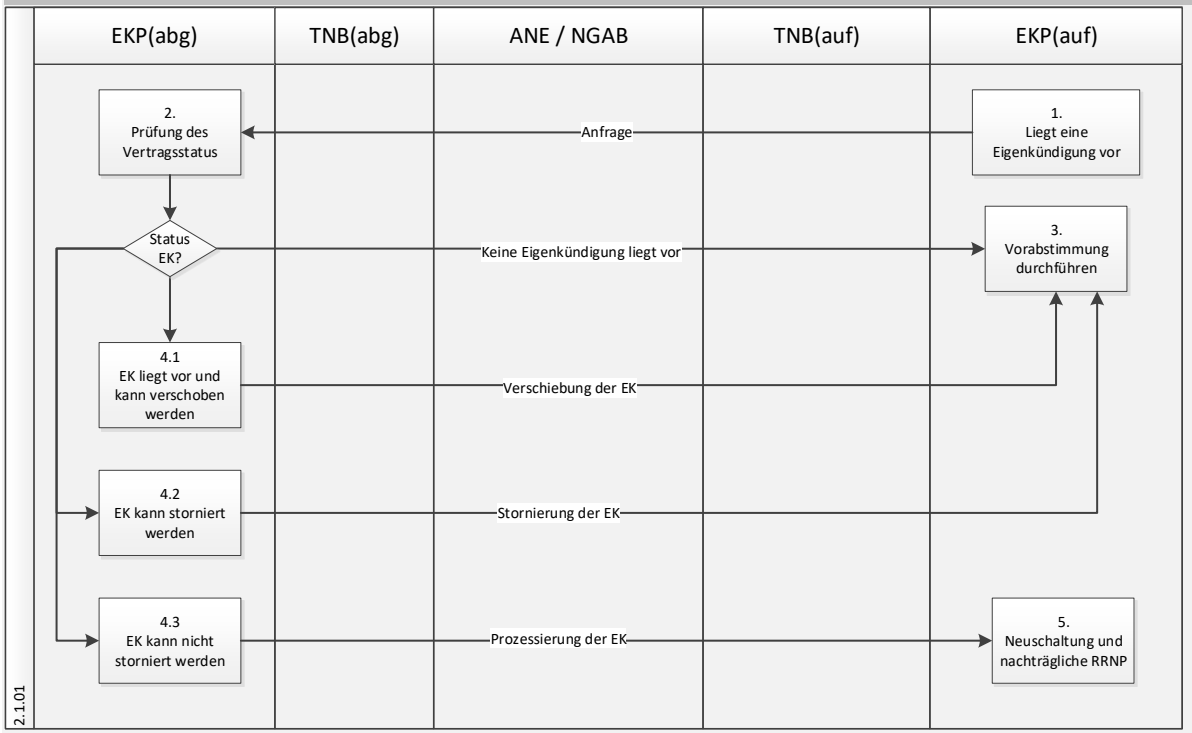
- **Verhinderung Eigenkündigung** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende AKM-TR** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende RUEM-VA** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende Antwort** auf **TVS-VA** oder **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- **Ausbleibende Antwort** auf **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- **Ausbleibende Vorabstimmung** nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- **Ausbleibende Vorabstimmung** nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- **Mehrfachablehnungen** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel
- **Clearing RUEM-VA** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel
- **Clearing ABBM-TR** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel
- **Clearing TVS-VA** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel
- **Clearing STR-AEN** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- **Clearing STR-AEN** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- **Clearing STR-AUF** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- **Clearing STR-AUF** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- **Falsche Meldereihenfolge** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- **Falsche Meldereihenfolge** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- Anfrage zur Willenserklärung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- **Clearing** von **abweichenden Terminen** zwischen Vorabstimmung und Beauftragung, durch Rolle EKPabg

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Verhinderung Eigenkündigung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Wirksamwerden der Kündigung aufgrund Eigenkündigung des Kunden kleiner/gleich 10AT und größer 3AT in der Zukunft
- noch keine gültige VA im System

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit einer gültigen Vorabstimmung

Ablauf:
1. Prüfung anhand des Kundenauftrags, ob eine Eigenkündigung vorliegt
   - Wenn ja, Übermittlung der Kundendaten zur Prüfung des Vertragsstatus:
   - Kundennamen, Anschrift, Rufnummern, EKPauf, EKPabg, interne Referenznummer

2. Prüfung des Vertragsstatus anhand der Anfrage

3. Vorabstimmung durchführen gemäß dem Ergebnis der Eigenkündigungs-Prüfung

4.1. Eigenkündigung liegt vor und wird auf 20AT in Zukunft verschoben und sichergestellt, dass Kunde nicht abgeschaltet wird, wenn innerhalb von 20AT eine VA kommt. Antwort gemäß Prüfungsergebnis, danach erfolgt Schritt 3.

4.2 Eigenkündigung liegt vor und wird storniert, Antwort gemäß Prüfungsergebnis, danach erfolgt Schritt 3

4.3. Eigenkündigung liegt vor und kann nicht storniert werden, Antwort gemäß Prüfungsergebnis.
Hinweis: EKPabg/TNBabg stellen sicher, dass die Leitungskündigung zum kaufmännischen Kündigungstermin eingestellt ist

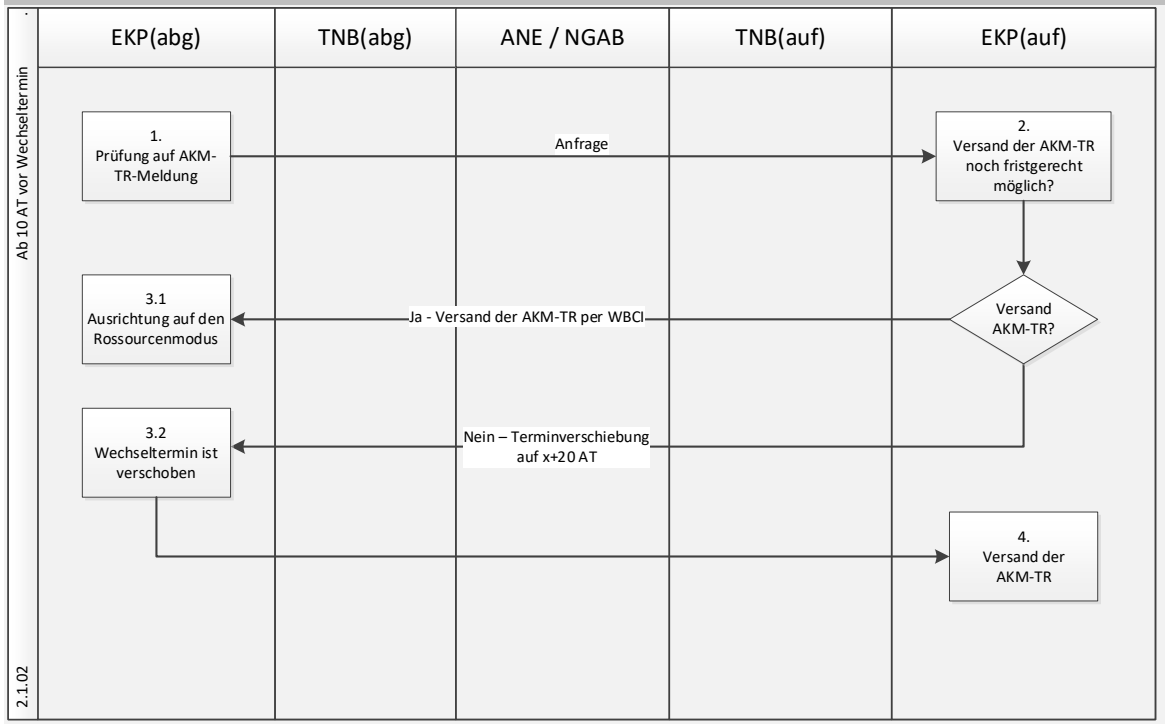
5. Neuschaltung mit nachträglicher RRNP

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende AKM-TR im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt <= 10AT vor abgestimmtem Wechseltermin keine AKM-TR vor

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Klärung, ob die technische Ressource übernommen werden soll

Ablauf:
1. Prüfung anhand der WBCI Meldungen, ob eine AKM-TR vorliegt
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation
   - Wenn nein, Übermittlung einer Anfrage mit VA-ID

2. Prüfung, ob AKM-TR noch fristgerecht versendet werden kann
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation. Danach erfolgt Schritt 3.1

3.1 AKM-TR liegt vor und das Ergebnis für den Ressourcenmodus ist prozessiert

3.2. Fristgerechter Versand der AKM-TR nicht mehr möglich, Terminverschiebung auf 20AT in Zukunft.

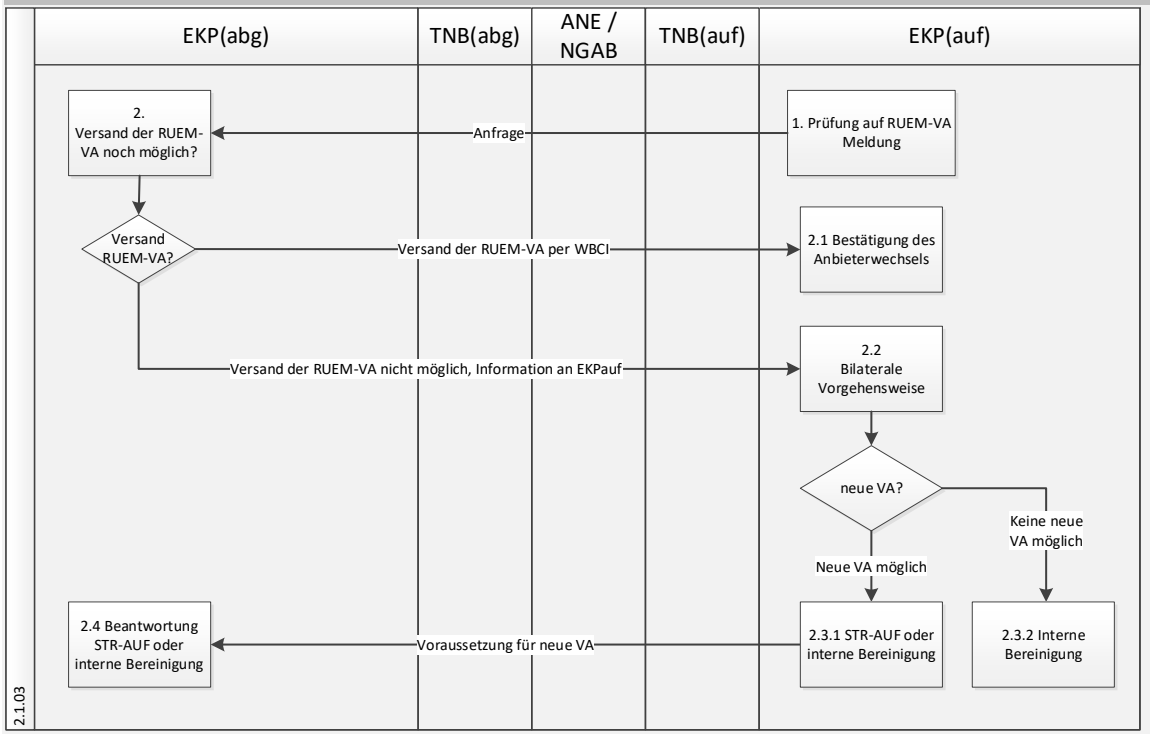
4. Fristgerechter Versand der AKM-TR

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende RUEM-VA im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Vorabstimmungsanfrage wurde erfolgreich vom EKPauf übermittelt
- Es liegt innerhalb von 3AT (empfohlen 5AT) nach Versand der Vorabstimmungsanfrage des EKPauf keine Antwort vom EKPabg vor*

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Klärung, ob VA erfolgreich prozessiert werden kann.

Ablauf:

1. Prüfung anhand der WBCI Meldungen, ob eine RUEM-VA vorliegt
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation
   - Wenn nein, Übermittlung eines Clearings

2. Prüfung, ob Antwort auf VA noch fristgerecht versendet werden kann

2.1 Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation.

2.2 Wenn nein, informiert EKPabg den EKPauf über den Zustand des Anbieterwechsels.

2.3.1 Durch STR-AUF oder interne Bereinigung neue VA möglich

2.3.2 Bestätigung Storno oder ebenfalls interne Bereinigung

2.4 Keine neue VA möglich und interne Bereinigung

Antwortfrist:
- 2 AT

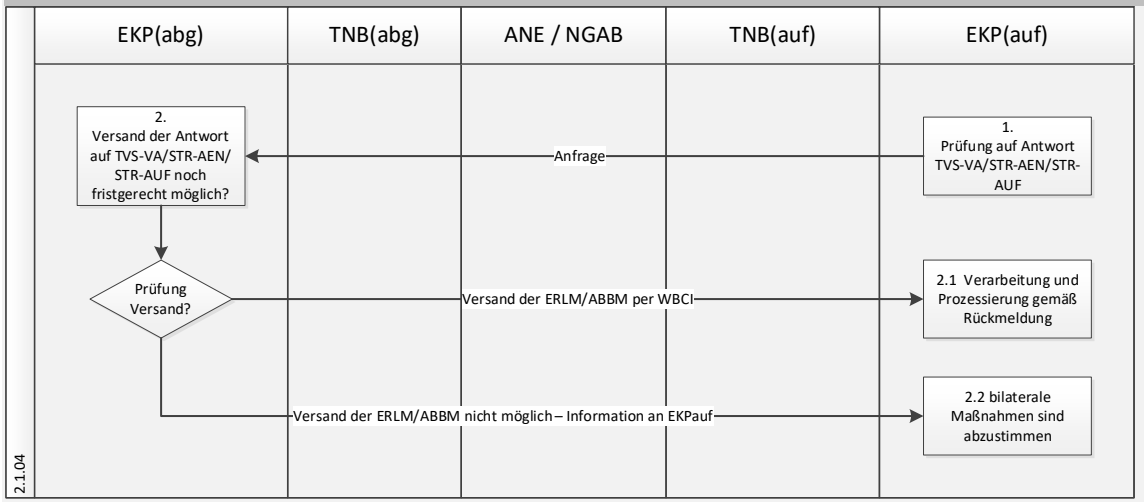
Der Versand der TEQ löst den Fristbeginn gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1, Kap. 2.6.3 aus.

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1, Kapitel 2.6.3

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Antwort auf **TVS-VA** oder **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Es liegt innerhalb von 24 Stunden auf die TVS-VA / STR-AEN / STR-AUF Anfrage des EKPauf keine Antwort vom EKPabg vor

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Klärung, ob eine TVS-VA / STR-AEN / STR-AUF erfolgreich prozessiert werden kann.

Ablauf:
1. Prüfung anhand der WBCI Meldungen, ob eine TVS-VA / STR-AEN / STR-AUF Antwort vorliegt
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation
   - Wenn nein, Übermittlung einer Anfrage mit VA-ID

2. Prüfung, Antwort auf TVS-VA / STR-AEN / STR-AUF noch fristgerecht versendet werden kann

2.1 Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation.

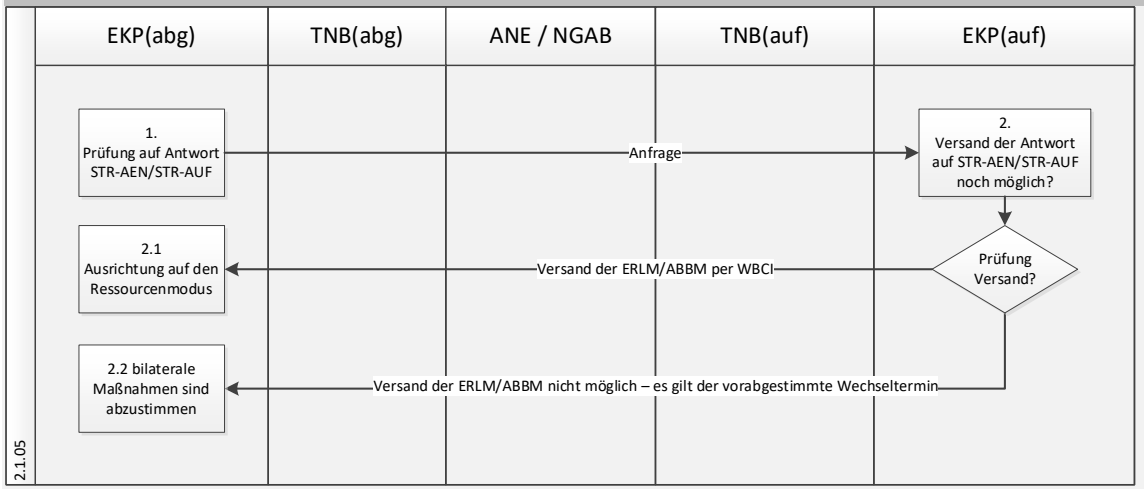
2.2 Wenn nein, informiert EKPabg den EKPauf über den Zustand des Anbieterwechsels (bei x<3AT Vorgehen gemäß WVS vor Wechseltag). EKPauf und EKPabg stimmen die weitere Vorgehensweise bilateral ab.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Antwort auf **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Es liegt innerhalb von 24 Stunden auf die STR-AEN / STR-AUF Anfrage des EKPabg keine Antwort vom EKPauf vor

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsel mit Klärung, ob eine STR-AEN / STR-AUF erfolgreich prozessiert werden kann.

Ablauf:
1. Prüfung anhand der WBCI Meldungen, ob eine STR-AEN / STR-AUF Antwort vorliegt
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation
   - Wenn nein, Übermittlung einer Anfrage mit VA-ID

2. Prüfung, ob Antwort auf STR-AEN / STR-AUF noch fristgerecht versendet werden kann

2.1 Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß der Spezifikation.

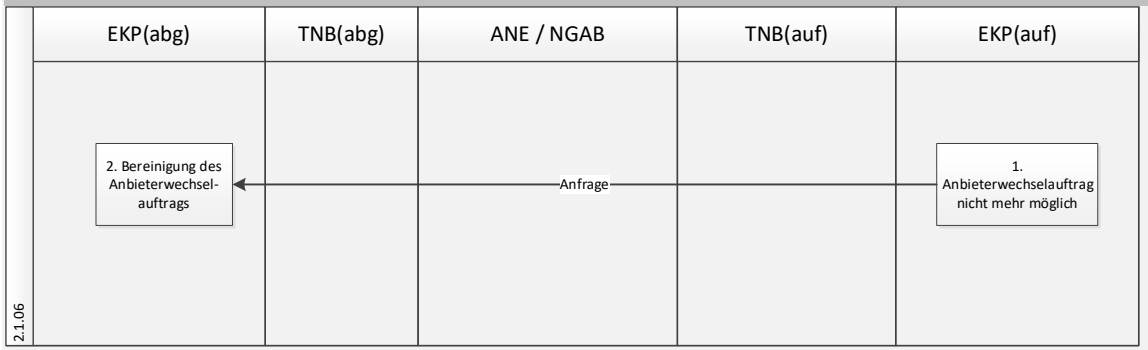
2.2 Wenn nein, informiert EKPauf den EKPabg über den Zustand des Anbieterwechsels (bei x<3AT Vorgehen gemäß WVS vor Wechseltag). EKPauf und EKPabg stimmen die weitere Vorgehensweise bilateral ab.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Vorabstimmung nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Initiierung einer STR-AEN kann sowohl durch den EKPauf, als auch durch den EKPabg erfolgen.
- Es liegt eine bestätigte STR-AEN vor
- Der Anbieterwechselauftrag (z.B. keine Verfügbarkeit nach Umzug) ist beim EKPauf nicht mehr möglich

Ziel:
- Sicherstellung der Versorgung des Kunden und Abbruch des Anbieterwechsels

Ablauf:

1. EKPauf informiert EKPabg, dass der Anbieterwechselauftrag nicht mehr möglich ist

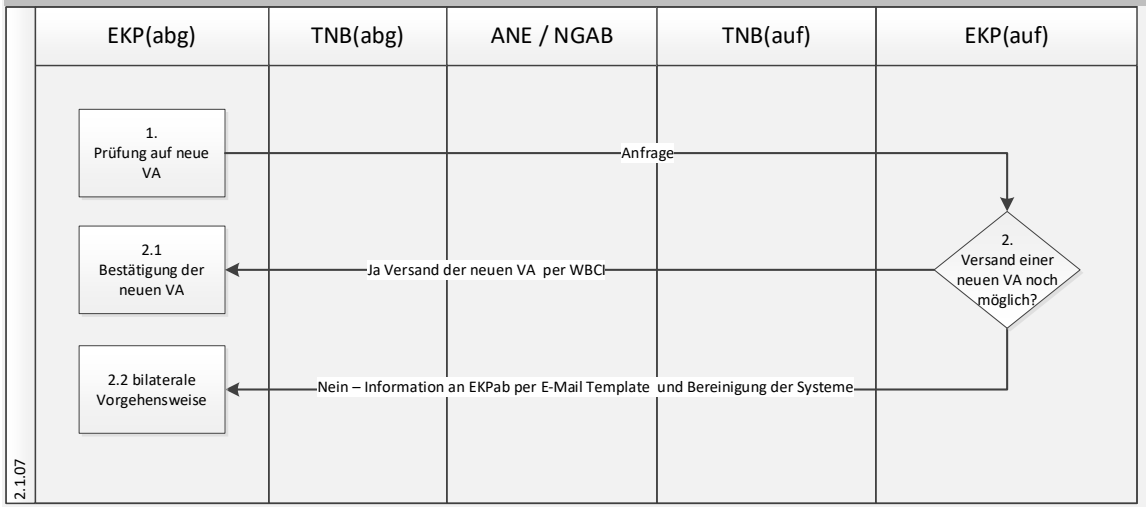
2. EKPabg bereinigt sein System intern

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Vorabstimmung nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Initiierung einer STR-AEN kann sowohl durch EKPauf, als auch durch EKPabg erfolgen.
- Es liegt eine bestätigte STR-AEN vor
- Es liegt innerhalb von 5AT oder dem vereinbarten Wiedereinstellungszeitraum aus der STR-AEN-Anfrage keine neue VA des EKPauf vor
- EKPauf hat kein Clearing angestoßen

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Klärung, dass eine erneute Vorabstimmung übermittelt wird

Ablauf:

1. Prüfung anhand der WBCI Meldungen, ob eine neue VA vorliegt
   - Wenn ja, Prozessierung des Anbieterwechsels gemäß Spezifikation
   - Wenn nein, Übermittlung einer Anfrage

2. Prüfung, ob Versand der neuen VA noch fristgerecht möglich ist

2.1 Wenn ja, Prozessierung Anbieterwechsel gemäß Spezifikation.

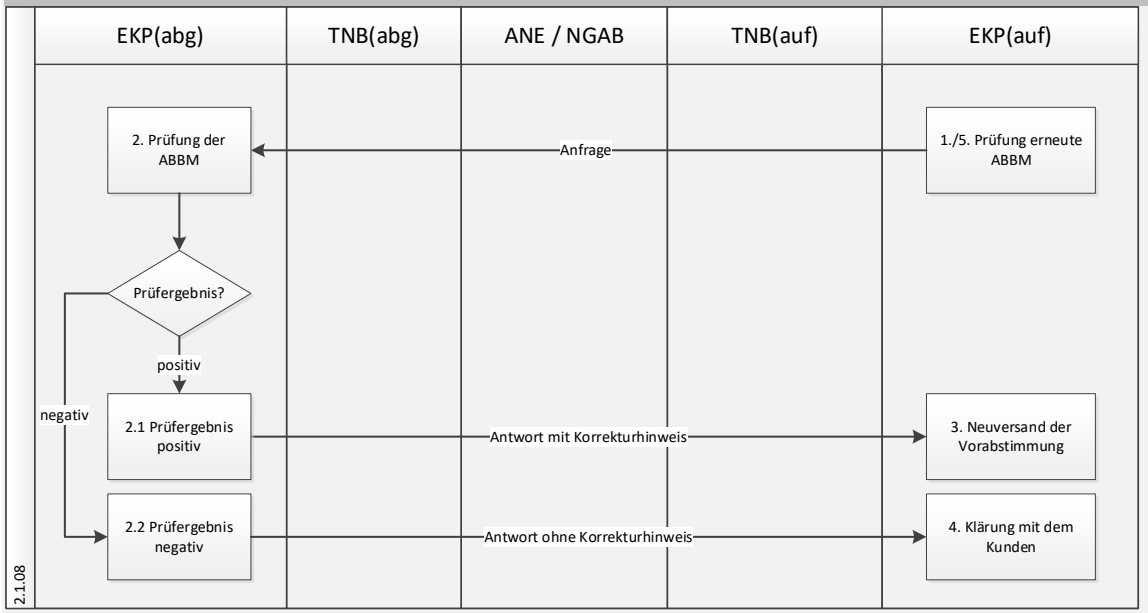
2.2.Wenn nein, informiert EKPauf den EKPabg über das Storno des Anbieterwechsels. EKPauf und EKPabg bereinigen die Systeme (spätestens 7AT vor Wechseltag wird der Anbieterwechsel beim EKPauf und EKPabg selbstständig aufgehoben. EKPauf und EKPabg stimmen sich danach ggfs. über das weitere Vorgehen ab.)

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Mehrfachablehnungen im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt keine bestätigte Vorabstimmung vor
- Ab zwei aufeinanderfolgenden Ablehnungen mit dem gleichem Ablehnungsgrund

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Klärung, dass eine erneute Vorabstimmung positiv abgeschlossen wird

Ablauf:

1. Übermittlung einer Anfrage mit abgelehnter VA-ID an EKPabg bzgl. erneuter Ablehnung mit gleichem Meldungscode

2. EKPabg prüft den Grund der Ablehnung und übermittelt ggfs. mögliche Korrekturen für eine erfolgreiche VA an den EKPauf

2.1 Positiv: EKPabg übermittelt genauere Angaben zur Ablehnung an EKPauf

2.2 Negativ: genauere Angaben können nicht übermittelt werden an EKPauf

3. Korrektur der Daten und Versand der neuen VA

4. EKPauf geht erneut in Klärung mit Kunden, danach erfolgt Schritt 3

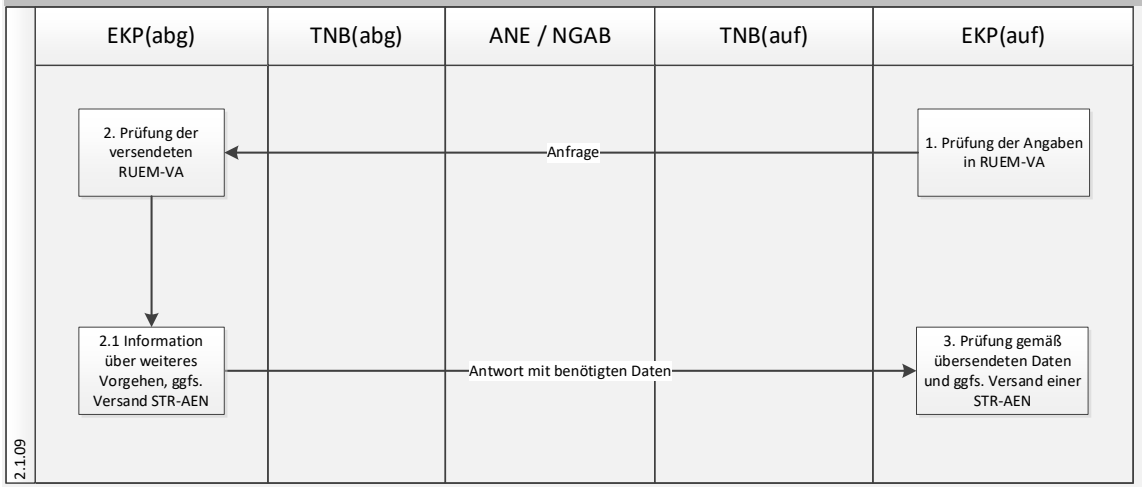
5. Bei einer erneuten Ablehnung mit gleichem Meldungscode Clearing gemäß Ablauf Schritt 1-4

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Clearing RUEM-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Vorabstimmung wurde an EKPabg übersendet
- Die RUEM-VA enthält fehlende oder nicht plausible Angaben

- Mögliche Szenarien:

a) ein Termin wird zurückgemeldet, der vor dem angefragten Termin, in der Vergangenheit oder weit in der Zukunft liegt, z.B. aufgrund einer Vertragsverlängerung / Sonderkündigungsrecht
b) Nicht plausible Angaben zur technischen Ressource (z.B. keine valide WITA-Vertragsnummer oder Line-ID bzw. unklarer Technologiekenner)
c) Abweichende Adresse zwischen EKPauf und EKPabg (ADA)
d) Nicht plausible Angaben zur Rufnummer (z.B. unterschiedliche ONKZ)

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit einer plausiblen Vorabstimmung zwischen EKPauf und EKPabg

Ablauf:
1. Anfrage an EKPabg aufgrund fehlerhafter bzw. nicht eindeutiger Angaben in der RUEM-VA

2. EKPabg prüft die Anfrage des EKPauf

2.1 Übermittelt die korrigierten bzw. benötigten Daten

3. Falls eine neue Vorabstimmungsanfrage erforderlich ist, kann dies durch eine STR-AEN* (entweder vom EKPauf oder EKPabg) initiiert werden

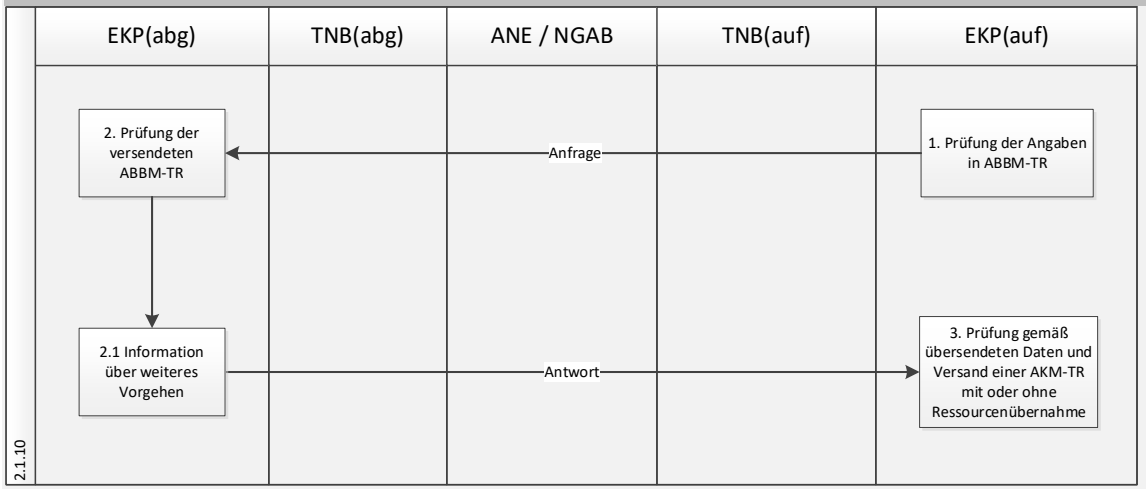
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Clearing ABBM-TR im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine AKM-TR wurde fristgerecht versendet
- EKPabg übermittelt ABBM-TR aufgrund fehlerhafter AKM-TR oder prozessualer Herausforderungen

Ziel:
- Sicherstellung eines reibungslosen Anbieterwechsels mit einer korrekten Angabe zur Übernahme der Ressource
- Vollständiger Vorabstimmungsauftrag

Ablauf:

1. EKPauf versendet eine Anfrage an EKPabg aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der ABBM-TR

2. EKPabg prüft die Anfrage

2.1 Informiert EKPauf über die Gründe und das weitere Vorgehen

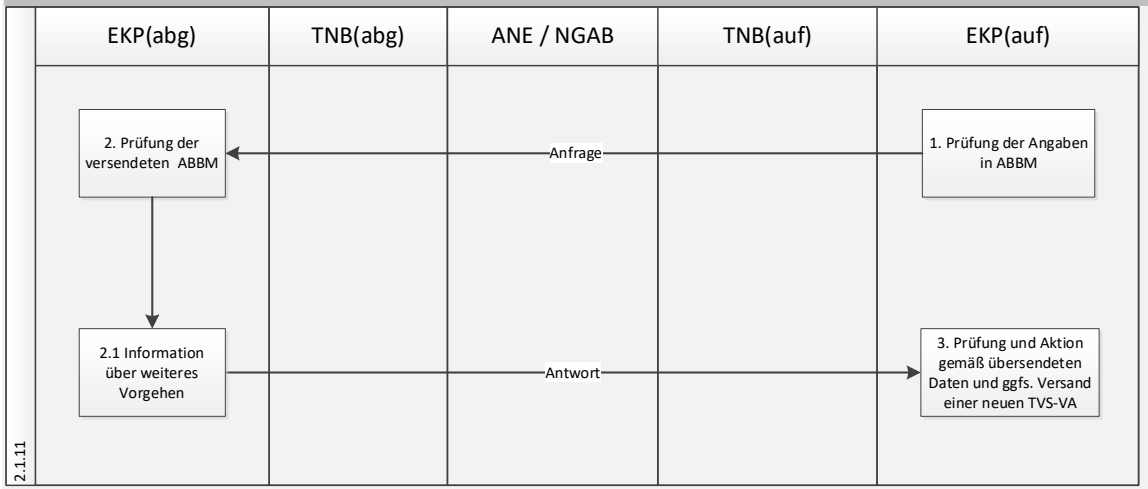
3. EKPauf prüft die Rückmeldung, bereinigt ggf. die Daten und übersendet eine neue AKM-TR mit abgestimmten Angaben zur Übernahme der technischen Ressource

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Clearing TVS-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine Terminverschiebung wurde fristgerecht vom EKPauf versendet
- EKPabg übermittelt eine negative Rückmeldung (ABBM) auf die Terminverschiebung

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit einem abgestimmten Wechseltermin zwischen EKPauf und EKPabg

Ablauf:

1. EKPauf versendet eine Anfrage an EKPabg aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der Abbruchmeldung

2. EKPabg prüft die Anfrage

2.1 Informiert EKPauf über die Gründe und das weitere Vorgehen

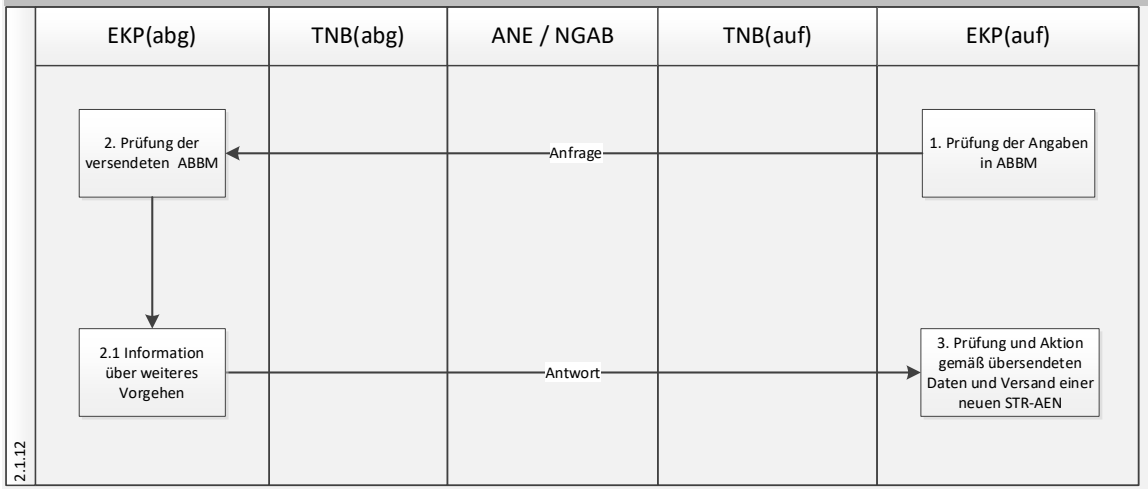
3. EKPauf prüft die Rückmeldung und bereinigt ggfs. die Daten und übersendet ggfs. eine neue Terminverschiebungsanfrage

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Clearing STR-AEN im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine STR-AEN wurde fristgerecht vom EKPauf versendet*
- EKPabg übermittelt eine negative Rückmeldung (ABBM) auf die STR-AEN

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit geänderten Angaben, welche zwischen EKPauf und EKPabg abgestimmt sind

Ablauf:

1. EKPauf versendet eine Anfrage an EKPabg aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der Abbruchmeldung

2. EKPabg prüft die Anfrage

2.1 Informiert EKPauf über die Gründe und das weitere Vorgehen

3. EKPauf prüft die Rückmeldung und bereinigt ggfs. die Daten und sendet eine neue STR-AEN-Anfrage

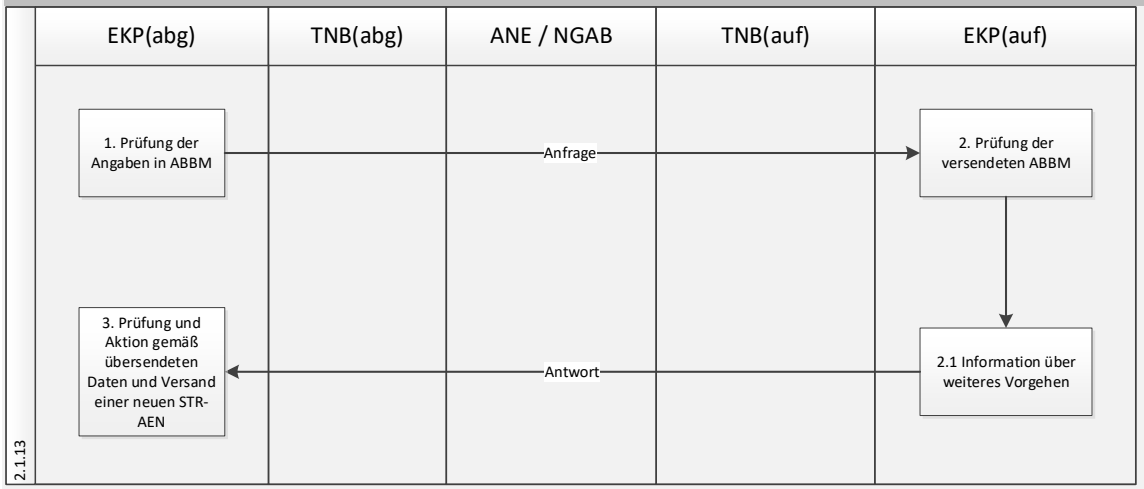
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Clearing STR-AEN im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine STR-AEN wurde fristgerecht vom EKPabg versendet*
- EKPauf übermittelt eine negative Rückmeldung (ABBM) auf die STR-AEN

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit geänderten Angaben, welche zwischen EKPauf und EKPabg abgestimmt sind

Ablauf:

1. EKPabg versendet eine Anfrage an EKPauf aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der Abbruchmeldung

2. EKPauf prüft die Anfrage

2.1 informiert EKPabg über die Gründe und das weitere Vorgehen

3. EKPabg prüft die Rückmeldung und bereinigt ggf. die Daten und sendet eine neue STR-AEN-Anfrage

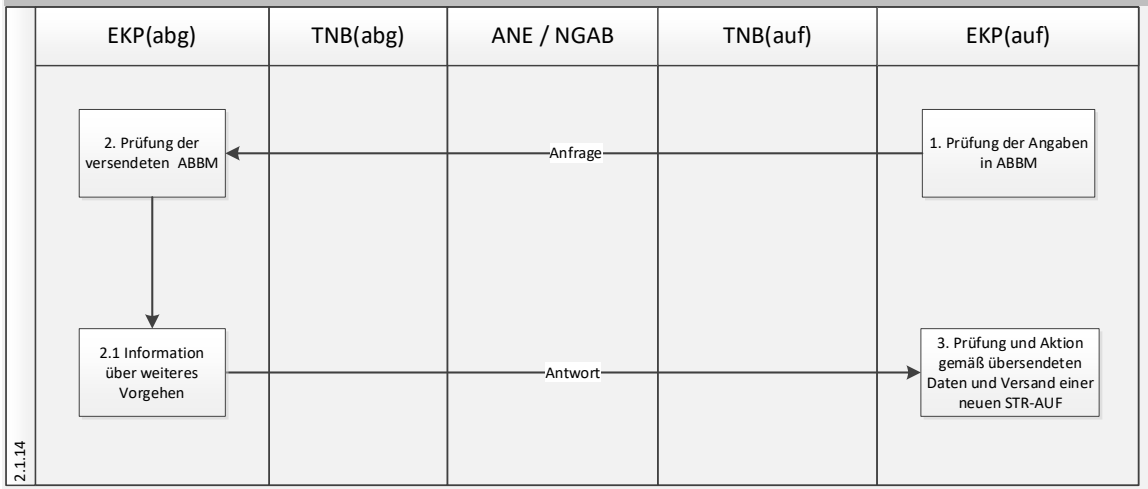
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Clearing STR-AUF im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine STR-AUF wurde fristgerecht vom EKPauf versendet*
- EKPabg übermittelt eine negative Rückmeldung (ABBM) auf die STR-AUF

Ziel:
- Ein Abbruch des Anbieterwechsels, welcher zwischen EKPauf und EKPabg abgestimmt ist.

Ablauf:
1. EKPauf versendet eine Anfrage an EKPabg aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der Abbruchmeldung

2. EKPabg prüft die Anfrage

2.1 Informiert EKPauf über die Gründe und das weitere Vorgehen

3. EKPauf prüft die Rückmeldung und sendet eine neue STR-AUF-Anfrage

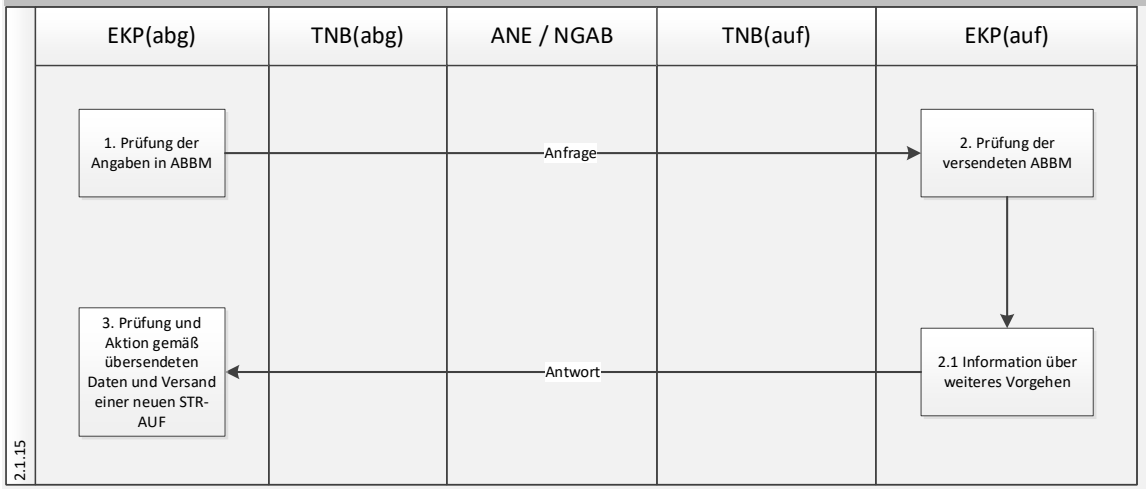
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Clearing STR-AUF im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine bestätigte Vorabstimmung vor
- Eine STR-AUF wurde fristgerecht vom EKPabg versendet*
- EKPauf übermittelt eine negative Rückmeldung (ABBM) auf die STR-AUF

Ziel:
- Ein Abbruch des Anbieterwechsels, welcher zwischen EKPauf und EKPabg abgestimmt ist.

Ablauf:
1. EKPabg versendet eine Anfrage an EKPauf aufgrund nicht nachvollziehbarer Angaben in der Abbruchmeldung

2. EKPauf prüft die Anfrage

2.1 Informiert EKPabg über die Gründe und das weitere Vorgehen

3. EKPabg prüft die Rückmeldung und sendet eine neue STR-AUF-Anfrage

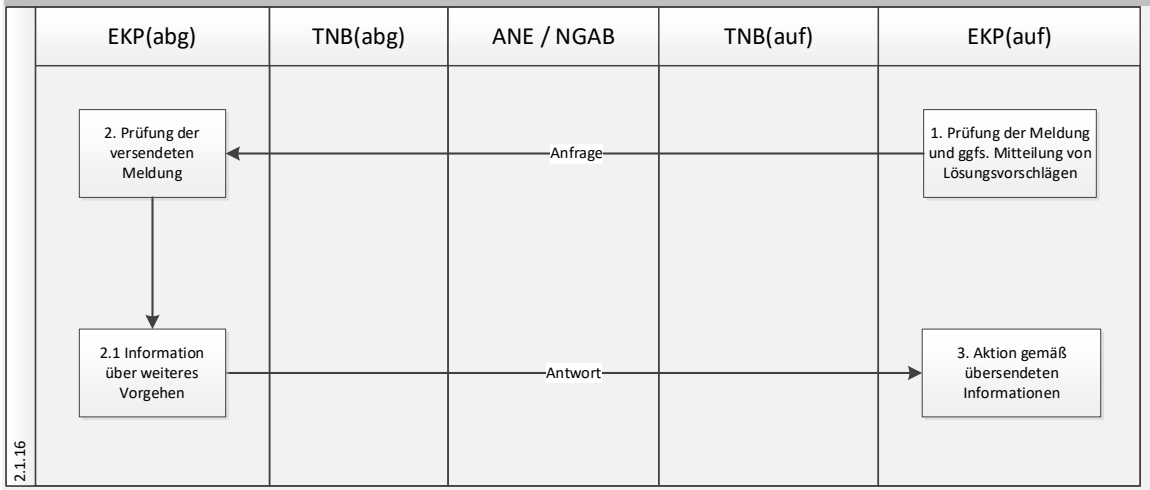
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Falsche Meldereihenfolge im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- WBCI Meldungen werden nicht in der spezifizierten Reihenfolge an den EKPauf übermittelt
- Falsche Meldereihenfolge kann sowohl mit oder ohne Vorabstimmung auftreten
- Beispiele:
  - STR-AEN vor RUEM-VA
  - STR-AUF auf STR_AEN
  - RUEM-VA nach ABBM
  - Doppelte Meldung, z.B. zwei Mal RUEM-VA

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit einer plausiblen Vorabstimmung zwischen EKPauf und EKPabg

Ablauf:
1. Anfrage an EKPabg aufgrund falscher Meldereihenfolge und ggfs. mögliche Lösungsvorschläge mitteilen

2. EKPabg prüft die Anfrage des EKPauf

2.1 EKPabg und EKPauf klären bilateral das weitere Vorgehen

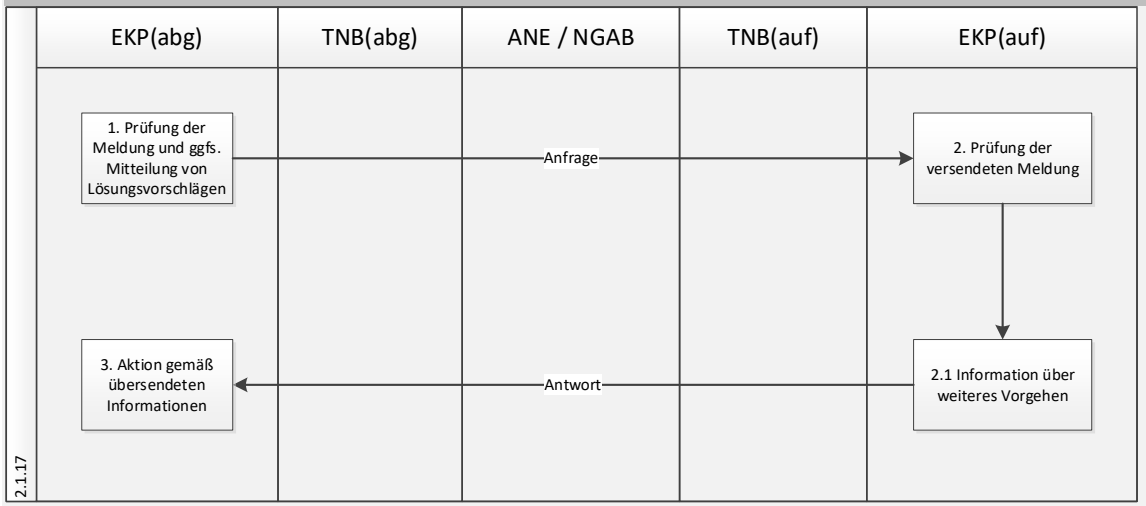
3. EKPauf veranlasst gemäß Abstimmung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Falsche Meldereihenfolge im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- WBCI Meldungen werden nicht in der spezifizierten Reihenfolge an den EKPabg übermittelt
- Falsche Meldereihenfolge kann sowohl mit oder ohne Vorabstimmung auftreten
- Beispiele:
  - TVS-VA vor VA-KUE-MRN
  - TVS-VA vor Versand RUEM-VA
  - STR-AUF auf STR_AEN
  - Doppelte Meldung, z.B. aufeinanderfolgende Mal AKM-TR (ohne vorherige ABBM-TR)

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel mit einer plausiblen Vorabstimmung zwischen EKPauf und EKPabg

Ablauf:
1. Anfrage an EKPauf aufgrund falscher Meldereihenfolge und ggfs. mögliche Lösungsvorschläge mitteilen

2. EKPauf prüft die Anfrage des EKPabg

2.1 EKPauf und EKPabg klären bilateral das weitere Vorgehen

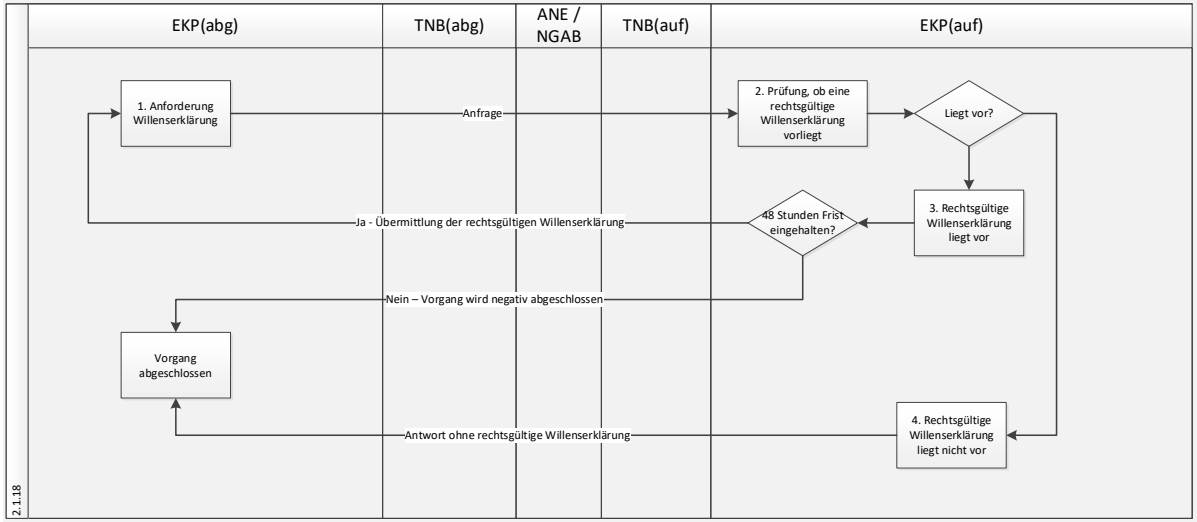
3. EKPabg veranlasst gemäß Abstimmung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Anfrage zur Willenserklärung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Formular Willenserklärung nach VA Anfrage ohne Übermittlung einer Willenserklärung (WE)

Ziel:
- Nachweis der vom Endkunden generierten Willenserklärung in Schrift- oder Textform gem. Haftungsfreistellungsvereinbarung

Ablauf:

1. EKPabg übersendet die Anfrage zur Übermittlung der rechtsgültigen Willenserklärung

2. EKPauf überprüft die Anfrage

3. EKPauf übersendet die rechtsgültige Willenserklärung
   a) EKPauf sendet die WE an EKPabg
   b) EKPabg prüft die WE
   c) Frist zur Übermittlung des Nachweises der WE 48 Stunden*

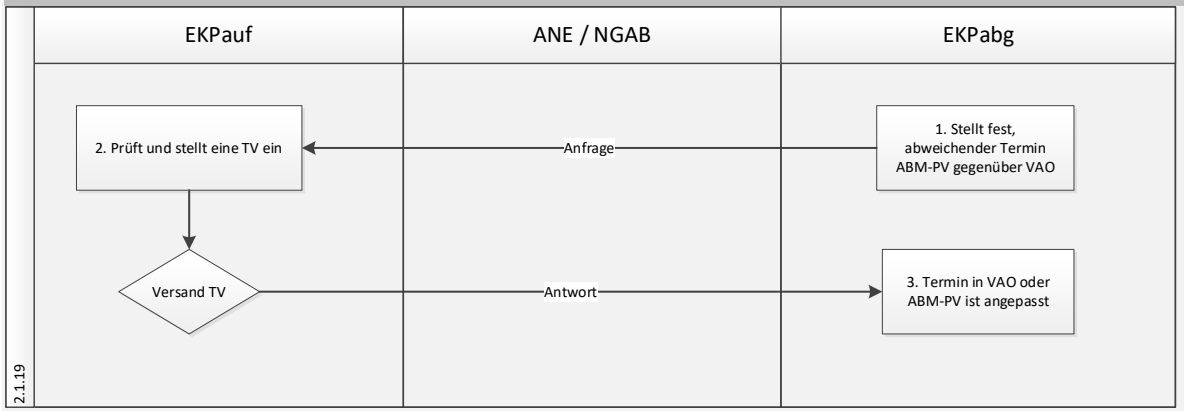
4. EKPauf legt keine rechtsgültige WE vor
   a) Nach Ablauf der Frist,(größer 48 Stunden) wird der Vorgang als unberechtigte Vorabstimmungsanfrage bewertet.
   Vorgang wird negativ geschlossen

*Die Frist ist in der Anlage 1 (Haftungsfreistellung) zur *Zusatzvereinbarung über die Nutzung der elektronischen Vorabstimmungsschnittstelle WBCI* verbindlich festgelegt
https://ak-spri.de/informationen-zur-wbci/wbci-mustervertrag/

© AK S&P, 2022

Clearing abweichende Termine zwischen Vorabstimmung und ABM-PV, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung mit Übernahme der technischen Ressource vor
- EKPabg stellt <= 6 AT vor abgestimmtem Wechseltermin fest, das die ABM-PV eines Wechselgeschäftsfalls einen abweichenden Termin zum vorabgestimmten Wechseltermin erhält

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels zum abgestimmten Wechseltermin

Ablauf:
1. EKPabg übermittelt Anfrage an EKPauf
2. Entweder EKPauf stellt eine Terminverschiebung über WBCI ein oder veranlasst Terminanpassung in der Beauftragung des Ressourcenwechsels
3. Der abgestimmte Termin für den Anbieterwechsel ist synchron zum Wechseltermin für die technische Ressource

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Beauftragung/Bereitstellung

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien 1/2

- **Falsche Meldereihenfolge** in Vorleistungsbestellschnittstellen
- **Ausbleibende AKM-PV** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende RUEM-PV** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende Meldung ABM** oder **ABBM** oder **QEB** vor Schalttag
- **Ausbleibende ABM** im Anbieterwechsel (Warnmonitoring)
- **Ausbleibende ABM-PV** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende ABBM-PV** im Anbieterwechsel
- **Ausbleibende Meldung ERLM** oder **TAM** oder **ABM** (**MC 6012**) am Schalttag
- **Ausbleibende ERLM-PV**
- **Ausbleibende ENTM** oder **ENTM-PV**
- **Ausbleibende Rückmeldung** auf **TVS**
- **Ausbleibende Rückmeldung** auf **STR**
- **Status** Clearinganfragen nach **ABM**
- **Status** Clearinganfragen nach **ABBM**
- **Status** Clearinganfragen nach **TAM**
- **Status** Clearinganfragen nach **VZM**
- **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle EKPauf/TNBauf
- **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle ANE / NGAB
- **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle EKPauf
- **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle ANE / NGAB
- **Standortkorrektur** nach **Adressänderungen**
- **Grundstückversorgung** nach **Neubau**

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien 2/2

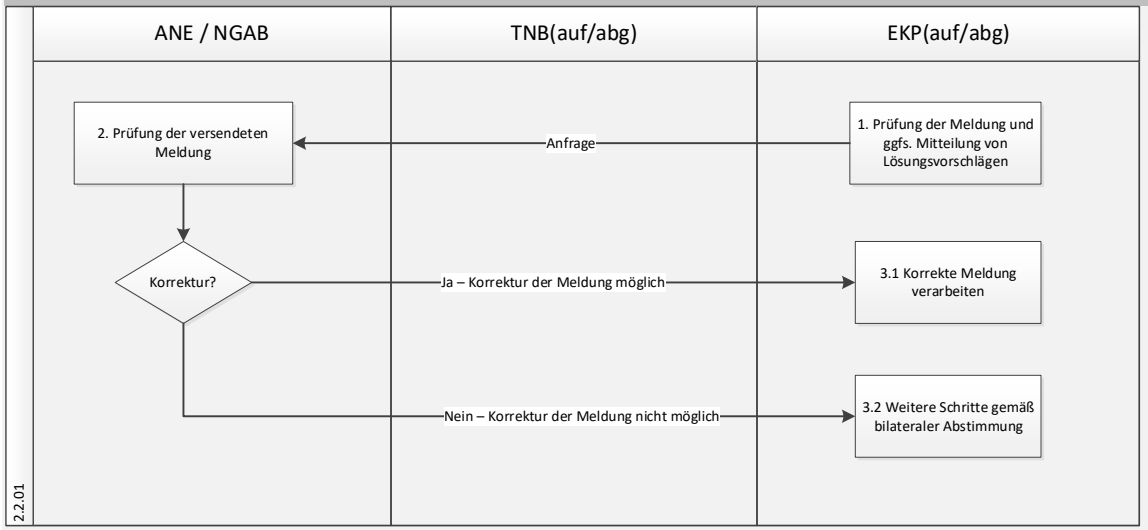
- **Anfragen** zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu
- **Status** Clearinganfrage zum **PreOrder** Auftrag
- **Ausbleibende ZWM / VZM** (MC 1508) nach Schalttag, durch Rolle EKPauf

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Falsche Meldereihenfolge in Vorleistungsbestellschnittstellen

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Falsche Meldereihenfolge, z. B.
  - ABM auf ABBM
  - Alle Bereitstellungsmeldungen (außer ENTM) nach ERLM
  - ABM-PV auf ABBM-PV
  - ABM-PV auf AKM-PV

Ziel:
- Bestellung sollte nicht aufgrund von falscher Meldungsreihenfolge abgebrochen werden

Ablauf:

1. ANE/NGAB erhält eine Anfrage vom EKP/TNB mit dem Hinweis, dass die Meldungsreihenfolge nicht korrekt erfolgte

2. ANE/NGAB gibt die Rückmeldung, ob eine Korrektur erfolgen kann:

3.1 Falls ja, Versand korrekte Meldung durch ANE/NGAB und Verarbeitung durch EKP/TNB.

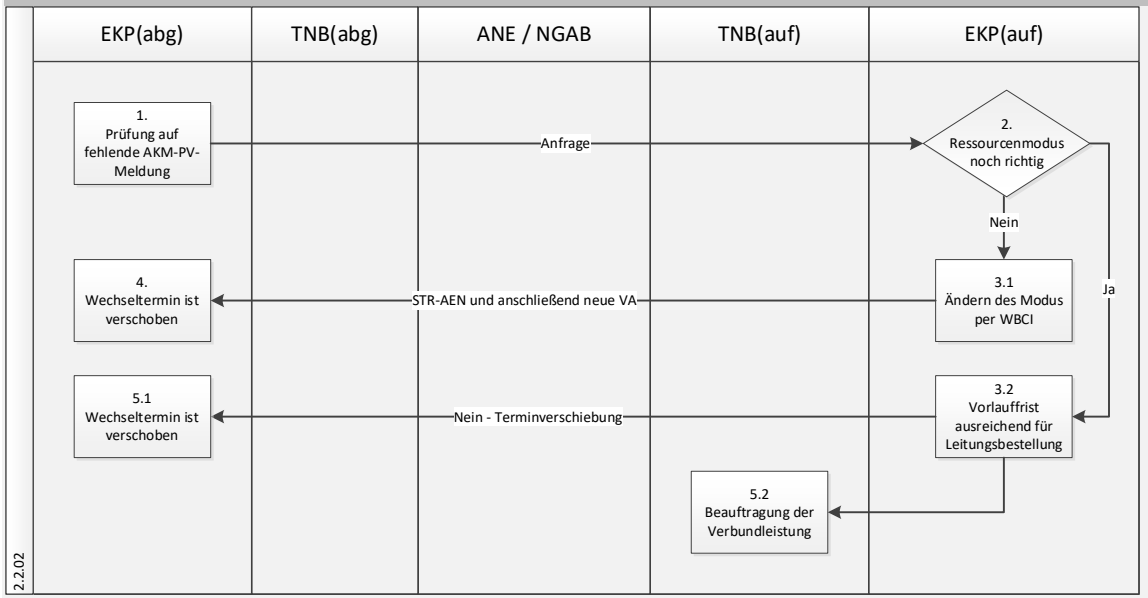
3.2 Falls nein, EKP/TNB veranlasst gemäß bilateraler Abstimmung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende AKM-PV im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- EKPabg stellt fest, dass <= 10AT vor abgestimmtem Wechseltermin mit Übernahme der technischen Ressourcen keine AKM-PV zum Anbieterwechselauftrag (VBL/ PV) eingegangen ist.
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Ressourcenübernahme

Ablauf:

1. EKPabg stellt eine Anfrage an EKPauf

2. EKPauf prüft, ob Ressourcenmodus noch richtig ist

3.1 Wenn nein, Versand einer STR-AEN und nach Bestätigung durch EKPabg Versand einer neuen Vorabstimmung inkl. Änderung des Ressourcenmodus

4. EKPabg stimmt der Anfrage zur STR-AEN zu und storniert die Vorabstimmung.

3.2 Wenn ja, prüft EKPabg auf ausreichende Vorlauffrist

5.1 Bei zeitkritischen Termin sendet der EKPauf eine Terminverschiebung über WBCI und der EKPabg stimmt diese zu.

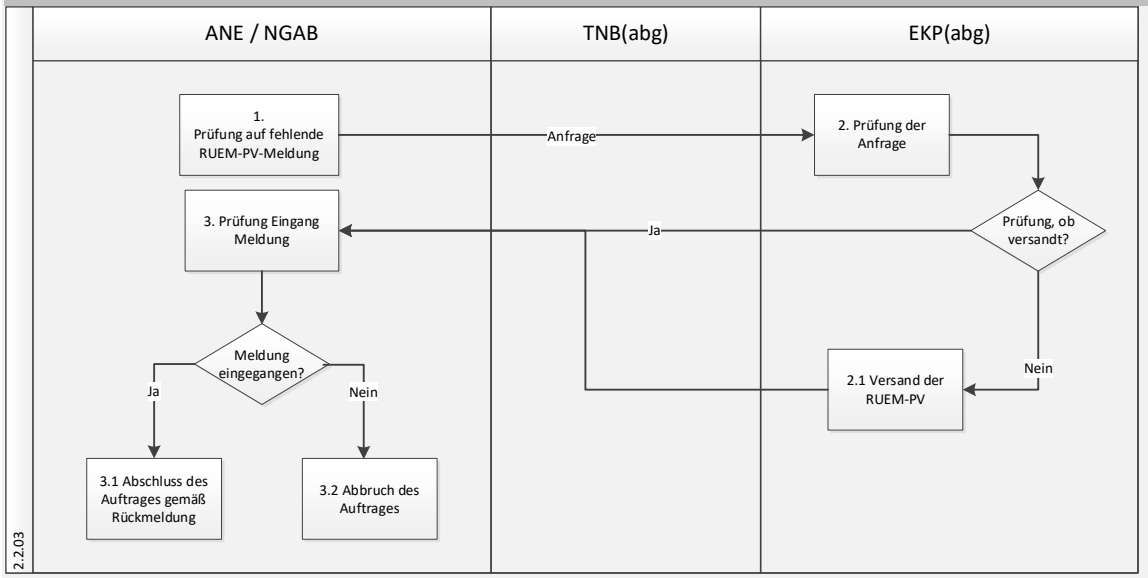
5.2 Bei ausreichender Vorlaufzeit beauftragt der EKPauf die Übernahme der technischen Ressource

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende RUEM-PV im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ANE/NGAB stellt fest, dass 1 AT nach Versand der AKM-PV keine RUEM-PV eingegangen ist.
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Sicherstellung der Ressourcenübernahme

Ablauf:

1. ANE/NGAB stellt eine Anfrage an EKPabg

2. EKPabg prüft, ob RUEM-PV versendet wurde

2.1 Wenn nein, Versand der RUEM-PV

3. ANE/NGAB prüft nach Eskalation, ob Rückmeldung vorhanden

3.1 Wenn ja, Bereitstellungsauftrag wird gemäß Rückmeldung (positiv oder negativ) abgeschlossen.

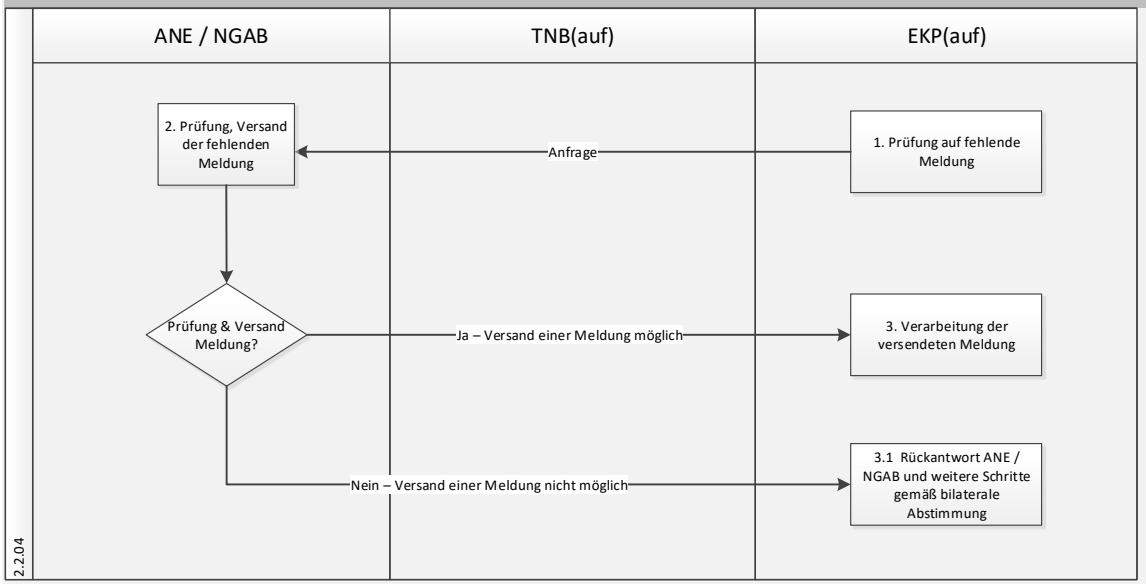
3.2. Wenn nein, Bereitstellungsauftrag wird abgebrochen.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Meldung ABM oder **ABBM** oder **QEB** vor Schalttag, durch Rolle EKP

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Schnittstellenauftrag ist erteilt
- Überschreitung der Frist nach Auftragseingang gemäß bilateraler Vereinbarung
- Falls eine VZM mit WVL vorliegt, erfolgt keine Anfrage bis VZM + 1 Werktag
- Im Anbieterwechsel muss ABM/ABBM 5 Arbeitstage vor Wechseltermin vorliegen*

Ziel:
- Der Erhalt der QEB, ABM oder ABBM

Ablauf:

1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft, ob QEB, ABM, ABBM vorliegt:

2.1 Falls keine QEB vorliegt:
a) QEB erzeugen oder
b) ABBM mit MC erzeugen oder Rückmeldung, wann ABM / ABBM erzeugt wird
c) Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund versenden und Rückmeldung, wann ABM / ABBM erzeugt wird.

2.2 Falls eine QEB vorliegt:
a) ABM / ABBM erzeugen oder Rückmeldung, wann ABM / ABBM erzeugt wird
b) Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund versenden und Rückmeldung, wann ABM / ABBM erzeugt wird.

2.3. Falls QEB vorliegt und Bedingung 3 zutrifft
- Versand der ABM oder ABBM (im WITA Szenario mit Verweis auf das Warnmonitoring)

3-3.1. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

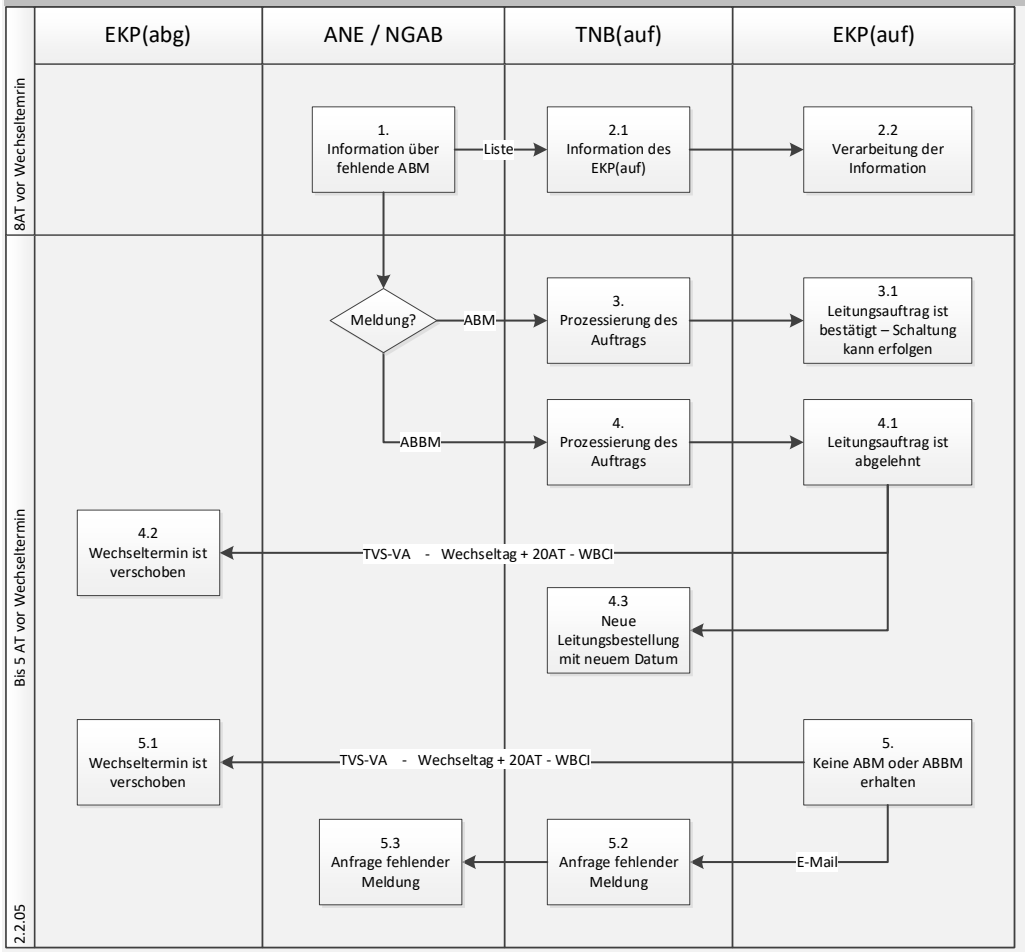
Antwortfrist:
- 1 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ABM im Anbieterwechsel (Warnmonitoring*)

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Anbieterwechsel ist über WBCI vorabgestimmt
- WITA-Auftrag ist eingestellt
- Keine ABM/ABBM 8 AT bzw. 5 AT vor abgestimmtem Wechseltermin erhalten

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels durch Erhalt der fehlenden Auftragsbestätigung

Ablauf:

1. ANE/NGAB Information über fehlende ABM per Liste

2.1. TNBauf informiert den EKPauf

2.2. EKPauf verarbeitet die Information

3. Bei Versand einer ABM prozessiert TNBauf eine Bestätigung des Auftrages

3.1. Verarbeitung ABM durch EKPauf

4. Bei Versand einer ABBM prozessiert TNBauf eine Ablehnung des Auftrages

4.1. Verarbeitung ABBM durch EKPauf und Veranlassung einer TVS-VA mit Wechseltag +20 AT

4.2.EKPabg verschiebt den Wechseltermin

4.3. TNBauf veranlasst neue Leitungsbestellung mit neuem Datum

5. EKPauf prüft fehlende Meldung und veranlasst eine TVS-VA mit Wechseltag +20 AT. Parallel wird eine Anfrage an den TNBauf versendet.

5.2.TNBauf prüft fehlende Meldung und versendet eine Anfrage an ANE/NGAB

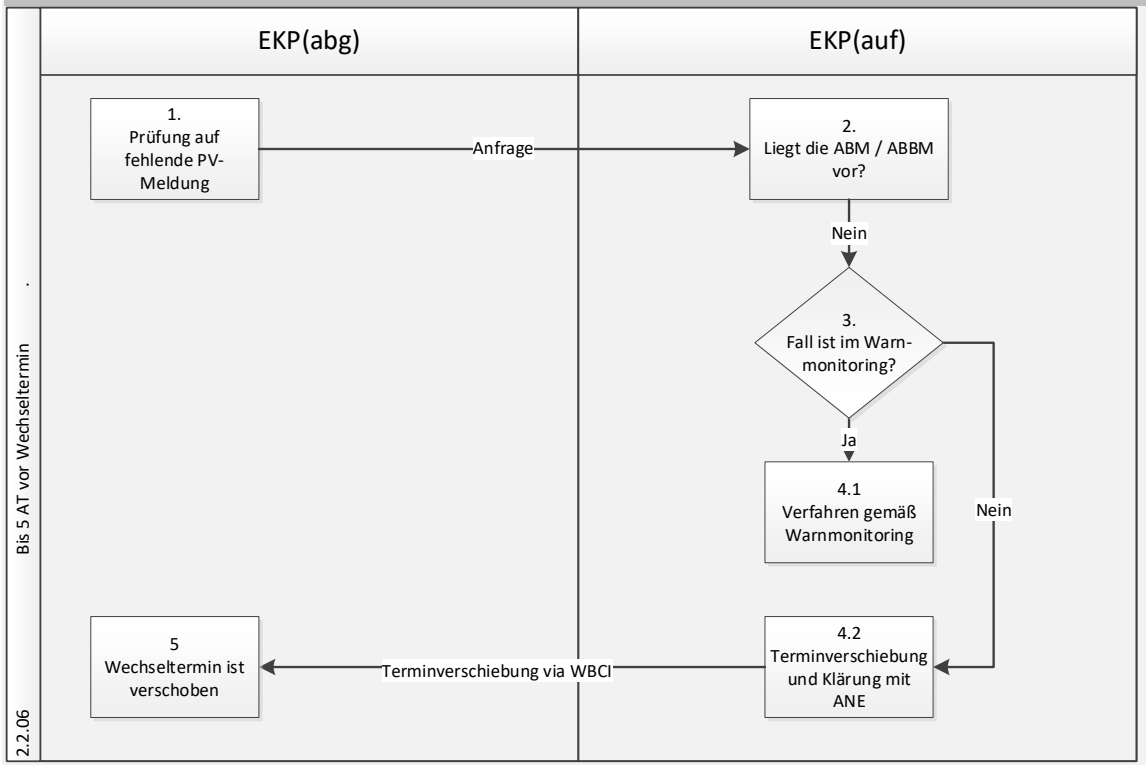
5.3. ANE/NGAB prüft Anfrage auf fehlende Meldung

*Nur gültig, wenn eine separate Vereinbarung mit Telekom zum Warnmonitoring abgeschlossen wurde. Kein allgemeiner Clearingfall.

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ABM-PV im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- EKPabg stellt spätestens <= 5 AT vor abgestimmtem Wechseltermin mit Übernahme der technischen Ressourcen fest, dass keine ABM-PV zum Anbieterwechselauftrag (VBL/ PV) eingegangen ist.
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Anbieterwechsels mit Ressourcenübernahme

Ablauf:

1. EKPabg übermittelt Anfrage an EKPauf

2. EKPauf prüft, ob eine ABM bzw. ABBM vorliegt

3. EKPauf prüft, ob Auftrag im Warnmonitoring des ANE/NGAB enthalten ist

4.1 Falls ja, Verfahren gemäß Warnmonitoring

4.2 Falls nein, stellt EKPauf eine Terminverschiebung per WBCI ein und geht mit den ANE/NGAB in Klärung

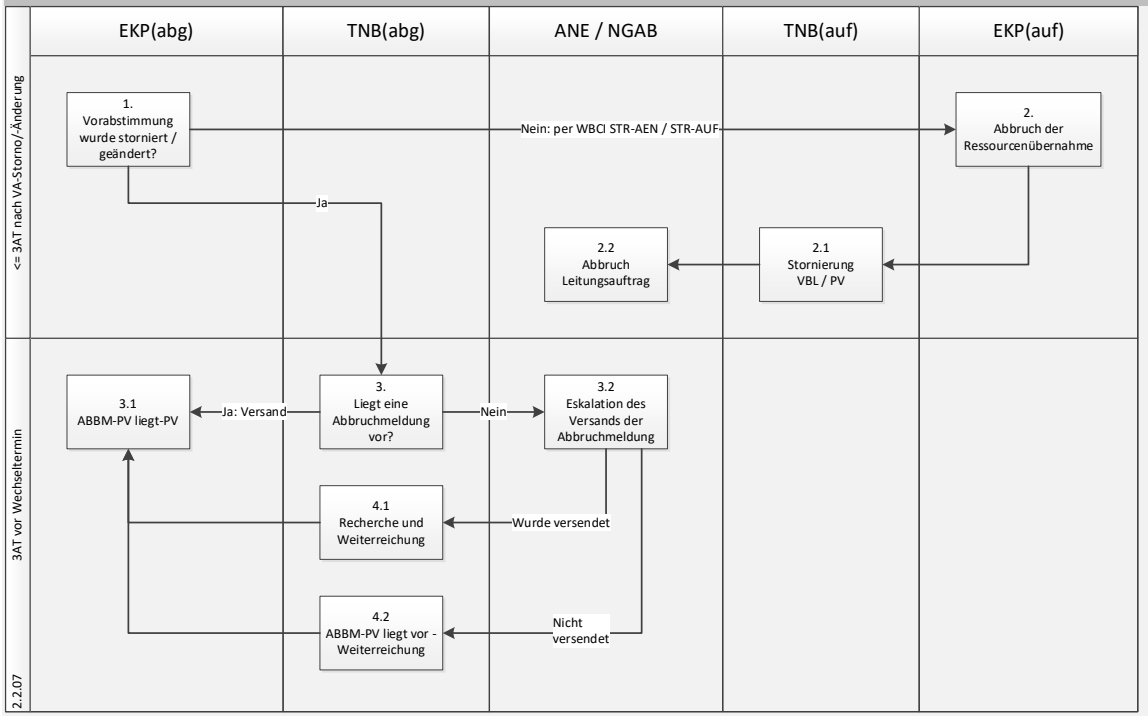
5 EKPabg stimmt der Terminverschiebung zu

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ABBM-PV im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine stornierte Vorabstimmung beim EKPabg vor
- EKPabg stellt spätestens <= 3 AT vor abgestimmtem Wechseltermin mit Übernahme der technischen Ressourcen fest, dass keine ABBM-PV zum Anbieterwechselauftrag (VBL/PV) eingegangen ist
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Versorgung des Anschlusses und Abbruch des Anbieterwechsels mit anschließender Klärung zwischen den EKPs über weiteres Vorgehen

Ablauf:

1 EKPabg prüft, ob auf die stornierte Vorabstimmung die ABBM-PV eingegangen ist. Falls nicht wird eine Anfrage an EKPauf geschickt.

2-2.2 EKPauf stellt sicher, dass die Stornierung beim TNBauf/ANE/NGAB erfolgt ist

3 EKPauf prüft, ob eine ABBM-PV vorliegt.

3.1 ABBM-PV liegt vor, TNBabg informiert EKPabg

3.2 TNBauf mahnt beim ANE/NGAB die ABBM-PV an.

4.1 ANE/NGAB teilt mit, das die ABBM-PV versendet wurde. TNBabg recherchiert und informiert EKPabg.

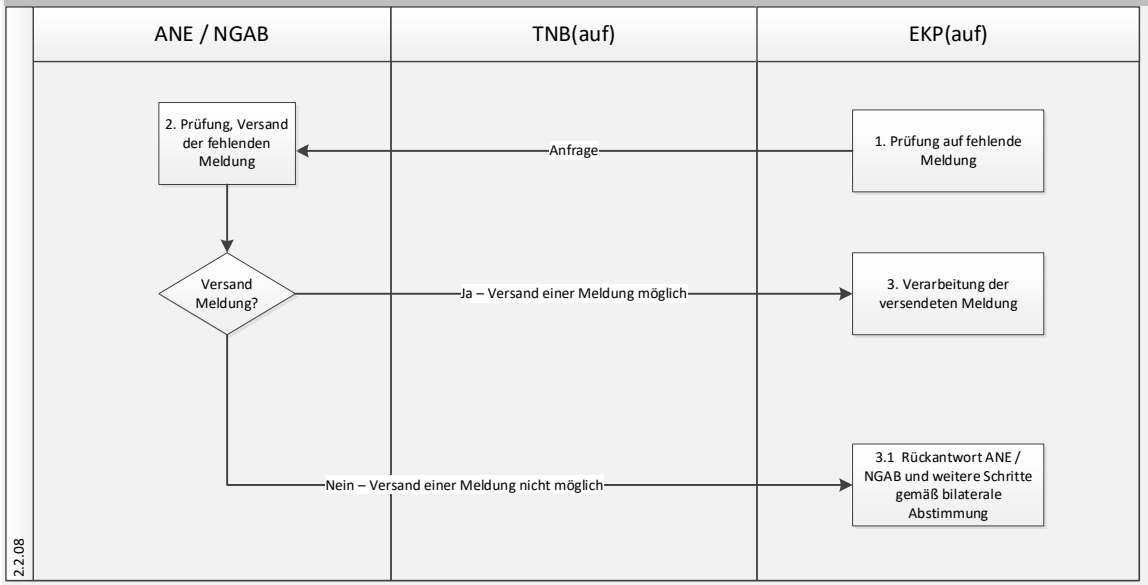
4.2 ANE/NGAB teilt mit, dass die ABBM-PV noch nicht versendet wurde. Versand wird umgehend nachgereicht. TNBabg empfängt ABBM-PV und informiert EKPabg

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Meldung ERLM oder **TAM** oder **ABM** (**MC 6012**) am Schalttag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
Am Schalttag ab 18 Uhr
(Ausnahme bei Kündigungen, siehe AH4WITA)

- Keine ERLM, TAM oder ABM (MC 6012)
- Bei ERLM und Anschluss funktioniert nicht: Störungsticket einstellen (kein Clearing)
- ERLM-K (nur wenn TAM vorliegt), wenn der Endkunde die Funktionsfähigkeit des Anschlusses bestätigt hat

Ziel:

- Versendung der ERLM/TAM/ABM (MC 6012)

Ablauf:

1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB und mit ggf. den aktuell vorliegenden Informationen (Bsp: Kunde ist online)

2. ANE/NGAB prüft Status der Bereitstellung und ob der Auftrag ausgeführt wurde:
   - Falls erfolgreiche Bereitstellung: ERLM versenden,
   - Falls Bereitstellung <u>nicht</u> erfolgt:
     - TAM oder
     - ABM mit MC 6012 (Anbieterwechsel i.V.m. #abw#), oder
     - ABBM mit entsprechendem MC (z.B. fehlende Netzressource) versenden
   - Anschließend wird der EKPauf/TNBauf über die nächsten Schritte informiert

3. EKPauf/TNBauf veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

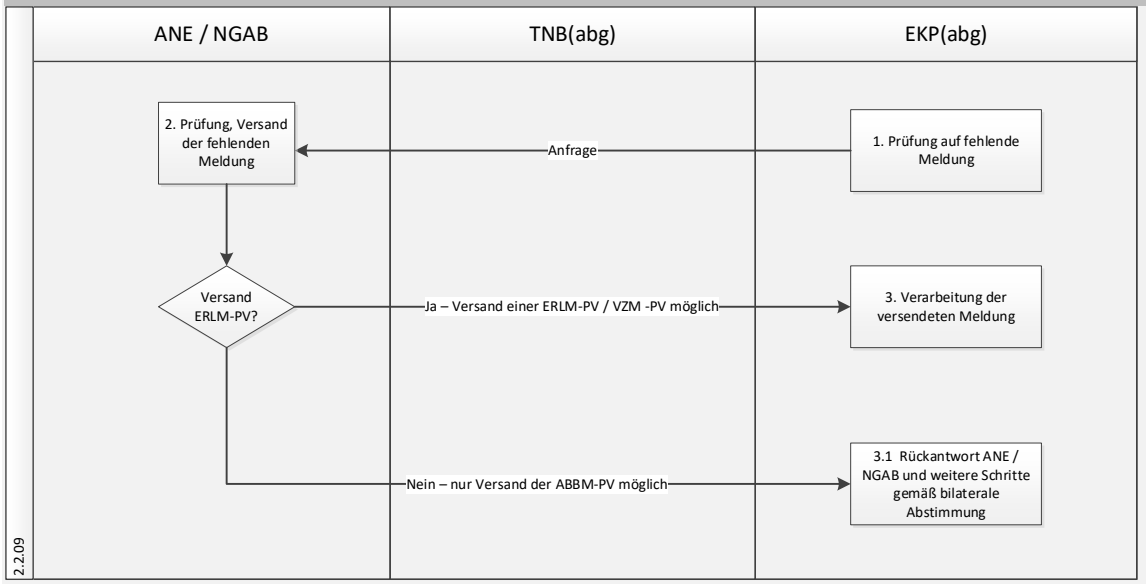
Antwortfrist:

- 1 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ERLM-PV

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Frist von 1 Werktag nach abgestimmten Wechseltag
- Es liegt eine ABM-PV vor
- Schaltung erfolgreich durchgeführt (keine Weiterversorgungsanfrage durch EKPauf)

Ziel
- Versendung der ERLM-PV, um den Anbieterwechsel erfolgreich abzuschließen

Ablauf:
1.EKPabg/TNBabg stellt Anfrage an ANE/NGAB

2.ANE/NGAB prüft, ob am Wechseltag die Bereitstellung erfolgreich realisiert wurde und informiert den EKPabg /TNBabg:
- Falls ja und ERLM-PV an EKPabg /TNBabg senden
- Falls nein und VZM PV an EKPabg /TNBabg senden
- Falls weder eine ERLM-PV oder VZM-PV versendet werden kann, muss ANE/NGAB zusätzlich zur Antwort zur Clearinganfrage noch ABBM-PV versenden.

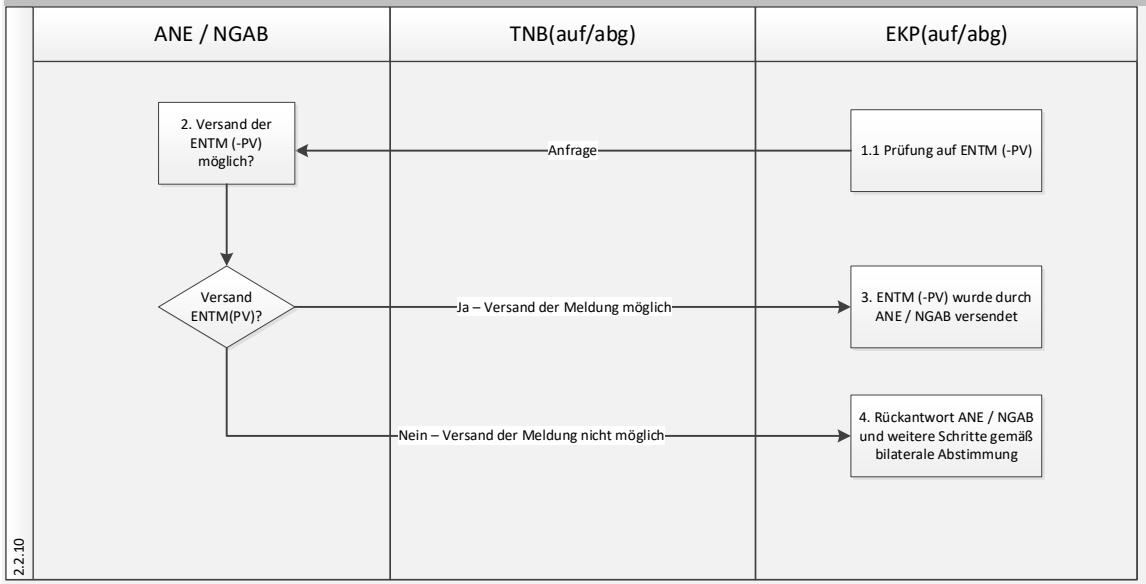
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ENTM oder **ENTM-PV**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ERLM wurde versendet
- Frist von 5 AT nach VLT

Ziel:
- Versendung der ENTM und erfolgreicher Abschluss des Bereitstellungsauftrages

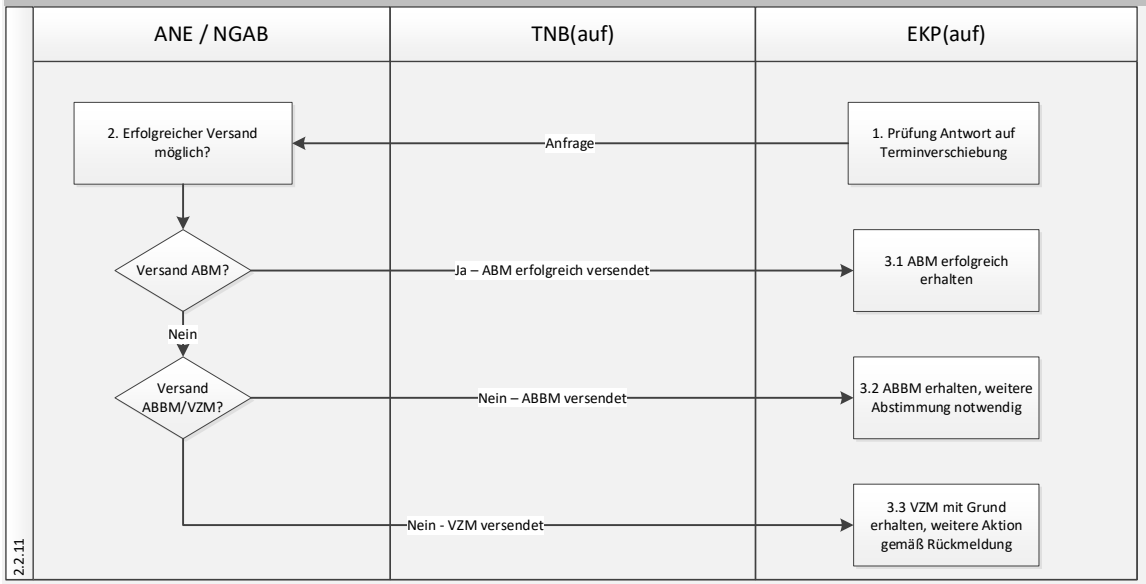
Ablauf:
1. EKP/TNB (auf oder abg) stellt Anfrage an ANE/NGAB über ENTM (-PV)
2. ANE/NGAB prüft, ob ENTM/ENTM-PV fehlt und informiert den EKPauf/TNBauf
3. ANE/NGAB veranlasst Versand der ENTM/ ENTM-PV
4. EKPauf/TNBauf veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Rückmeldung auf **TVS**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- TV wurde erfolgreich übermittelt
- Falls eine VZM mit WVL vorliegt, erfolgt keine Anfrage bis VZM + 1 Werktag
- Überschreitung der Rückmeldefrist von 2 Werktagen nach Auftragseingang der TV

Ziel:
- ABM mit neuem Termin am Ursprungsauftrag erhalten oder ABBM auf TV

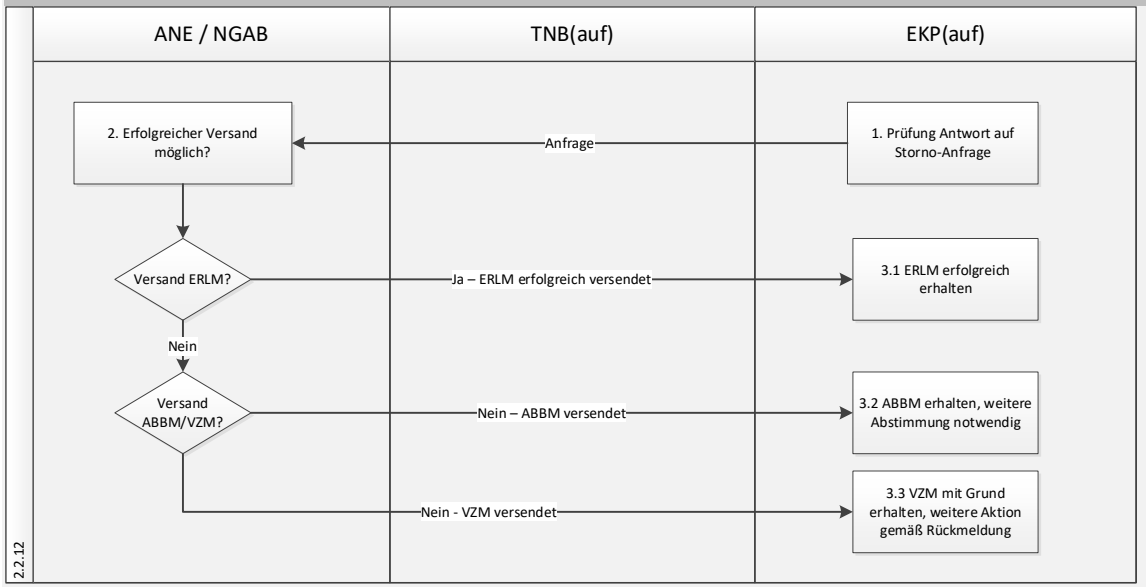
Ablauf:
1. EKP/TNB stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft den Status der TV
   - Falls TV erfolgreich bearbeitet werden kann: ABM versenden
   - Falls TV nicht erfolgreich:
     - ABBM mit entsprechendem Meldungscode versenden
     - Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund versenden und Rückmeldung, wann ABM / ABBM erzeugt wird
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Rückmeldung auf **STR**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Storno wurde erfolgreich übermittelt
- Falls eine VZM mit WVL vorliegt, erfolgt keine Anfrage bis VZM + 1 Werktag
- Überschreitung der Rückmeldefrist von 2 Werktagen nach Auftragseingang der Storno

Ziel:
- ERLM oder ABBM auf Storno

Ablauf:

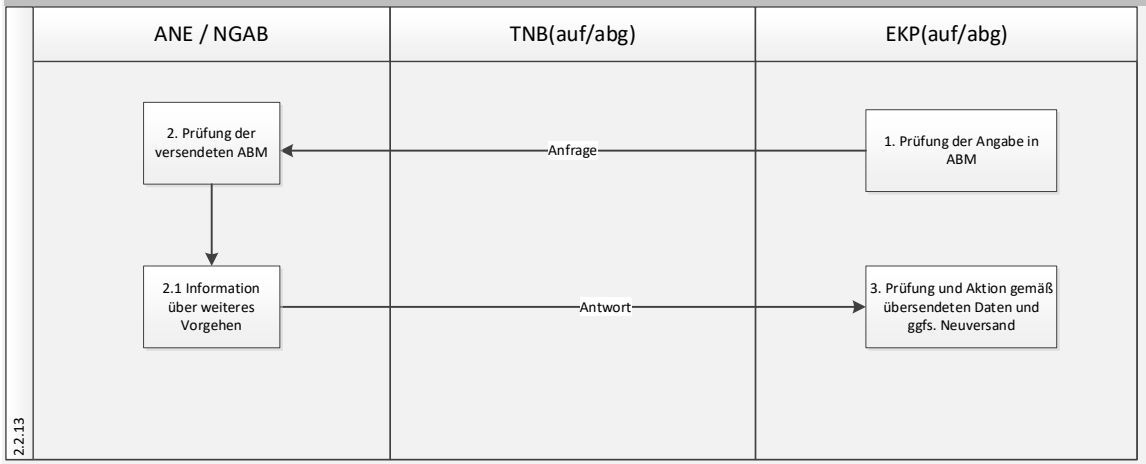
1. EKP/TNB stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft den Status der Storno
   - Falls Storno erfolgreich bearbeitet werden kann: ERLM versenden
   - Falls Storno nicht erfolgreich:
     - ABBM mit entsprechendem Meldungscode versenden
     - Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund versenden und Rückmeldung, wann ERLM / ABBM erzeugt wird
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen nach **ABM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ABM mit MC wurde versendet.
- Aus Handlungsanweisung gemäß Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA/AHS/PRI) ist keine Vorgehensweise anwendbar oder führt nicht zum Erfolg

Ziel:
- Klärung der Rückfrage und Abstimmung des weiteren Vorgehens in Abhängigkeit des Grundes.
- Beispiel: Rückfragen zum versendeten Meldecode oder zum verbindlichen Liefertermin

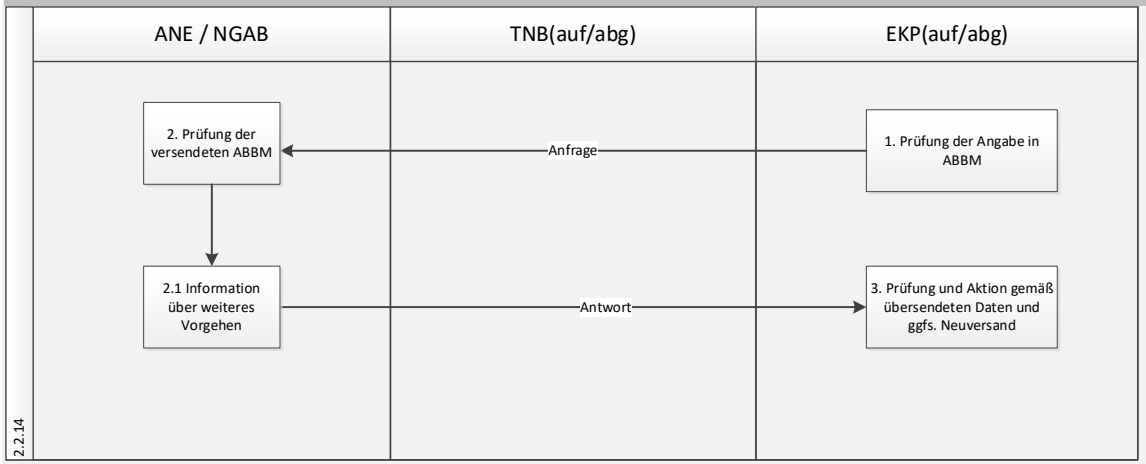
Ablauf:
1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft ABM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen nach **ABBM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ABBM mit MC wurde versendet.
- Aus Handlungsanweisung gemäß Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA/AHS/PRI) ist keine Vorgehensweise anwendbar oder führt nicht zum Erfolg
- Mögliche Szenarien, z.B.:
  - Es wurde MC 1310 (Leitungsmangel) statt 1314 (Grundstück nicht versorgt) gemeldet, u.a. bei fehlender Mitversorgung
  - Es wurde MC 1001 „Anschrift ist nicht bekannt“ gemeldet und Anschrift wurde bereits gesendet

Ziel:
- Klärung des Grundes für den Abbruch, um weitere Vorgehensweise abzustimmen

Ablauf:
1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft ABBM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab

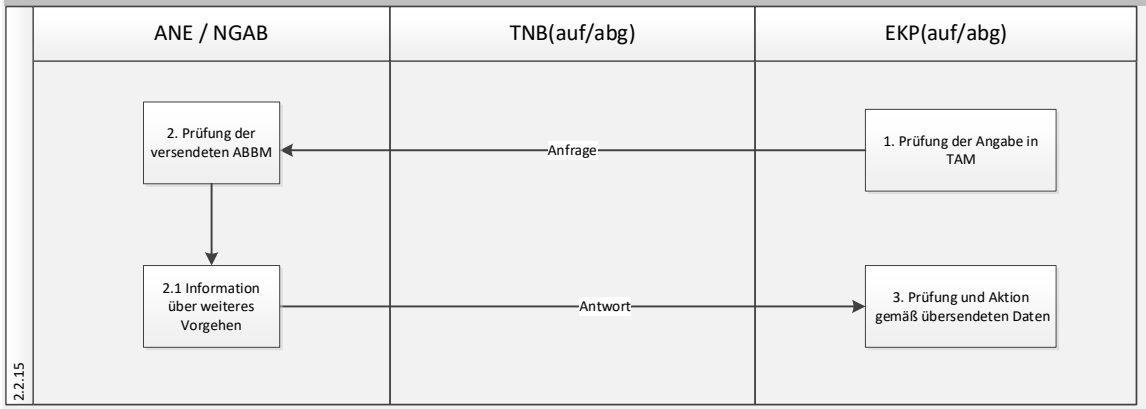
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen nach **TAM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- TAM mit MC wurde versendet.
- Aus Handlungsanweisung gemäß Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA/AHS/PRI) ist keine Vorgehensweise anwendbar oder führt nicht zum Erfolg
- Die Wiedervorlagetermine aus der TAM sollten nicht unterschritten werden

Ziel:
- Klärung des Grundes für die TAM, um weitere
- Vorgehensweise abzustimmen

Ablauf:
1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft TAM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab

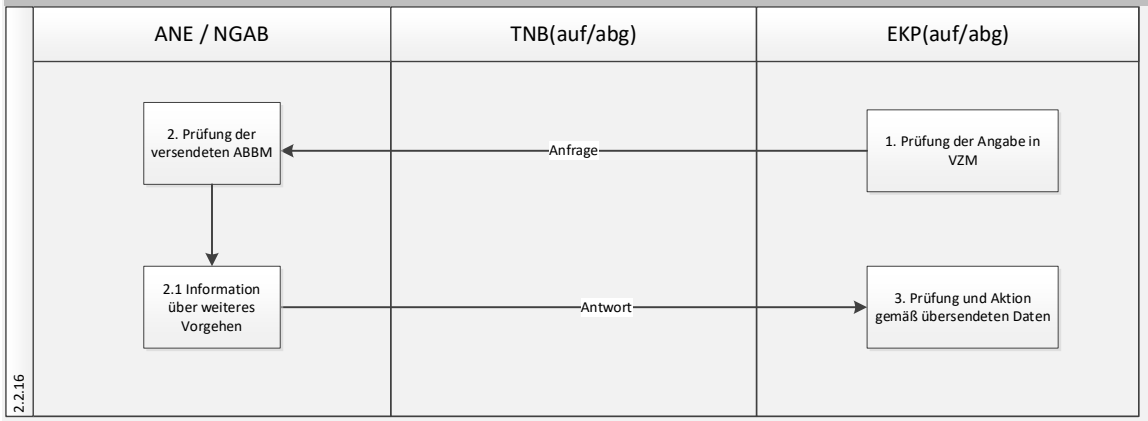
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen nach **VZM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- VZM mit MC wurde versendet.
- Aus Handlungsanweisung gemäß Arbeitshandbücher (z. B. AH4WITA/AHS/PRI) ist keine Vorgehensweise anwendbar oder führt nicht zum Erfolg
- Clearings zu weiteren fehlenden Meldungen waren nicht erfolgreich

Ziel:
- Klärung des Grundes für die VZM, um weitere Vorgehensweise abzustimmen

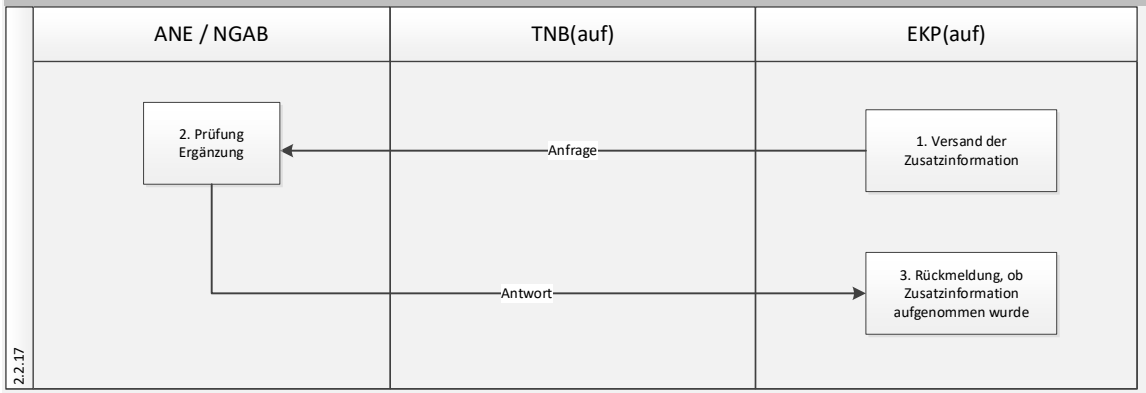
Ablauf:
1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft VZM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Zusatzinformation zum Auftrag, durch Rolle EKPauf/TNBauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Nach ABM und spätestens 2 AT vor Schalttag
- Terminverschiebung: Zusatzinfos mitliefern
- Nur Informationen zur Ausführung des Auftrages beim Endkunden (keine OSL oder Angaben, die den Auftrag ändern nachliefern)

Ziel:
- Zusatzinformationen sind:
  - TelNr des Endkunden
  - Ansprechpartner vor Ort (z. B. Hausmeister)
  - Home-ID
  - Lage APL

Ablauf:
1. Zusatzinformationen vom EKP(auf) an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB ergänzt die Zusatzinformationen zum Auftrag

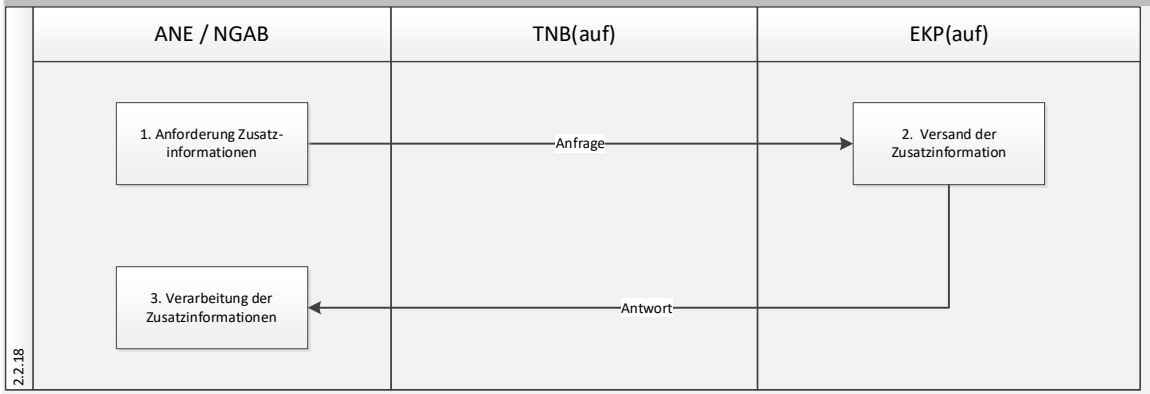
3. ANE/NGAB gibt Rückmeldung an EKPauf/TNBauf, ob Zusatzinformation aufgenommen wurde

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Zusatzinformation zum Auftrag, durch Rolle ANE / NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt ein Bereitstellungsauftrag beim Auftragnehmer vor
- Nur Informationen zur Ausführung des Auftrages beim Endkunden (keine OSL oder Angaben nachliefern, die den Auftrag ändern)
- Vorlauffristen beachten

Ziel:
- Weniger Auftragsabbrüche/Sicherstellung Bereitstellung Auftrag Endkunde
- Vermeidung unnötige Mehrfach-Anfahrten
- Zusatzinformationen sind:
  - Telefonnummer des Endkunden
  - Home-ID/ONT-Nummer
  - Lage Wohnung/Gebäudeteil
  - Lage APL
  - Baumaßnahmen abgeschlossen

Ablauf:

1. Zusatzinformationen von EKPauf/TNBauf anfordern

2. Rückfrage beim Endkunden *und* Rückmeldung an ANE/NGAB

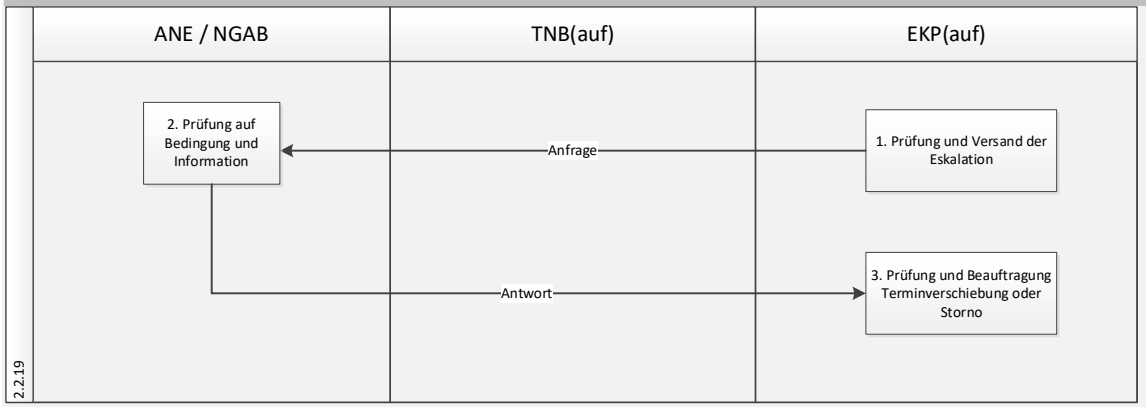
3. ANE/NGAB prüft Zusatzinfos:
   a) Nutzt Zusatzinformationen zur Bereitstellung
   b) Lehnt Bereitstellungsauftrag dennoch ab (z.B. bei Gebäudeteil Rückgebäude)

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Eskalationen nach **Mehrfachanfahrten** durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde ist bei den ersten drei Technikeranfahrten seiner Mitwirkungspflicht nachgekommen oder einer der Fehlschläge wurde mit einem TAM-Grund Sonstiges übermittelt
- Endkunde wurde kontaktiert

Ziel:
- Ursache des Fehlschlags wurde geklärt und das weitere Vorgehen abgestimmt

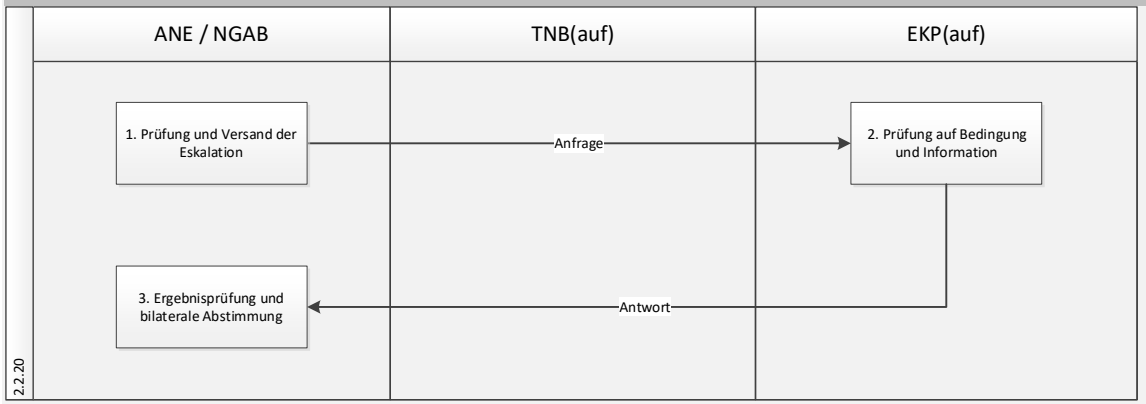
Ablauf:
1. EKPauf stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft Anfrage auf die Einhaltung der Bedingungen prüfen und informiert EKPauf über das Ergebnis
3. EKPauf prüft und beauftragt Terminverschiebung oder Storno auf den Bereitstellungsauftrag

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Eskalationen nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle ANE / NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde ist bei den ersten drei Technikeranfahrten seiner Mitwirkungspflicht nicht nachgekommen

Ziel:
- Ursache des Fehlschlags wurde geklärt und das weitere Vorgehen abgestimmt

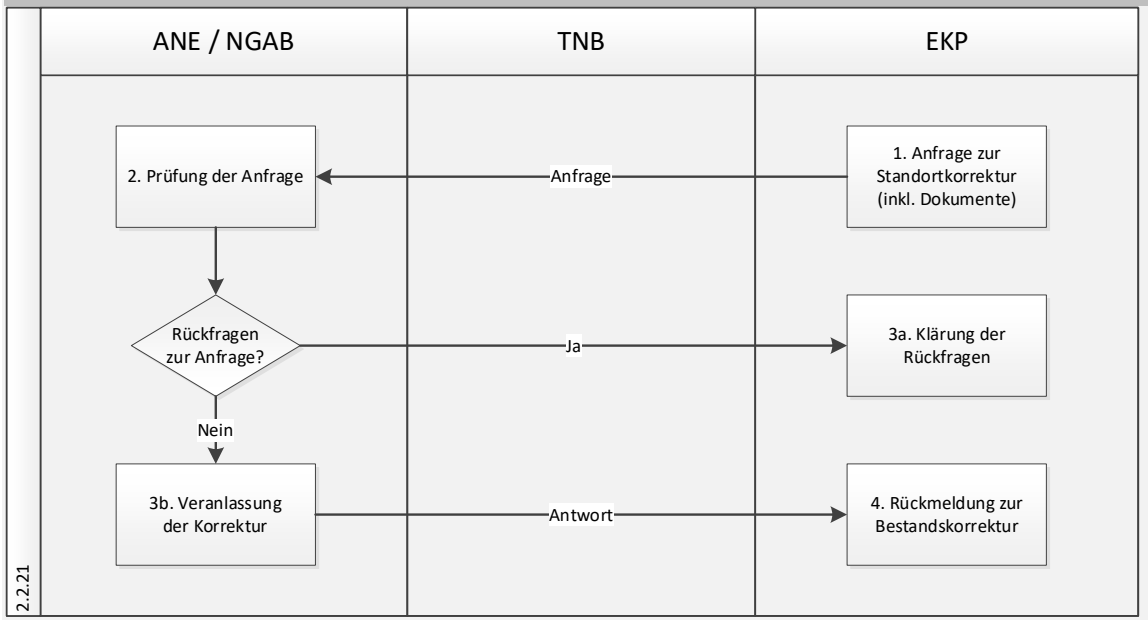
Ablauf:
1. ANE/NGAB stellt Anfrage an EKPauf
2. EKPauf prüft Anfrage auf die Einhaltung der Bedingungen prüfen und informiert ANE/NGAB über das Ergebnis
3. ANE/NGAB prüft das Ergebnis und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Standortkorrektur nach **Adressänderungen**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Prüfung der Bestandsdaten durch EKP/TNB ist vorab erfolgt und abweichende Standortdaten liegen vor.
- Bescheinigungen bzw. bestätigende Dokumente der Kommunen liegen dem EKP/TNB vor.

Ziel:
- Korrektur der Bestandsdaten nach Adressänderungen (wie bspw. Straßenumbenennungen) um ggf. eine erfolgreiche Bereitstellung sicherzustellen.

Ablauf:
1. EKP/TNB stellt Anfrage (inkl. beigefügten, bestätigenden Dokumenten der Kommune) an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft die Anfrage

3a. Falls Rückfragen bestehen, klärt EKP/TNB diese und stellt eine neue Anfrage.

3b. Falls keine Rückfragen bestehen, veranlasst ANE/NGAB eine Standortkorrektur in den Systemen.

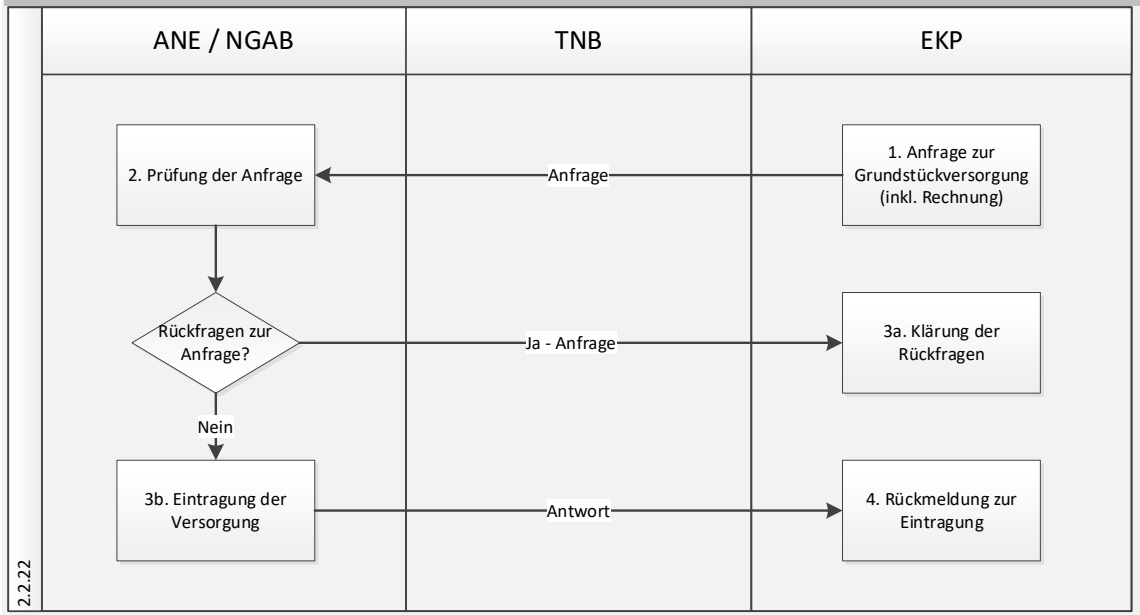
4. EKP/TNB erhält Rückmeldung zur Bestandskorrektur um ggf. eine erneute Beauftragung zu initiieren.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Grundstückversorgung nach **Neubau**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Rechnungsdokument über die Setzung des Hausanschlusses (APL) liegen dem EKP/TNB vor
- Frist von 4 Wochen nach Rechnungseingang ist verstrichen und eine Bestellung ist weiterhin nicht möglich
- Prüfung der Verfügbarkeit durch EKP/TNB ist vorab erfolgt
- Hinweis: Im Falle einer Anfrage die aktuell nicht verfügbare Anschlussadresse des Neubaus mit versenden

Ziel:
- Die Versorgung des Neubaus ist hinterlegt, um ein Neubereitstellung zu ermöglichen

Ablauf:
1. EKP/TNB stellt Anfrage (inkl. Rechnungsdokument) an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft die Anfrage

3a. Falls Rückfragen bestehen, klärt EKP/TNB diese und stellt eine neue Anfrage.

3b. Falls keine Rückfragen bestehen, veranlasst ANE/NGAB die Eintragung der Versorgung in den Systemen.

4. EKP/TNB erhält Rückmeldung zur erfolgreichen Eintragung um ggf. eine erneute Beauftragung zu initiieren.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Allgemeine Hinweise für das Clearingszenario Belegte Leitung

Erläuterung & Information

Ziel:
Das Clearingszenario *Belegte Leitung* stellt den Ablauf zur Freigabe einer belegten Leitung bei einem Neuanschluss dar.

Problemdarstellung:
Bei Neubereitstellungen und Umzügen kommt es häufiger zu Herausforderungen bei der Bereitstellung einer Leitung, da diese möglicherweise noch durch den Vormieter belegt ist. Das Telekommunikationsgesetz verpflichtet jedoch die Anbieter, Anschlüsse gegenüber seinem Leistungserbringer zu kündigen, wenn er Kenntnis über den Umzug oder Auszug seines Kunden erlangt.

Dies kann folgende Ursachen haben:

- Kunde hat keinen Auszug/Umzug beauftragt
- EKPalt hat Leitung nicht oder zu spät gekündigt
- Leitungskündigung ist auf einen Fehler gelaufen

Bedingung :

- Unterzeichnete Vereinbarung mit Telekom Wholesale für die Optimierung des Prozesses „Vormieterdaten für die Bestandsleitung“ liegt vor (nur erforderlich, wenn Telekom als ANE auftritt)
- Anwendung der Spezifikation

Weiterführende Informationen und die Spezifikation unter: https://ak-spri.de/prozesse/clearing/

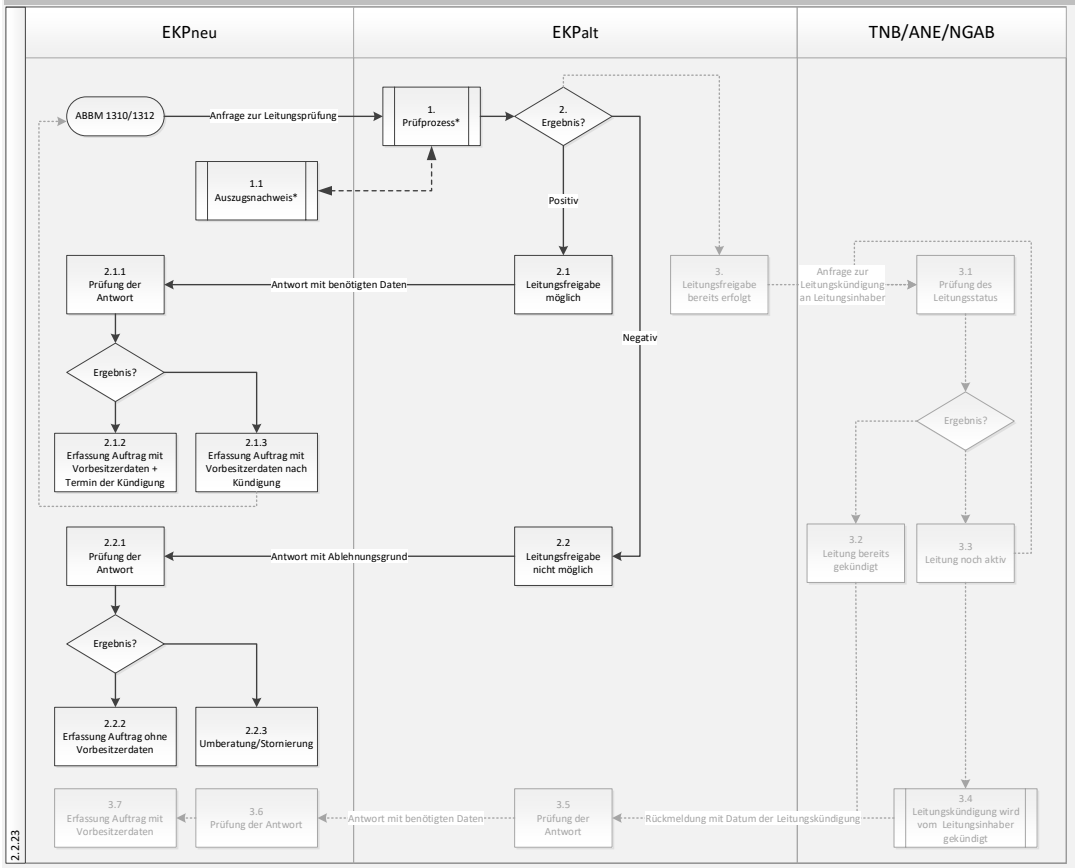
- Gesamtablauf
- Prüfprozess
- Auszugsnachweis (dient als Muster)
- Ablehnungsgründe

*Weitere Informationen zum Gesamtablauf, wie auch zum Prüfprozess wie auch zum Auszugsnachweis sind in der Spezifikation zu Belegte Leitung nachzulesen.
Quelle: https://ak-spri.de/prozesse/clearing/

© AK S&P, 2022

Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Teilnehmer des Prozesses

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:

- Leitungsbestellung wurde mit Vorbesitzerdaten durchgeführt und mit einer ABBM 1310/1312 abgelehnt. (Transparenter Teil nur bei mehrfacher Ablehnung 1310/1312)

Ablauf:

1. Anfrage an EKPalt mit der Bitte um Prüfung, ob eine Leitungskündigung vorliegt.

1.1 Im Prüfprozess kann es zu Unklarheiten bzgl. der Leitungskündigung kommen, worauf EKPalt einen Auszugsnachweis bei EKPneu anfordern kann.

2. Das Ergebnis der Prüfung kann entweder positiv oder negativ sein.

2.1-2.1.3 Positiv: Leitungsfreigabe ist möglich. EKPalt meldet den Kündigungstermin an EKPneu. Dieser prüft die Antwort und erfasst den Auftrag mit VBD** entweder zum Termin der Kündigung, oder stellt den Auftrag nach dem Kündigungstermin erneut ein.

2.2-2.2.3 Negativ: Leitungsfreigabe ist nicht möglich. EKPalt lehnt die Anfrage ab und sendet den Ablehnungsgrund an EKPneu. Dieser prüft die Antwort und hat die Möglichkeit den Auftrag ohne VBD** einzustellen, eine Umberatung oder Stornierung durchzuführen.

3. EKPneu bekommt erneut ABBM 1310/1312 (3x), obwohl laut EKPalt die Leitungsfreigabe erfolgt ist. Anfrage an Leitungsinhaber.

3.1-3.2 Prüfung durch Leitungsinhaber. Falls die Leitung bereits gekündigt ist, erfolgt eine Rückmeldung an EKPalt.

3.3-3.4 Bei aktiver Leitung – Einstellung einer Kündigung. Trotz der Kündigung durch TNB ist die Leitung aktiv. Anfrage an den ANE/NGAB. Rückmeldung an EKPalt.

3.5 EKPalt prüft die Antwort und meldet EKPneu das Datum der Leitungskündigung.

3.6-3.7 EKPneu prüft die Antwort und stellt einen neuen Auftrag mit Vorbesitzerdaten ein.

Antwortfrist:

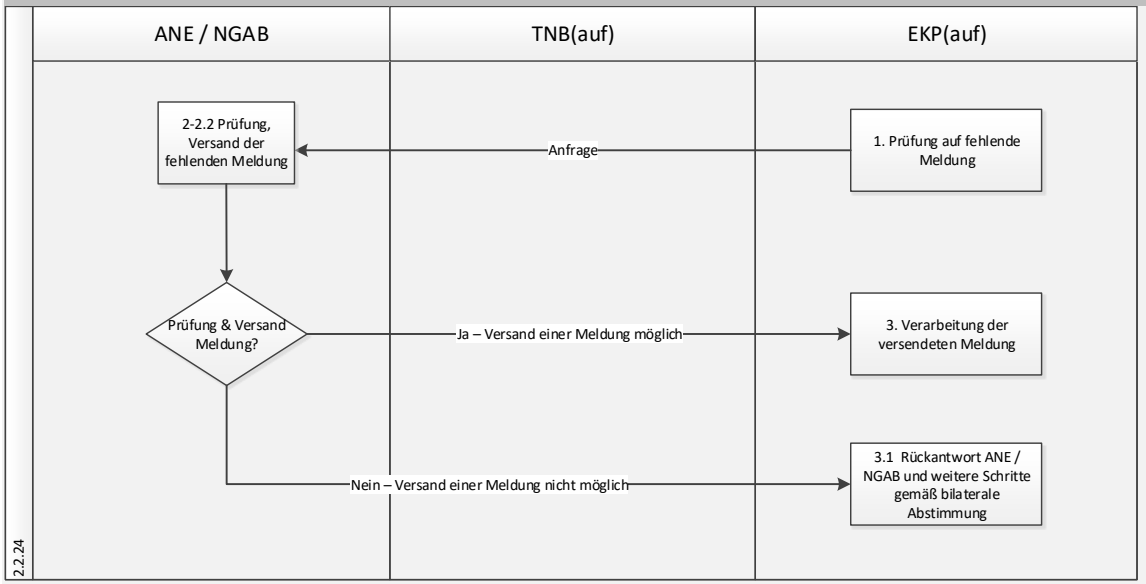
- 2 AT

*Weitere Informationen zum Gesamtablauf, wie auch zum Prüfprozess wie auch zum Auszugsnachweis sind in der Spezifikation zu Belegte Leitung nachzulesen.
Quelle: https://ak-spri.de/prozesse/clearing/
** Vorbesitzerdaten

© AK S&P, 2022

Ausbleibende ZWM / VZM (MC 1508) nach Schalttag, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Schnittstellenauftrag ist erteilt
- Überschreitung der Frist nach Auftragseingang gemäß bilateraler Vereinbarung

Ziel:
- Der Erhalt der ZWM bzw. VZM

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB

2. ANE/NGAB prüft, ob ZWM bzw. VZM vorliegt:

2.1 Falls keine ZWM bzw. VZM vorliegt:
a) ZWM bzw. VZM erzeugen oder
b) ABBM mit MC erzeugen oder Rückmeldung, wann ZWM bzw. VZM / ABBM erzeugt wird

2.2 Falls eine ZWM bzw. VZM vorliegt, Rückmeldung an EKP/TNB.

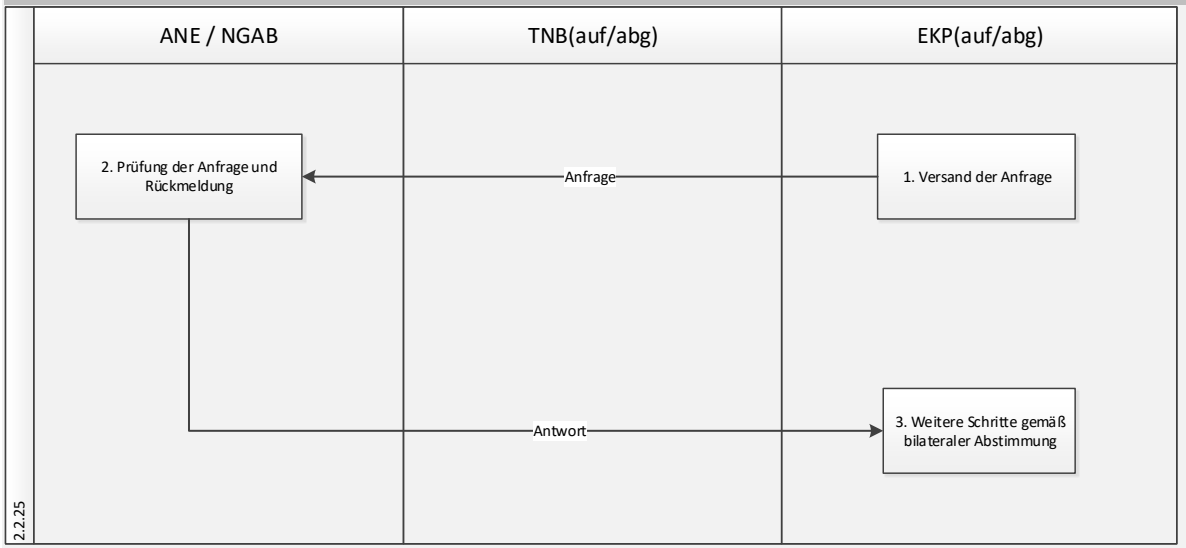
3.-3.1 EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfrage zum **PreOrder** Auftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es muss ein PreOrder Auftrag vorhanden sein (PreOrder ID liegt vor), kann allerdings nicht abgeschlossen werden
- Mögliche Szenarien, z.B.
  - Häufung von nicht plausiblen Meldecodes
  - Terminreservierung zeitnah nicht möglich
- Es liegt kein Bereitstellungs- oder Änderungsauftrag vor

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des PreOrder Auftrages

Ablauf:
1. ANE/NGAB erhält eine Anfrage vom EKP/TNB mit dem Hinweis, dass eine Auffälligkeit in der PreOrder vorliegt.

2. ANE/NGAB prüft die Auffälligkeit und gibt eine Rückmeldung an EKP/TNB

3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Weiterversorgung

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

- Weiterversorgung vor Wechseltag im Anbieterwechsel *(Prävention)*
- Unvollständiger Abschluss des Anbieterwechsels am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch Rolle EKPauf*
- Fehlerhafte Rufumsteuerung am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch Rolle EKPabg*
- Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall mit Ressourcenübernahme*
- Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall mit Ressourcenübernahme *(zusätzlich Sicherstellung Telefonie)*
- Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall ohne Ressourcenübernahme*
- Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall ohne Ressourcenübernahme *(zusätzlich Sicherstellung Telefonie)*
- Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall und Sicherstellung Telefonie *(eigentliche Weiterversorgung)*
- Änderung der Weiterversorgung im Anbieterwechsel
- Abbruch der Weiterversorgung im Anbieterwechsel
- Wiederanschaltung im Anbieterwechsel

Zu den Templates

*Vorwärtsprozessieren

© AK S&P, 2022

Weiterversorgung vor Wechseltag im Anbieterwechsel bei Festnetzprodukten

Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Abgestimmter Wechseltermin liegt in naher Zukunft (kleiner 3 AT bis 1 AT)
- EKPauf stellt fest, dass der geplante Anbieterwechsel nicht erfolgreich sein wird (z.B. ABBM nach ABM 2 AT vor Wechseltermin, Störung vor Schaltung)
- Präventive Maßnahmen bzw. Clearings (aus Kapitel 2.1 / 2.2) haben bis 3 AT vor Wechseltermin nicht zum gewünschten Effekt geführt

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung ab Wechseltermin

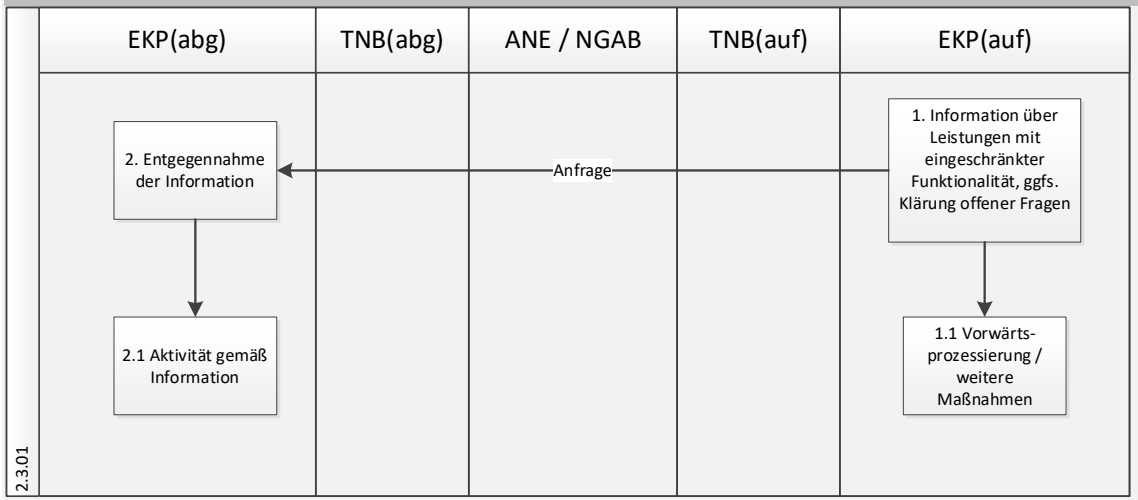
Ablauf:
- Ablauf je nach Anwendungsfall gemäß der folgenden Weiterversorgungsszenarien (mit und ohne Ressourcenübernahme, sowie am und nach dem Wechseltermin)

Hinweis:
- Präventionsmaßnahme für kurzfristiges Storno oder Terminverschiebung

© AK S&P, 2022

Unvollständiger Abschluss des Anbieterwechsels am & nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Am Wechseltag wurde der Internetanschluss erfolgreich geschaltet bzw. gewechselt
- Mit dem Wechseltag stellt EKPauf fest, dass Kunde wechselfähige Leistungsbestandteile seines Anschlusses (Internet, Telefonie etc.) nur eingeschränkt nutzen kann

Ziel:
- Schnellstmögliche Einrichtung aller wechselfähige Leistungsbestandteile sowie Klärung offener Wechselaktionen (z.B. Zeitpunkt Telefonieumstellung)

Ablauf:

1. EKPauf informiert EKPabg welche Leistungen nur mit Einschränkung funktionieren, um offene Fragen zu klären.

1.1 EKPauf ergreift weitere Maßnahmen für eine vollumfängliche Nutzung des Anschlusses und dessen Leistungsbestandsteile (z.B. Entstörung)

2 EKPabg nimmt die Information zur Kenntnis

2.1 EKPabg ergreift entsprechende Maßnahmen

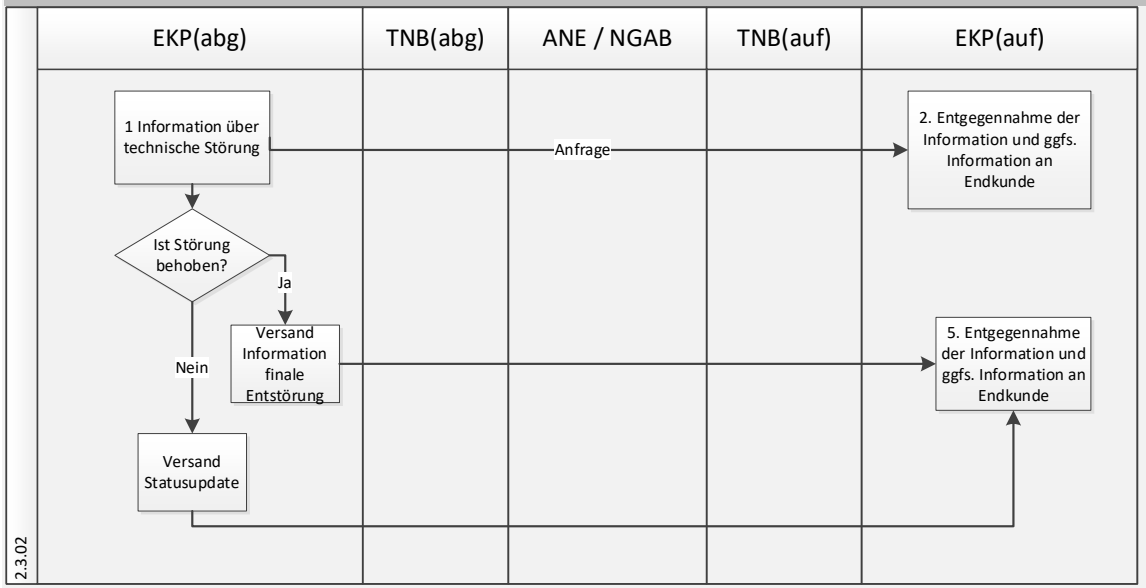
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Fehlerhafte Rufumsteuerung am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- EKPabg / PKIabg kann aufgrund einer technischen Störung die Rufumsteuerung am Portierungstag nicht netzwerktechnisch einstellen
- Durch diese Meldung entstehen keine konkreten Maßnahmen beim EKPauf (nur zur Information)

Ziel:
- EKPabg informiert EKPauf über sein technisches Problem und stellt eine schnellstmögliche Einrichtung aller wechselfähige Leistungsbestandteile sicher

Ablauf:
1.EKPabg informiert den EKPauf über die bestehende Störung und ggfs. über den ebenso den voraussichtlichen Entstörungszeitraum.

2.EKPauf nimmt die Information entgegen und informiert ggfs. den Endkunden.

3.EKPabg informiert den EKPauf regelmäßig über den Status der Störung

4.EKPabg meldet die Entstörung an den EKPauf

5.EKPauf nimmt die Information entgegen und informiert ggfs. den Endkunden.

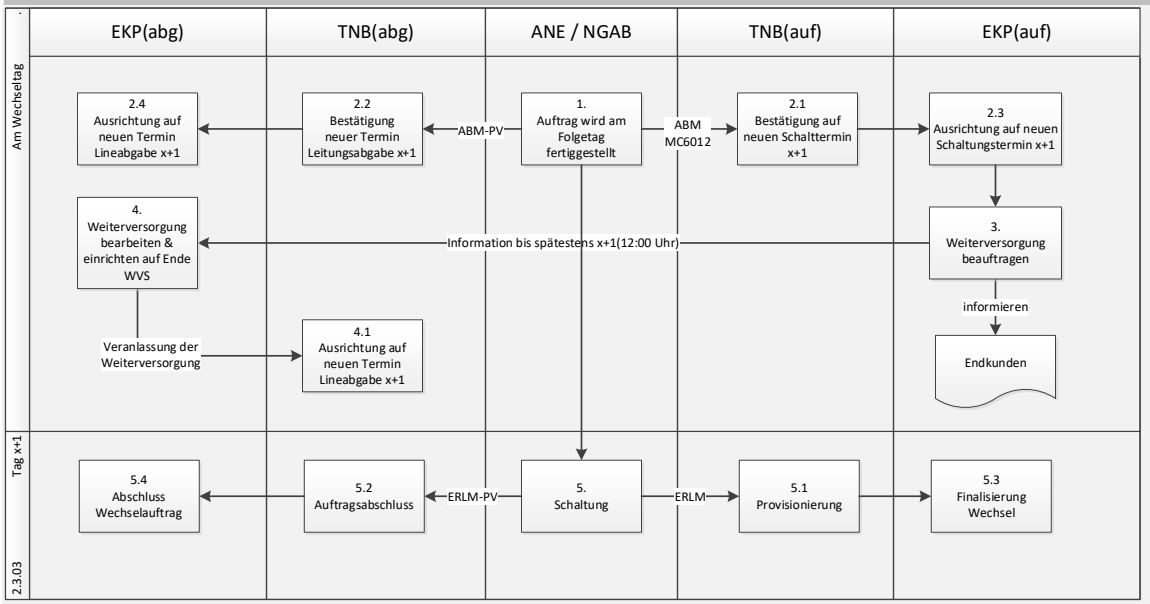
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall mit Ressourcenübernahme

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Am Wechseltag (x) bis n AT (WVS garantiert bis n= 1 AT 12 Uhr) stellt der EKPauf fest, dass der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war
- ABM (MC 6012) mit Wechseltermin zum nächsten Werktag liegt vor
- Wichtig: Umstellung Routing und Veröffentlichung Portierung erfolgen zum ursprünglichen Wechseltermin

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung bis zur erfolgreichen Schaltung am nächsten Werktag (nur für Wechsel des Anschlusses)

Ablauf:
1. Versand ABM mit neuen Wechseltermin x+1 durch ANE/NGAB

2.1 TNBauf prüft Eingang ABM mit neuen Wechseltermin x+1 und leitet diese weiter

2.2 TNBabg prüft Eingang ABM-PV mit neuen Wechseltermin x+1 und leitet diesen weiter

2.3 EKPauf richtet die Anschaltung auf neuen Termin aus

2.4 EKPabg richtet die Anschaltung auf neuen Termin aus

3 EKPauf beauftragt die WVS beim EKPabg mit und informiert den Endkunden

4. EKPabg richtet seine Systeme nach dem neuen Wechseltermin auf

4.1 EKPabg veranlasst die Weiterversorgung

5 – 5.4 Schaltung findet am nächsten Werktag erfolgreich statt

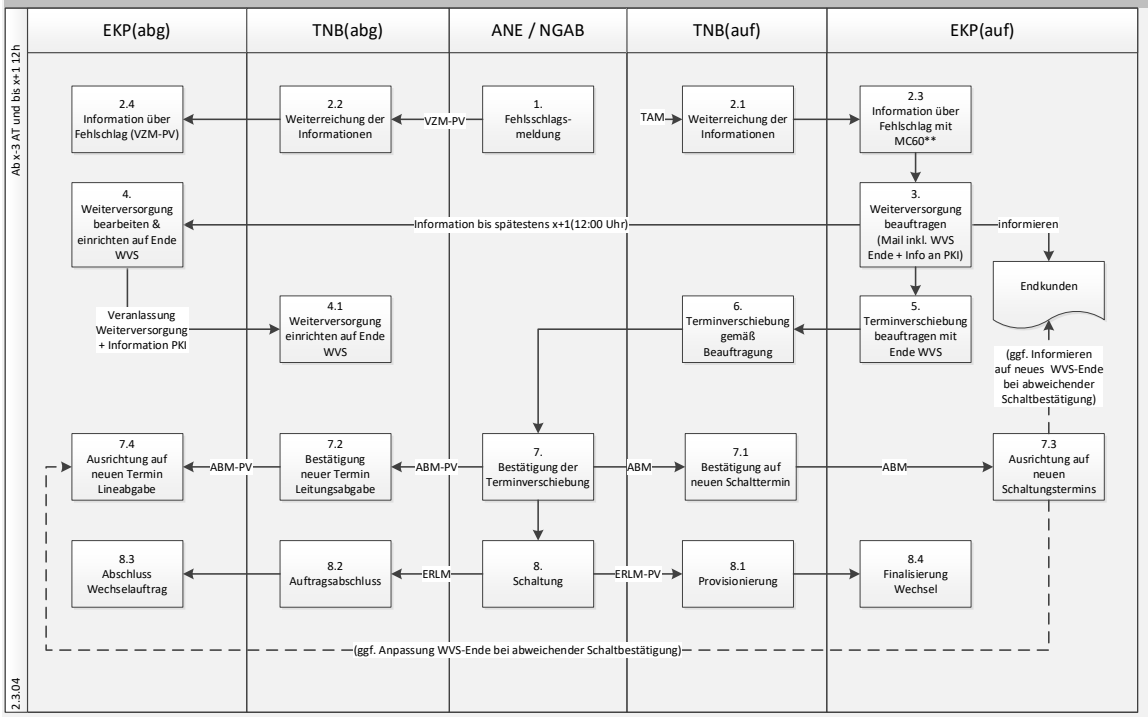
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall mit Ressourcenübernahme

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Am Wechseltag (x) bis n AT (WVS garantiert bis n= 1 AT 12 Uhr) stellt der EKPauf fest, dass der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung bis zur erfolgreichen Schaltung für den bestätigten Wechseltermin

Ablauf:

1. Versand des Fehlschlages durch ANE/NGAB über Order Schnittstellen

2.1 TNBauf prüft TAM Eingang und leitet diese weiter

2.2 TNBabg prüft TAM Eingang und leitet diese weiter

2.3 EKPauf ist informiert über Fehlschlag

2.4 EKPabg ist informiert über Fehlschlag

3 EKPauf beauftragt die WVS beim EKPabg und informiert den PKIauf und Endkunden

4.- 4.1 EKPabg hinterlegt WVS und informiert seinen PKIabg und TNBabg

5. EKPauf beauftragt TVS über die Order Schnittstelle

6. TNBauf beauftragt TVS beim ANE/NGAB

7- 7.4 ABM mit neuen Wechseltermin liegt vor und wird an die TNBs und EKPs Schnittstellen kommuniziert. Falls neuer Wechseltermin in der ABM zum WVS-Endtermin abweicht, informiert EKPauf den Endkunden

8 – 8.4 Schaltung findet zum bestätigten Wechseltermin erfolgreich statt

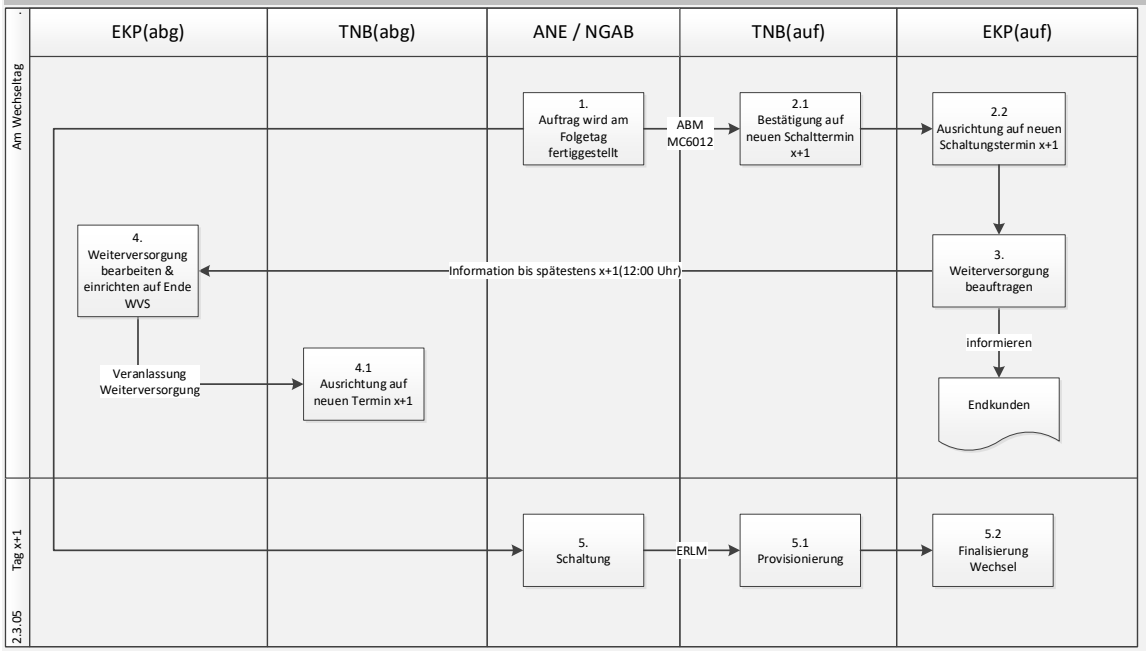
Hinweis:
- Zusätzliche Sicherstellung Telefonie

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall ohne Ressourcenübernahme

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Am Wechseltag (x) bis n AT (WVS garantiert bis n= 1 AT 12 Uhr) stellt der EKPauf fest, dass der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war
- ABM (MC 6012) mit Wechseltermin zum nächsten Werktag liegt vor
- Wichtig: Umstellung Routung und Veröffentlichung Portierung erfolgen zum ursprünglichen Wechseltermin

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung bis zur erfolgreichen Schaltung am nächsten Werktag (nur für Wechsel des Anschlusses)

Ablauf:
1. Versand ABM mit neuen Wechseltermin x+1 durch ANE/NGAB

2.1 TNBauf prüft Eingang ABM mit neuen Wechseltermin x+1 und leitet diese weiter

2.2 EKPauf richtet die Anschaltung auf neuen Termin aus

3 EKPauf informiert EKPabg über die Schaltung am nächsten Tag und informiert den Endkunden.

4 EKPabg richtet die Abschaltung auf den nächsten Werktag aus

4.1 TNBabg richtet die Abschaltung auf den nächsten Werktag aus

5 – 5.2 Schaltung findet gemäß der Auftragsbestätigung am nächsten Werktag statt

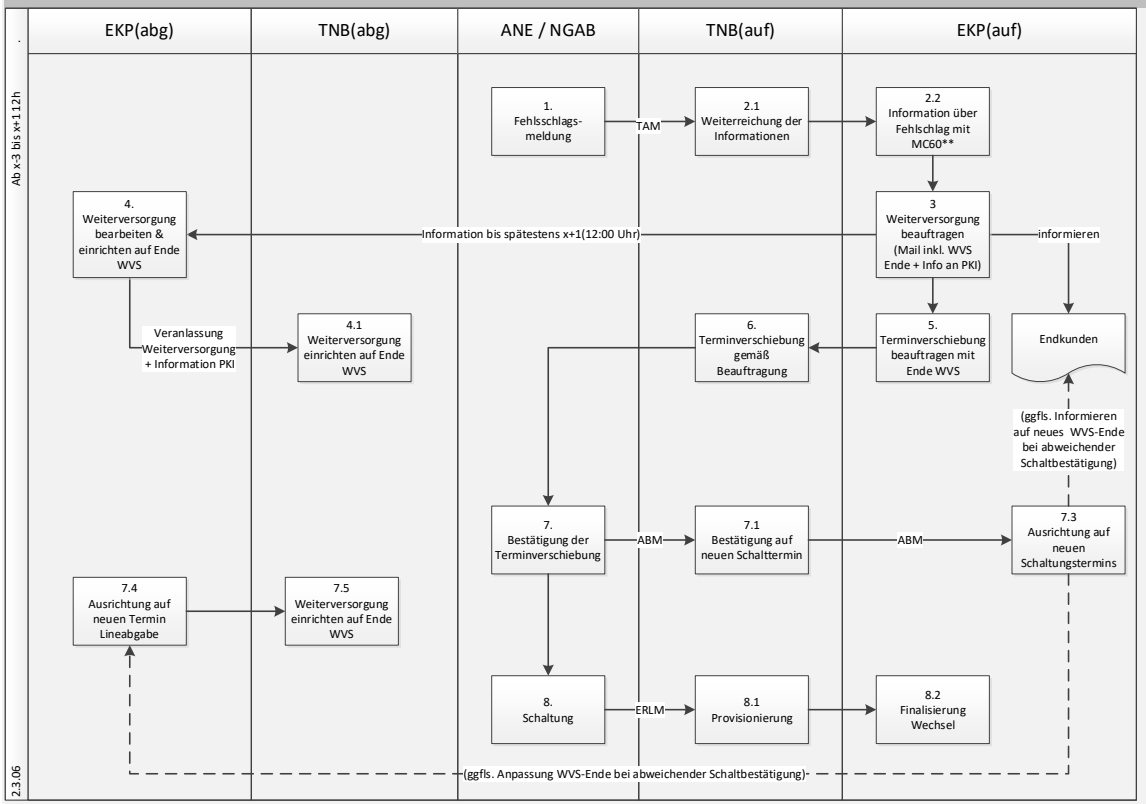
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall ohne Ressourcenübernahme

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Am Wechseltag (x) bis n AT (WVS garantiert bis n= 1 AT 12 Uhr) stellt der EKPauf fest, dass der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung bis zur erfolgreichen Schaltung für den bestätigten Wechseltermin

Ablauf:

1. Versand des Fehlschlages durch ANE/NGAB über Order Schnittstellen

2.1 TNBauf prüft TAM Eingang und leitet diese weiter

2.2 EKPauf ist informiert über Fehlschlag

3. EKPauf beauftragt die WVS beim EKPabg und informiert den PKIauf und Endkunden

4.EKPabg hinterlegt WVS und informiert seinen PKIabg und TNBabg

4.1 TNBabg richtet seine Systeme nach dem neuen Wechseltermin aus

5. EKPauf beauftragt TVS über die Order Schnittstelle

6. TNBauf beauftragt TVS beim ANE/NGAB

7- 7.5 ABM mit neuen Wechseltermin liegt vor und wird an TNBauf und EKPauf über Schnittstelle kommuniziert. Falls neuer Wechseltermin in der ABM zum WVS-Endtermin abweicht, informiert EKPauf den Endkunden und den EKPabg. EKPabg informiert dann den TNBabg

8 – 8.2 Schaltung findet zum bestätigten Wechseltermin erfolgreich statt

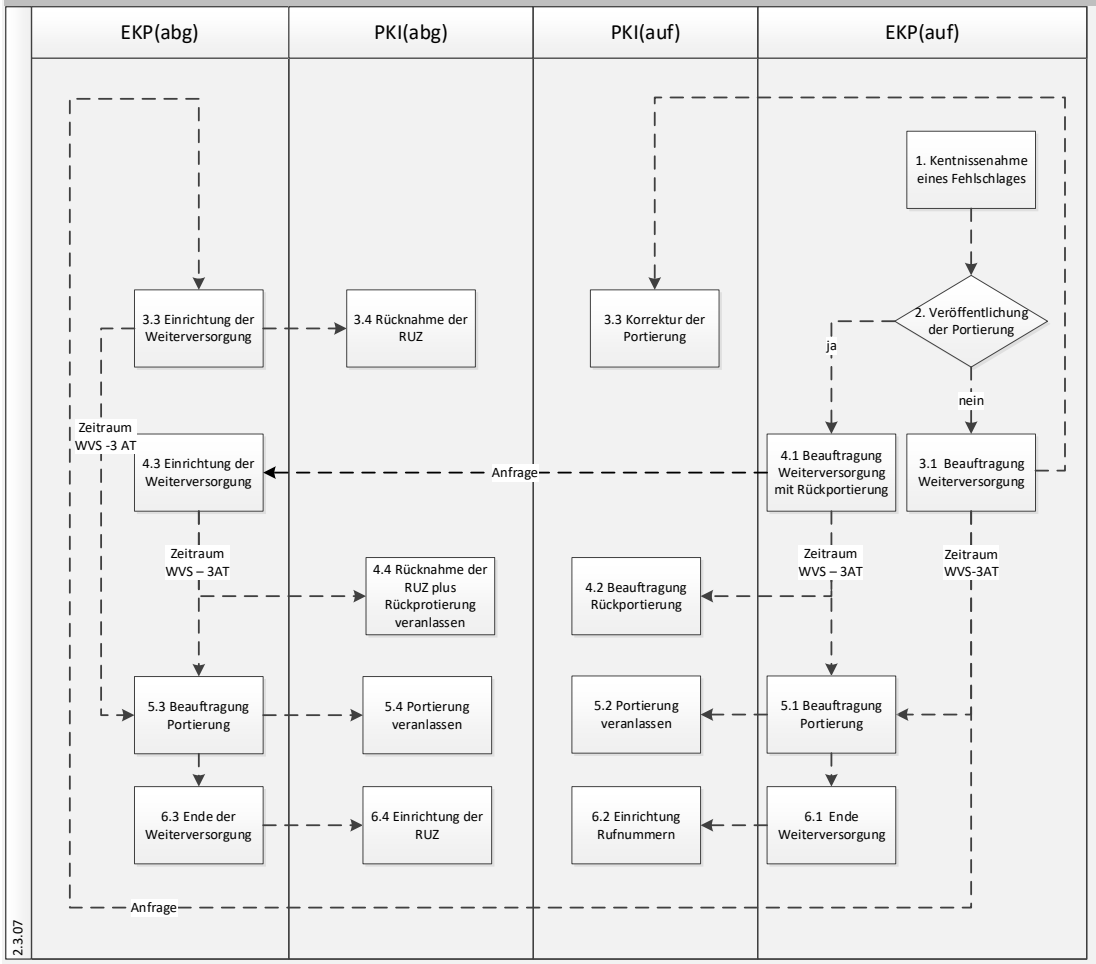
Hinweis:
- Zusätzliche Sicherstellung Telefonie

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall und Sicherstellung Telefonie

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Portierungsablauf gemäß Kap 3.2 aus dem AH WBCI
- Am Wechseltag x bis n AT (WVS garantiert bis n= 1AT 12 Uhr) stellt der EKPauf fest, dass der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung für Telefonieleistungen bis zur erfolgreichen Schaltung für den bestätigten Wechseltermin

Ablauf:

1. EKPauf erhält Kenntnis über Fehlschlag

2. EKPauf prüft (ggfs. mit PKIauf), ob Portierung im PDA veröffentlicht wurde.

3.1 -3.4 Falls nein, beauftragt EKPauf WVS beim EKPabg und informiert PKIauf. PKIauf korrigiert die Portierung. EKPabg richtet die WVS ein und informiert den PKIabg. PKIabg veranlasst Rücknahme der Rufumsteuerung (RUZ) und Meldungen im PDA.

4.1- 4.4 Falls ja, beauftragt EKPauf WVS beim EKPabg inkl. Rückportierung zum **Folgetag** und informiert den PKIauf über Rückportierung zum PKIabg. PKIauf stellt die Portierung zum PKIabg ein. EKPabg richtet die WVS ein und informiert PKIabg über Rückportierung. PKIabg veranlasst die Rücknahme der RUZ und stellt die Portierung ein.

5.1-5.4 EKPauf/abg beauftragen 3 AT vor Ende der WVS die ursprüngliche Portierung bei PKIauf/abg. PKIauf/abg veröffentlichen Portierung gemäß PDA-Verfahren 1 Tag nach Ende der WVS.

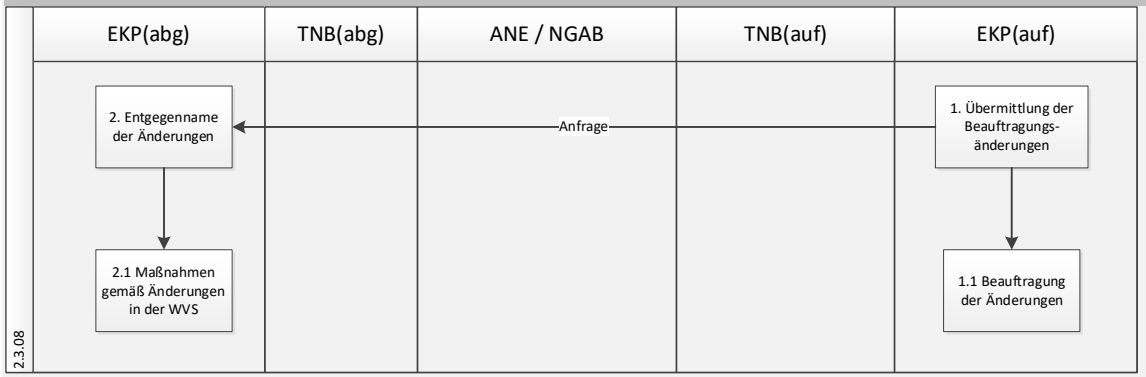
6.1-6.4 EKPauf prüft am Schalttag, ob Ende der WVS erreicht ist und beauftragt den PKIauf mit Aktivierung der Rufnummern. EKPabg beendet WVS und beauftragt PKIabg zur Einrichtung der RUZ.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Änderung der Weiterversorgung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt bereits eine initial bestätigte Weiterversorgung vor
- Änderungen in der Beauftragung der wechselfähigen Leistungsbestandteile (Internet, Telefonie) sind notwendig (Ressourcenmodus, PKI, neuer Termin)

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung bis zur erfolgreichen Schaltung

Ablauf:

1. EKPauf informiert EKPabg über die entsprechenden Änderungen

1.1 EKPauf beauftragt Änderungen der wechselfähigen Leistungsbestandteile (z.B. Änderung von mit auf ohne Ressourcenübernahme)

2. EKPabg nimmt die Änderungen entgegen

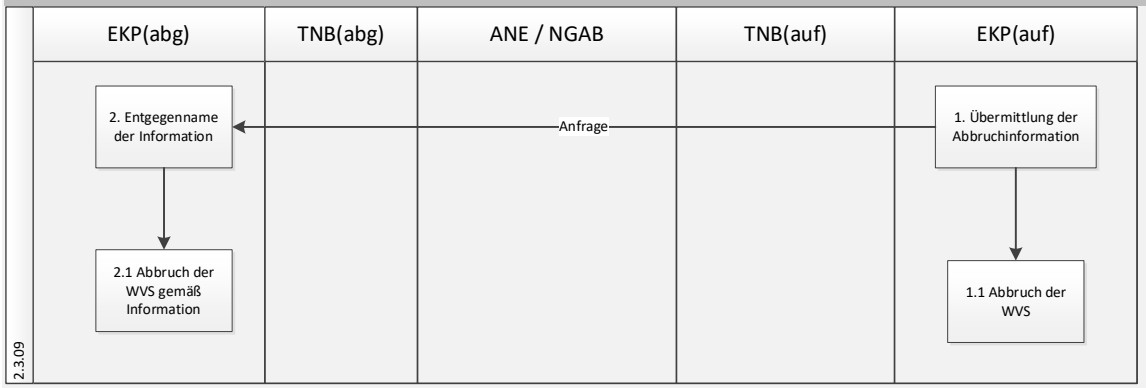
2.1 EKPabg richtet die geänderten Wechselbedingungen bei sich ein

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Abbruch der Weiterversorgung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt bereits eine initial bestätigte Weiterversorgung vor
- Abbruch der Weiterversorgung ist notwendig aufgrund erfolgter Schaltung oder kundenseitigem Abbruchswunsch (z.B. Widerruf des Kunden)

Ziel:
- Versorgung gemäß des Kundenwunsches

Ablauf:

1. EKPauf informiert EKPabg über den gewünschten Abbruch der Weiterversorgung

1.1 EKPauf beauftragt den Abbruch der Weiterversorgung

2 EKPabg nimmt die Abbruchinformation entgegen

2.1 EKPabg hinterlegt Abbruch der Weiterversorgung gemäß Information

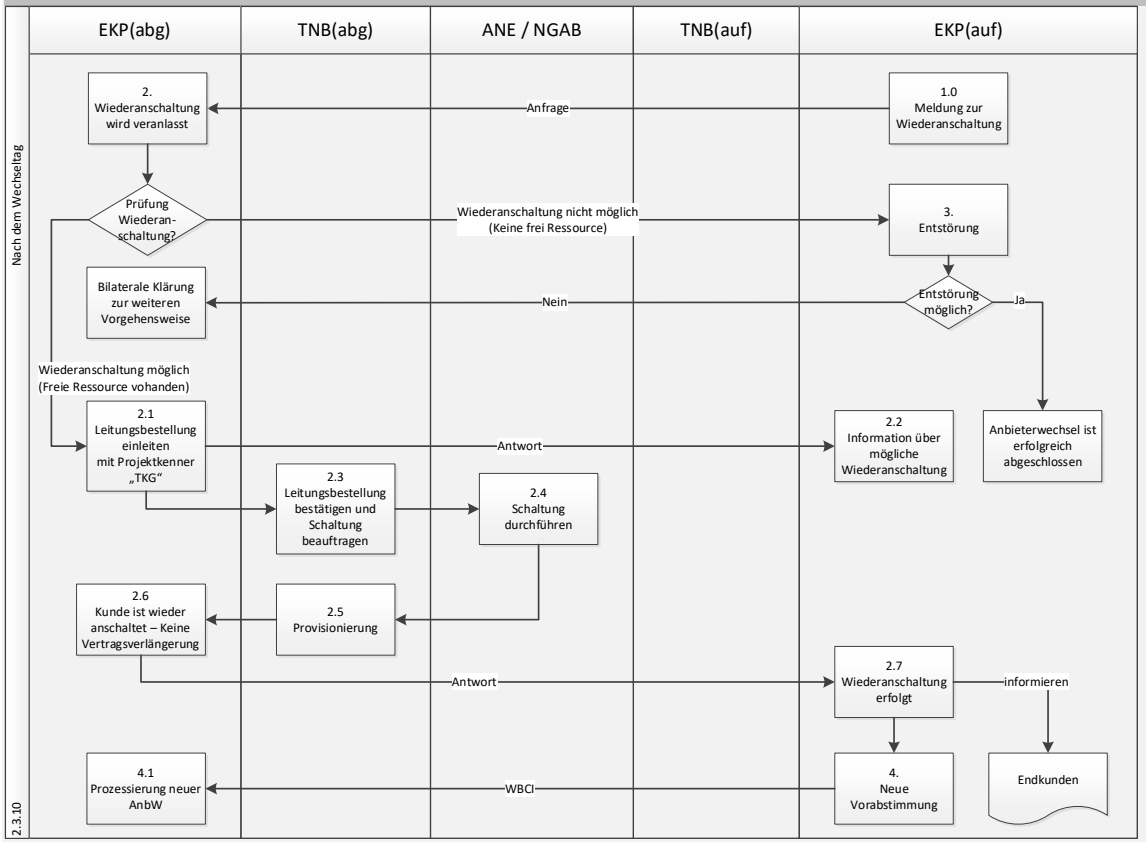
2.2 EKPabg nimmt Kontakt mit dem Endkunden auf, wenn es sich um eine Stornierung des Anbieterwechsel handelt, um das weitere Vorgehen abzustimmen. Die Weiterversorgung des Endkunden wird bis zur Klärung aufrechterhalten.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Wiederanschaltung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Weiterversorgung durch EKPabg nicht (mehr) möglich
- Anbieterwechselauftrag beim EKPauf muss abgebrochen sein

Ziel:
- Sicherstellung der Versorgung durch EKPabg und Durchführung einer neuen Vorabstimmung zur Festlegung eines neues Wechseltermins

Ablauf:

1. EKPauf informiert EKPabg über Notwendigkeit einer Wiederanschaltung

2. EKPabg veranlasst Wiederanschaltung

2.1. EKPabg beauftragt mit Projektkenner „TKG“ eine neue Leitung

2.2 EKPabg informiert EKPauf über Wiederanschaltung

2.3 TNBabg bestätigt Leitungsbestellung und beauftragt diese beim ANE/NGAB

2.4 - 2.6 Schaltung wird durchgeführt und Wiederanschaltung des Kunden erwirkt keine Vertragsverlängerung

2.7 EKPabg informiert EKPauf über erfolgreiche Wiederanschaltung. EKPauf informiert Endkunden

3. Falls die Leistungsbestellung unter 2.1 nicht möglich ist, muss eine Entstörung beim EKPauf beauftragt werden:
- Bei erfolgreicher Entstörung ist der Anbieterwechsel damit abgeschlossen
- Falls eine erfolgreiche Entstörung nicht möglich ist, bilaterale Klärung zwischen EKPauf und EKPabg erforderlich

4.- 4.1 Falls die Wiederanschaltung erfolgreich ist, wird eine neue Vorabstimmung veranlasst

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2022

Entstörung

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

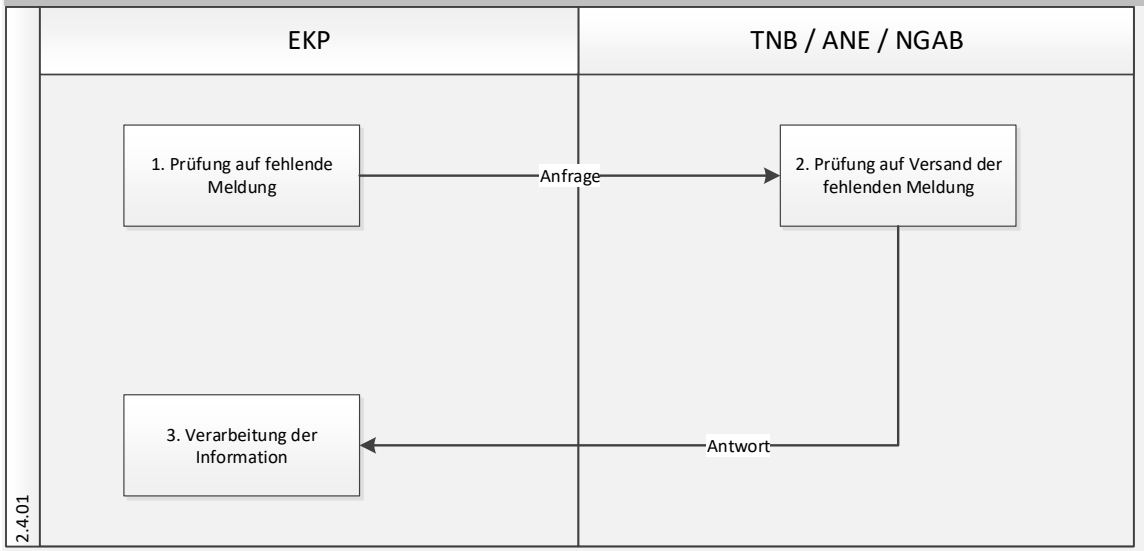
- **Status** eines **Entstörauftrag**es, durch Rolle EKP
- **Ausbleibende Entgeltmeldung** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP
- Status **Clearing** nach **ABBM** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP
- **Eskalation** eines **Entstörauftrages,** durch Rolle EKP
- **Eskalation Kundenbeschwerde,** durch Rolle EKP
- **Terminverschiebung Technikertermin,** durch Rolle EKP
- **Zusatzinformationen zum Technikertermin,** durch Rolle EKP

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Status eines **Entstörauftrages**, durch Rolle EKP

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es ist ein elektronischer Entstörauftrag initiiert.
- Hierbei handelt es sich um die ausbleibende Meldungen: **QEB, ERLM***
- Fristen (nach Ende der Entstör-Frist) gemäß bilateraler Vereinbarung sowie Unterscheidung zwischen Standardentstörung und Expressentstörung
- Bilaterale Kontaktwege sind einzuhalten (z.B. telefonische Anfrage)*
- Zwei Szenarien:
  - Entstörung kann nicht fortgesetzt werden (defekte Tickets)
  - Entstörung kann fortgesetzt werden: ausbleibende SST-Meldung

Ziel:
- Klärung des Grundes für ausbleibende Schnittstellenmeldung, um weitere Vorgehen abzustimmen

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage per Telefon an ANE/NGAB/TNB

2. ANE/NGAB/TNB prüft den aktuellen Status des Entstörauftrages und veranlasst den Versand der fehlenden Meldungen (sofern technisch und prozessual möglich)

3. EKP verarbeitet die Information bzw. die fehlenden Meldungen.

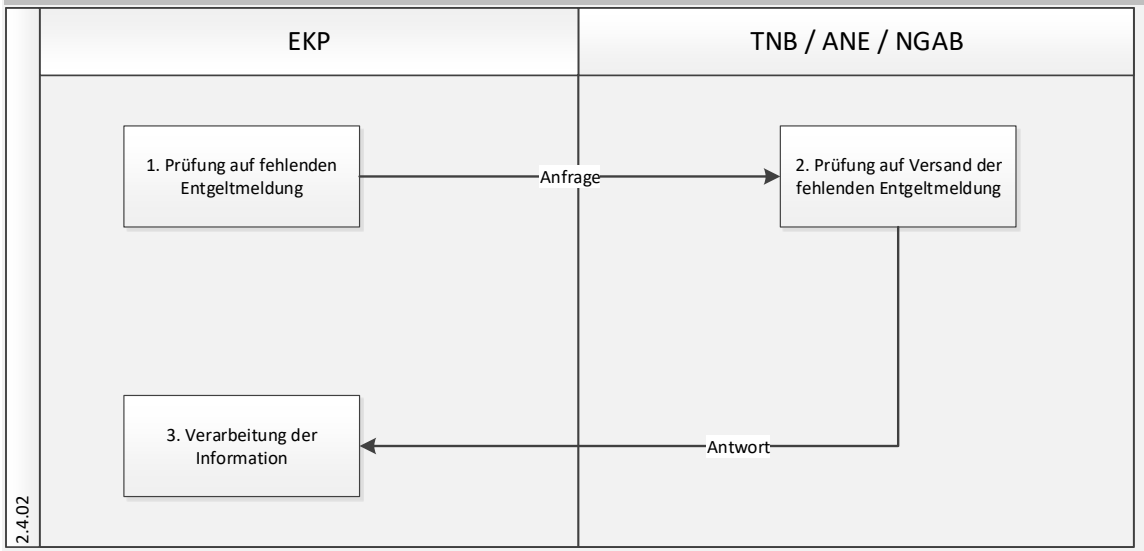
Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

*Eine TAM,TBKLE bzw. ZWM sind Meldungen innerhalb des Prozesses und können in unterschiedlichen Prozessschritten entstehen und stehen in Abhängigkeit mit der SLA-Frist.

© AK S&P, 2022

Ausbleibende Entgeltmeldung für den Entstörauftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es ist ein elektronischer Entstörauftrag initiiert.
- Alle Meldungen sind über die Schnittstelle erfolgt.
- EKP stellt sicher, dass keine offenen Entstöraufträge vorliegen
- Es fehlt die Entgeldmeldung (ENTM) des Entstörauftrages.
- Frist: nach Ende der Reklamationsfrist von 14 Kalendertagen nach Zugang der Erledigungsmeldung (ERLM)
- Bilaterale Kontaktwege sind einzuhalten (z.B. telefonische Anfrage)

Ziel:
- Erhalt der Entgeltmeldung (ENTM) des Entstörauftrages

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB

2. ANE/NGAB/TNB prüft, ob Reklamationsfrist abgelaufen, oder noch offene Entstöraufträge vorhanden sind.

2.1 ANE/NGAB/TNB veranlasst den Versand der fehlenden ENTM (sofern technisch und prozessual möglich)

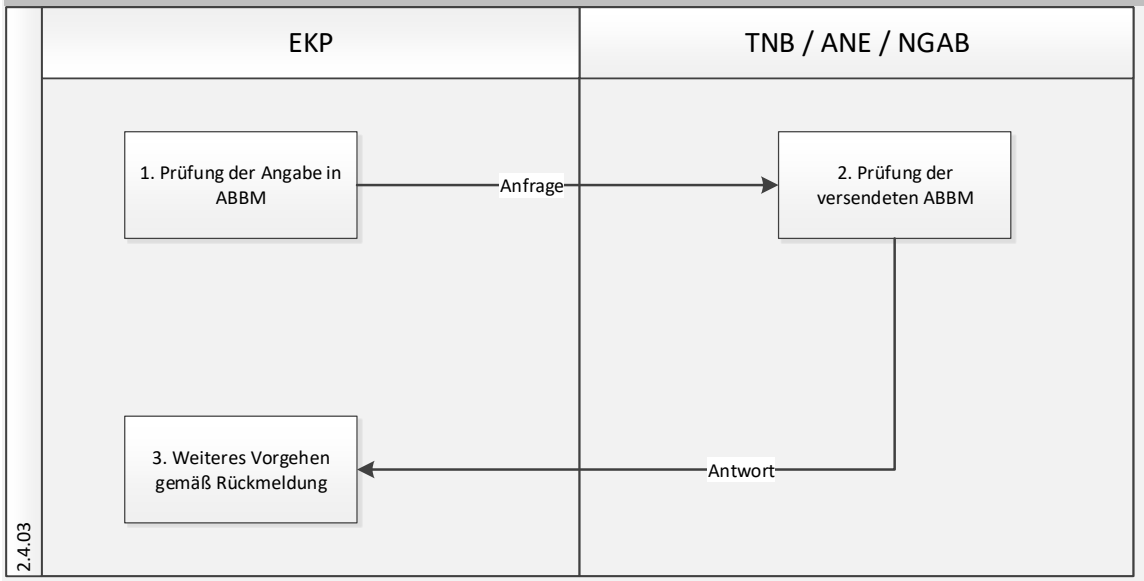
3. EKP verarbeitet die Information bzw. die fehlende Meldung.

Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen nach **ABBM** für den Entstörauftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ABBM mit MC wurde versendet.
- Aus Handlungsanweisung gemäß Arbeitshandbüchern (z. B. AH4ESS/AHS/PRI) ist keine Vorgehensweise anwendbar oder führt nicht zum Erfolg z. B.:
  - MC 1051 (Der Auftrag ist bei vorhandener Auftragssituation nicht möglich)
  - MC 2003 (Die Kundenummer passt nicht zum Bestand oder zur Auftragssituation

Ziel:
- Klärung des Grundes für den Abbruch, um weitere Vorgehensweise abzustimmen

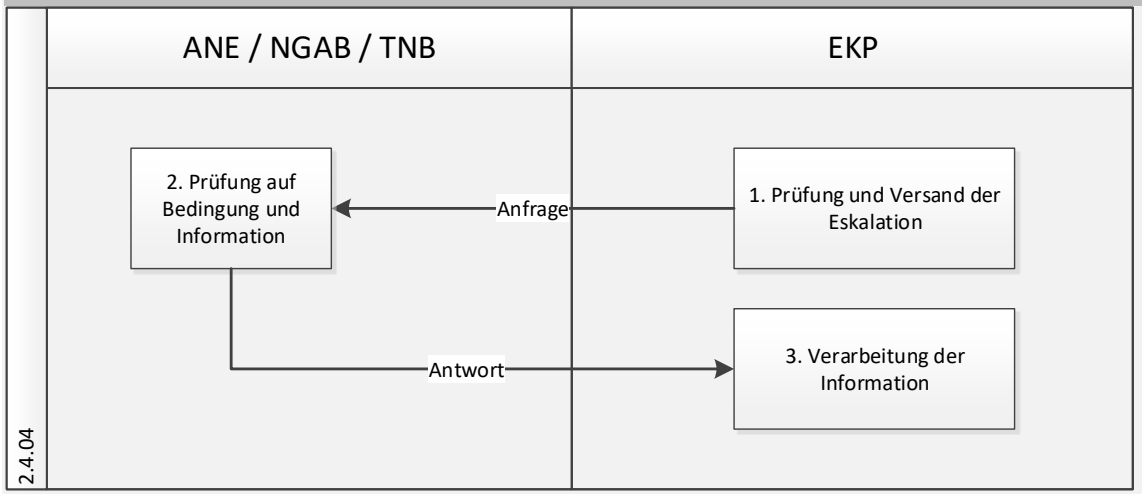
Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft ABBM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 2 AT

© AK S&P, 2022

Eskalation für den Entstörauftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es ist ein Entstörauftrag, über eine Schnittstelle oder ein Ticketsystem initiiert
- Erledigungsmeldung liegt vor, aber Störung wurde noch nicht behoben
- Eskalationsanfrage wird parallel zum Entstörauftrag veranlasst
- Fristen* (Anzahl der Reklamationen) gemäß bilateraler Vereinbarung sowie Unterscheidung zwischen Standardentstörung und Expressentstörung, z.B.
  - drittes Entstörungsticket ohne Lösung
  - Langläufer Leitungsstörung

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des Entstörauftrages

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an TNB / NGAB / ANE.

2. TNB / NGAB / ANE prüft Vorliegen gemäß Eskalationskriterien und informiert EKP über das weitere Vorgehen.

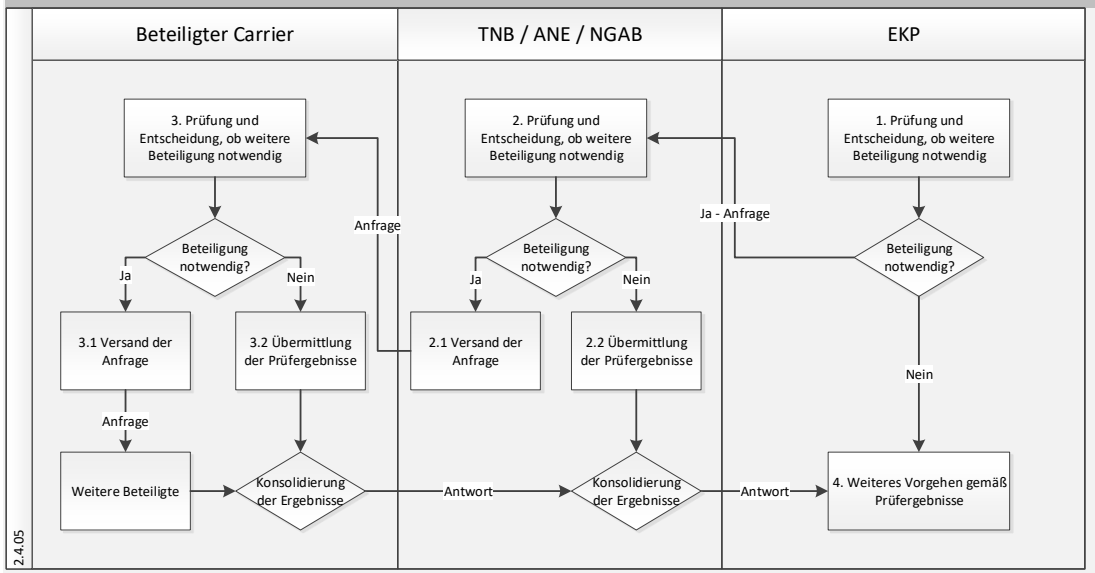
3. EKP prüft, ob weitere Schritte nach Eskalation notwendig sind und reagiert ggfs. Sollte Eskalation nicht zielführend gewesen sein, startet der Prozess auf der nächst höheren Eskalationsstufe erneut bis Störungsursache beseitigt ist.

Antwortfrist:
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2022

Eskalation Kundenbeschwerde für den Entstörauftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es ist ein Entstörauftrag, über eine Schnittstelle oder ein Ticketsystem initiiert und Störung ist nicht final behoben
- Eskalationsanfrage wird parallel zum Entstörauftrag veranlasst
- Kundenbeschwerde (z.B. Vorstandsbeschwerde) ist beim EKP eingegangen
- Bilaterale Vereinbarungen für eine Eskalation sind eingetreten, z.B.
  - Fallabschließende Bearbeitung durch Beschwerdeführende Stellen

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des Entstörauftrages

Ablauf:
1. EKP prüft die Beschwerde und entscheidet, ob eine Beteiligung vom TNB/NGAB/ANE oder einer internen Abteilung notwendig ist.
- Wenn eine Beteiligung notwendig ist, stellt EKP Anfrage an TNB/NGAB/ANE oder an die zuständige interne Abteilung.
- Wenn keine weitere Beteiligung notwendig ist, weiteres Vorgehen gemäß Schritt 4.

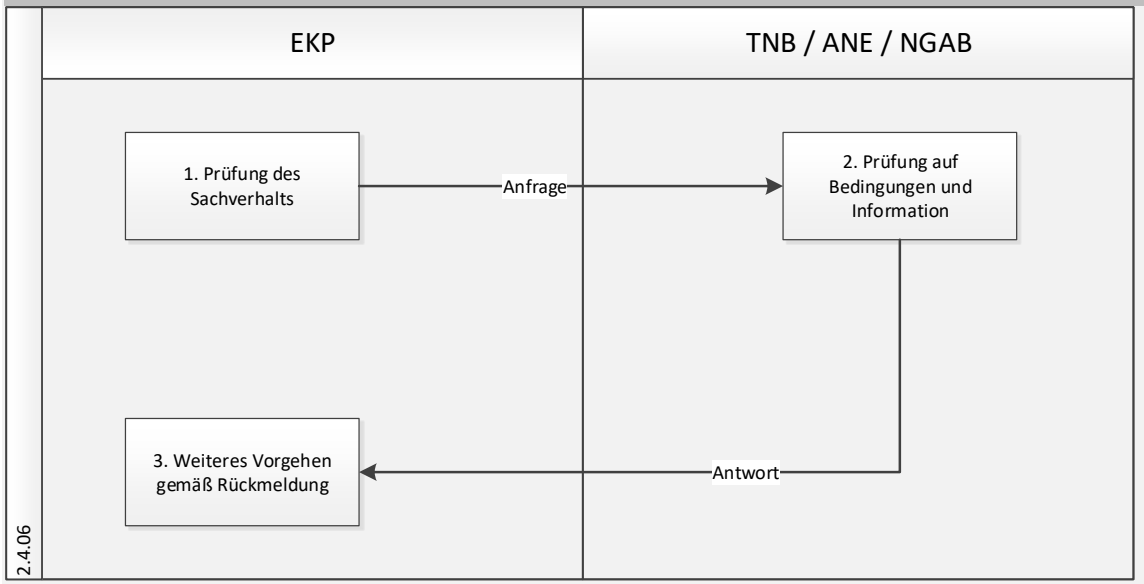
2. TNB/NGAB/ANE oder interne Abteilung prüft die Beschwerde und entscheidet, ob eine Beteiligung eines externen Carriers notwendig ist.
2.1 Wenn eine Beteiligung notwendig ist, stellt TNB/NGAB/ANE oder interne Abteilung Anfrage an externen Carrier.
2.2 Wenn keine weitere Beteiligung notwendig ist, weiteres Vorgehen gemäß Schritt 4.
3. Externer Carrier prüft die Beschwerde und entscheidet, ob weitere externe Beteiligung notwendig ist.
3.1 Wenn eine Beteiligung notwendig ist, stellt externer Carrier eine Anfrage an weitere externe Carrier. Schritt 3 bis 3.1 kann bei Bedarf wiederholt werden.
3.2 Wenn keine weitere Beteiligung notwendig ist, weiteres Vorgehen gemäß Schritt 4.
4. Prüfergebnisse werden jeweils an den Anfrager übermittelt und weiteres Vorgehen gemäß Rückmeldung abgestimmt.

Antwortfrist:
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2022

Terminverschiebung für den Entstörauftrag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt ein bestätigter Entstör-Termin vor
- Wenn mindestens 1 Zeitfenster zwischen Bearbeitungszeitpunkt und bereits gebuchtem Termin liegt.
- Prüfung auf vorhandenen Termin sowie auf Technologie ; TAL/ XDSL
- Eine Terminvorziehung ist in der Regel nicht möglich, dafür muss der Termin weit genug in der Zukunft liegen
- Eine genaue Terminzusage oder Terminverschiebung erfolgt nicht

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des Entstörauftrages

Ablauf Variante 1:
1. EKP stellt Terminverschiebungsanfrage an TNB/NGAB/ANE.
2. TNB/NGAB/ANE prüft die Terminverschiebungsanfrage
2.1 Wenn eine Terminverschiebung möglich ist, informiert TNB/NGAB/ANE den EKP und verschiebt den Termin über die Schnittstelle oder über das Ticketsystem.
2.2 Wenn keine Terminverschiebung möglich ist, informiert TNB/NGAB/ANE den EKP.
3. Weiteres Vorgehen gemäß Rückmeldung.

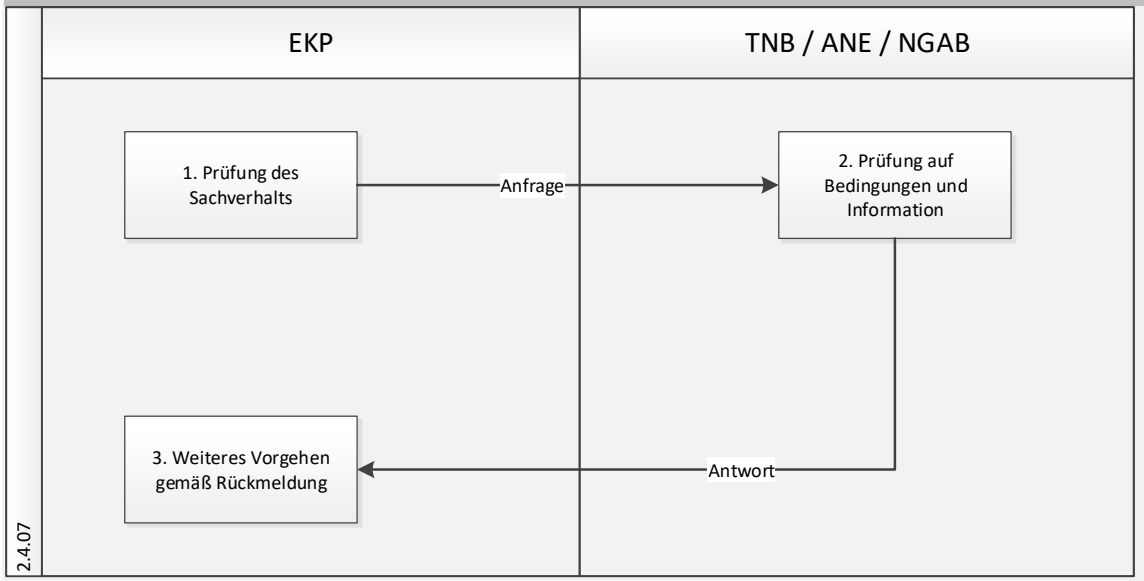
Ablauf Variante 2:
1. EKP stellt Terminverschiebungsanfrage an TNB/NGAB/ANE.
2. TNB/NGAB/ANE prüft die Terminverschiebungsanfrage und informiert EKP über das Ergebnis.
3. Weiteres Vorgehen gemäß Rückmeldung.

Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2022

Zusatzinformation zum Technikertermin

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Ein Entstör-Auftrag wurde vom EKP eingestellt
- Wenn mindestens 1 Zeitfenster zwischen Anfragezeitpunkt und gebuchtem Termin liegt.
- Prüfung auf vorhandenen Termin sowie auf Technologie ; TAL/ XDSL

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des Entstör-Auftrages

Ablauf:
1. Zusatzinformationen vom EKP an TNB/ANE/NGAB
2. TNB/ANE/NGAB ergänzt die Zusatzinformationen zum Auftrag
3. TNB/ANE/NGAB gibt Rückmeldung an EKP, ob Zusatzinformation aufgenommen wurde

Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2022

Telefonie

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

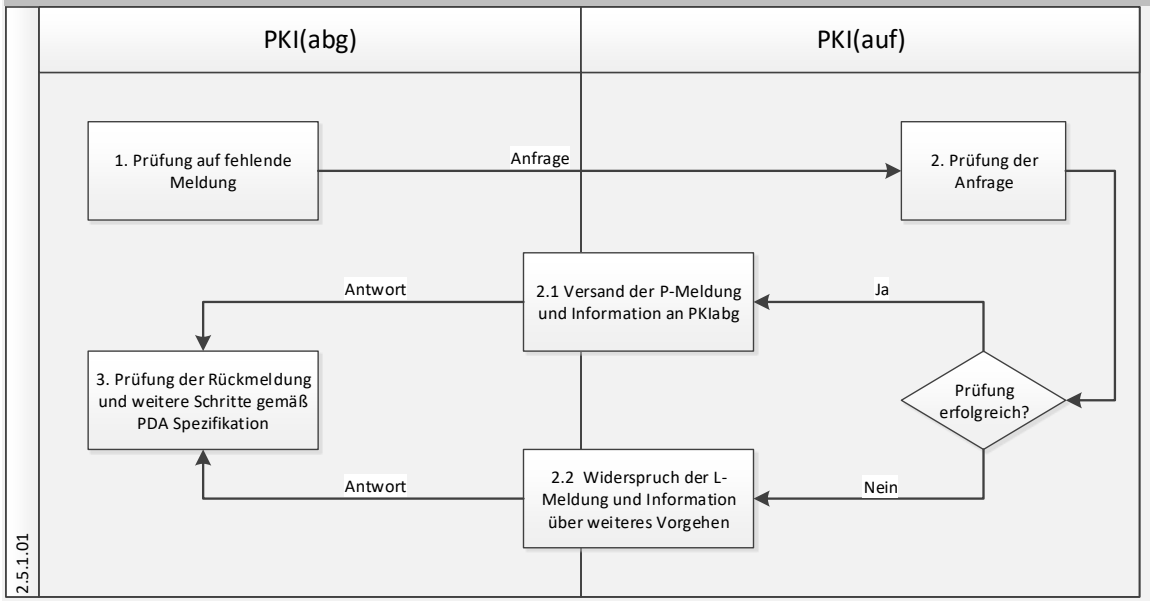
- **Ausbleibende P-Meldung**
- **Ausbleibende L-Meldung**
- **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKIauf
- **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKIabg
- **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKIauf
- **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKIabg
- **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIauf
- **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIabg
- **Clearing** nach **Z-Meldung**
- **Clearing Rufnummernstatus**
- **Clearing Doppeltvergabe** von Rufnummer

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Ausbleibende P - Meldung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Sicherstellung, dass zwischen EKPabg und PKIabg bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- L-Meldung des PKIabg mit vereinbarten Portierungsdatum ist veröffentlicht
- Es liegt nach frühestens 5 AT keine P-Meldung des PKIauf vor

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Datensatzes (L- und P-Meldung) zum abgestimmten Wechseltermin, damit eine abgeschlossene Portierung herbeigeführt und das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann.

Ablauf:

1. PKIabg informiert PKIauf über die fehlende P-Meldung.

2. PKIauf prüft mit dem EKPauf die Vorabstimmung

2.1 Prüfung erfolgreich: PKIauf setzt die P-Meldung und Information an den PKIabg

2.2 Prüfung nicht erfolgreich: PKIauf widerspricht der L-Meldung oder informiert den PKIabg über das weitere Vorgehen (z.B. Clearing zwischen EKPs)

3. PKIabg prüft die Rückmeldung und leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein (z.B. Rücknahme oder Single-Meldung)

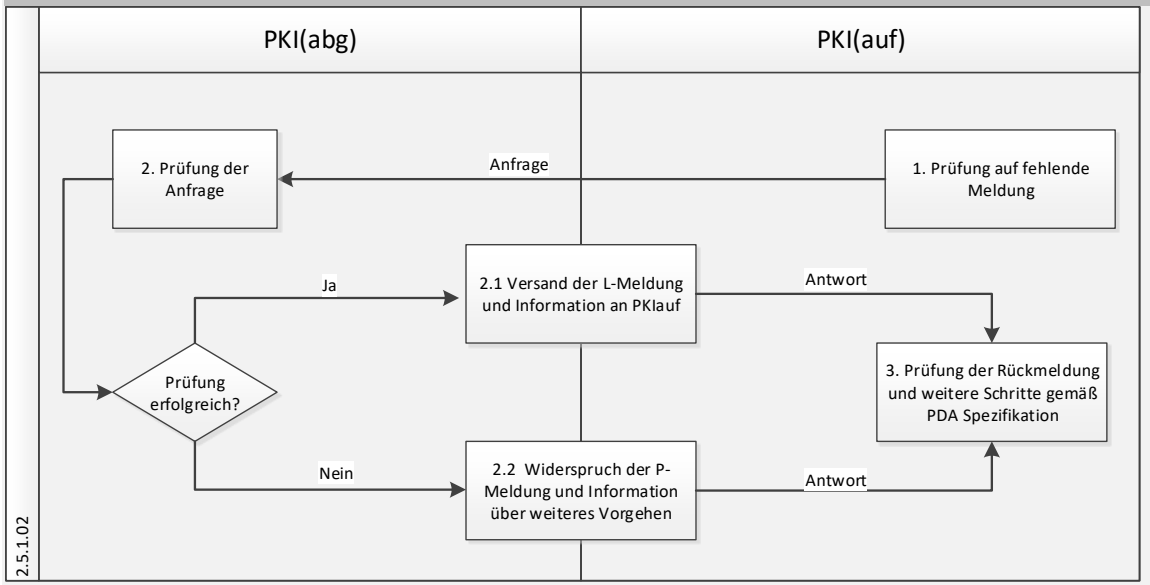
Antwortfrist:
- 3 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Ausbleibende L - Meldung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKIauf bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- P-Meldung des PKIauf mit vereinbarten Portierungsdatum ist veröffentlicht
- Es liegt nach frühestens 5 AT keine L-Meldung des PKIabg vor

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Datensatzes (L- und P-Meldung) zum abgestimmten Wechseltermin, damit eine abgeschlossene Portierung herbeigeführt und das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann.

Ablauf:

1. PKIauf informiert PKIabg über die fehlende L-Meldung.

2. PKIabg prüft mit dem EKPabg die Vorabstimmung

2.1 Prüfung erfolgreich: PKIabg setzt die L-Meldung und Information an den PKIauf

2.2 Prüfung nicht erfolgreich: PKIabg widerspricht der P-Meldung oder informiert den PKIauf über das weitere Vorgehen (z.B. Clearing zwischen EKPs)

3. PKIauf prüft die Rückmeldung und leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein (z.B. Rücknahme oder Single-Meldung)

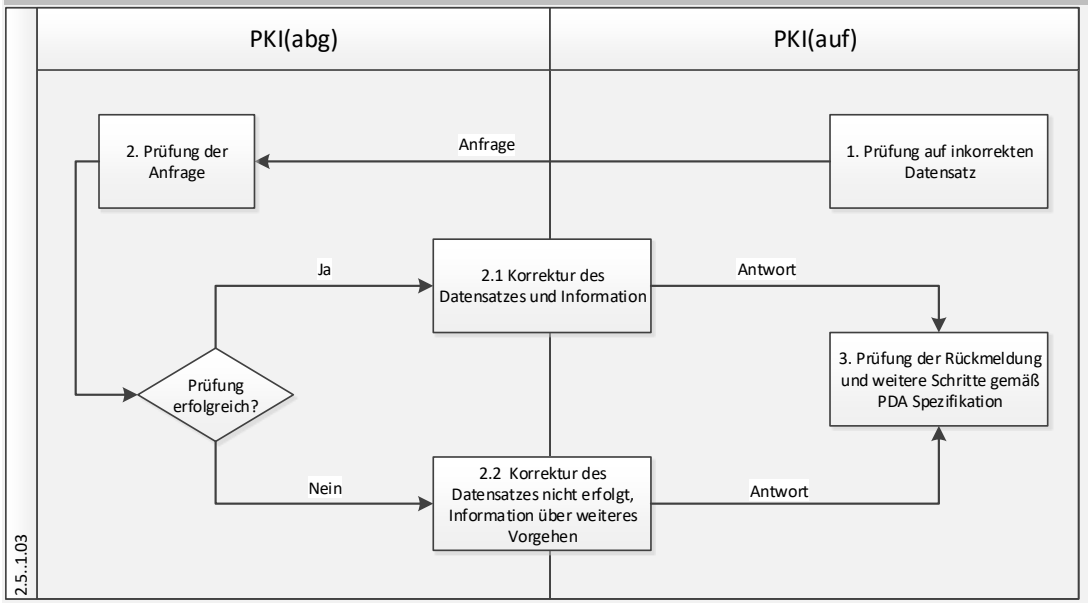
Antwortfrist:
- 3 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen zu **inkorrekten Meldungen**, durch Rolle PKIauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKIauf bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- L- und P-Meldung bzw. Korrekturmeldung des beteiligten PKI zum aktuellen Anbieterwechsel sind veröffentlicht
- Die Datensätze sind nicht identisch, z. B. Portierungsdatum oder PKI abweichend
- Es liegt ein Korrekturcode 0x00 gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes (L- und P-Meldung) zum abgestimmten Wechseltermin und Vermeidung eines Widerspruches, damit eine abgeschlossene Portierung herbeigeführt und das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann.

Ablauf:

1. PKIauf stellt Anfrage mit Plausibilität auf Daten an den PKIabg.

2. PKIabg prüft den Datensatz, ggfs. gemeinsam mit dem EKPabg

2.1 Prüfung erfolgreich: PKIabg korrigiert den Datensatz und informiert den PKIauf

2.2 Prüfung nicht erfolgreich: PKIabg korrigiert nicht den Datensatz und informiert den PKIauf über das weitere Vorgehen (z.B. Clearing zwischen EKPs)

3. PKIabg prüft die Rückmeldung und leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein (z.B. Korrektur-Meldung)

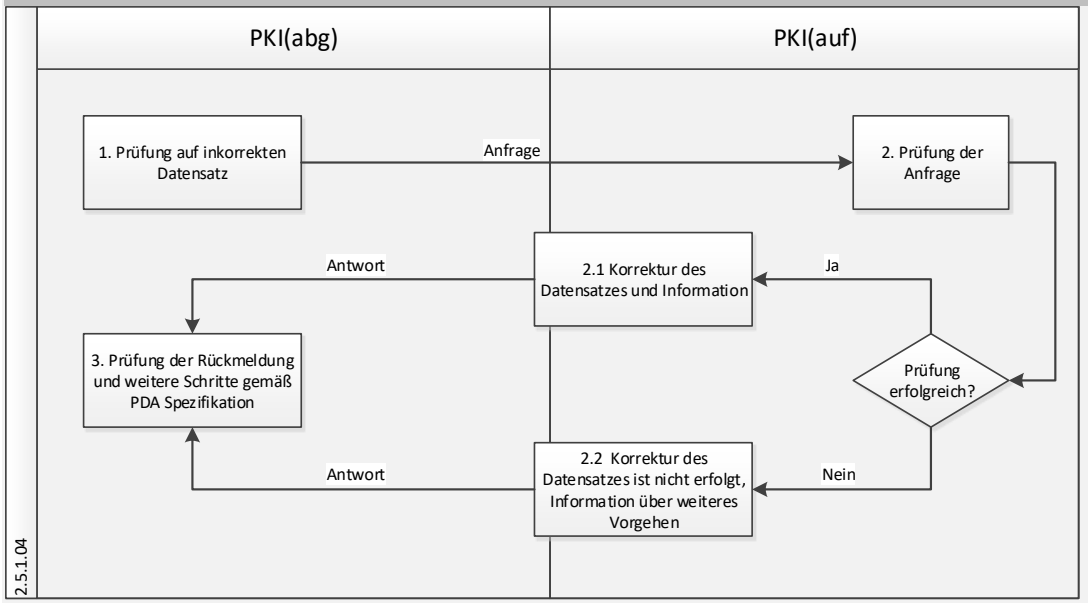
Antwortfrist:
- 3 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfragen zu **inkorrekten Meldungen**, durch Rolle PKIabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPabg und PKIabg bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- L- und P-Meldung bzw. Korrekturmeldung des beteiligten PKI zum aktuellen Anbieterwechsel sind veröffentlicht
- Die Datensätze sind nicht identisch, z. B. Portierungsdatum oder PKI abweichend
- Es liegt ein Korrekturcode 0x00 gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes (L- und P-Meldung) zum abgestimmten Wechseltermin und Vermeidung eines Widerspruches, damit eine abgeschlossene Portierung herbeigeführt. und das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann

Ablauf:

1. PKIabg stellt Anfrage mit Plausibilität auf Daten an den PKIauf.

2. PKIauf prüft den Datensatz, ggfs. gemeinsam mit dem EKPauf

2.1 Prüfung erfolgreich: PKIauf korrigiert den Datensatz und informiert den PKIabg.

2.2 Prüfung nicht erfolgreich: PKIauf korrigiert nicht den Datensatz und informiert den PKIabg über das weitere Vorgehen (z.B. Clearing zwischen EKPs)

3. PKIabg prüft die Rückmeldung und leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein (z.B. Korrektur-Meldung)

Antwortfrist:
- 3 AT

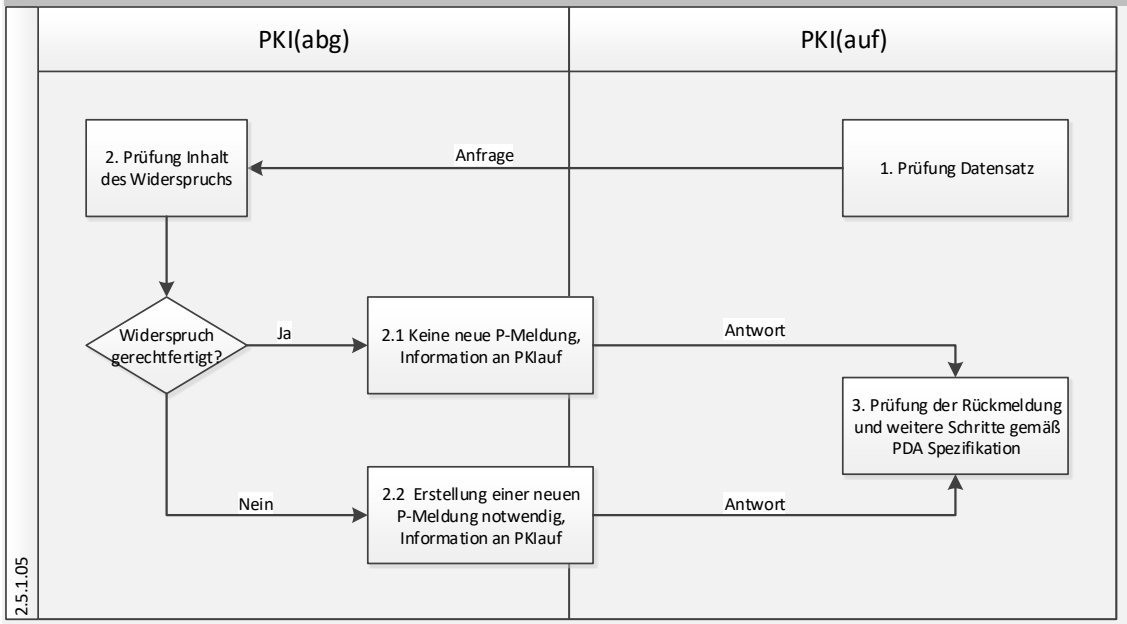
*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario
2.5.1 PDA Verfahren (PDA)

Status Clearinganfrage nach **Widerspruchsmeldungen**, durch Rolle PKIauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKIauf bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- Die ungepaarte P-Meldung eines beteiligten PKIauf wird vom anderen beteiligten PKIabg, dem Eigentümer oder dem aktuellen Besitzer widersprochen.
  (Eine gepaarten Meldung darf nicht widersprochen werden)
- Es liegt ein Korrekturcode 25xx gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes zur Vorabstimmung, damit das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann

Ablauf:

1. PKIauf stellt Anfrage nach dem Grund der Widerspruchsmeldung an den PKIabg.

2. PKIabg prüft den Inhalt des Widerspruchs und teilt das Ergebnis mit.

2.1 Der Widerspruch ist gerechtfertigt: Es wird keine neue P-Meldung eingestellt und der PKIauf wird informiert. PKIauf klärt das weitere Vorgehen intern mit seinem EKPauf.

2.2 Der Widerspruch ist nicht gerechtfertigt: Die P-Meldung wird nach Klärung neu eingestellt und PKIauf wird informiert

3. PKIauf leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein, hier L-Meldung setzen.

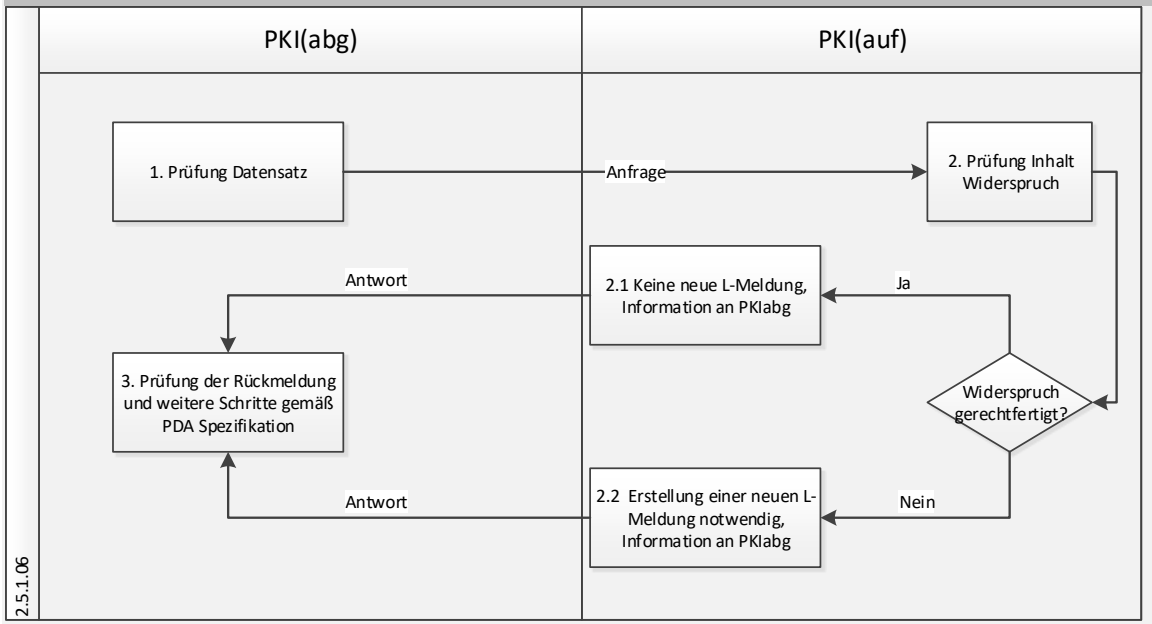
Antwortfrist:
- 2 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Status Clearinganfrage nach **Widerspruchsmeldungen**, durch Rolle PKIabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPabg und PKIabg bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- Die ungepaarte L-Meldung eines beteiligten PKIabg wird vom anderen beteiligten PKIauf, dem Eigentümer oder dem aktuellen Besitzer widersprochen. (Eine gepaarten Meldung darf nicht widersprochen werden)
- Es liegt ein Korrekturcode 25xx gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes zur Vorabstimmung, damit das korrekte Routing von allen am PDA beteiligten PKI eingerichtet werden kann

Ablauf:

1. PKIabg stellt Anfrage nach dem Grund der Widerspruchsmeldung an den PKIauf.

2. PKIauf prüft den Inhalt des Widerspruchs und teilt das Ergebnis mit.

2.1 Der Widerspruch ist gerechtfertigt: Es wird keine neue L-Meldung eingestellt und der PKIabg wird informiert. PKIabg klärt das weitere Vorgehen intern mit seinem EKPabg.

2.2 Der Widerspruch ist nicht gerechtfertigt: Die L-Meldung wird nach Klärung neu eingestellt und PKIabg wird informiert.

3. PKIauf leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein, hier P-Meldung setzen.

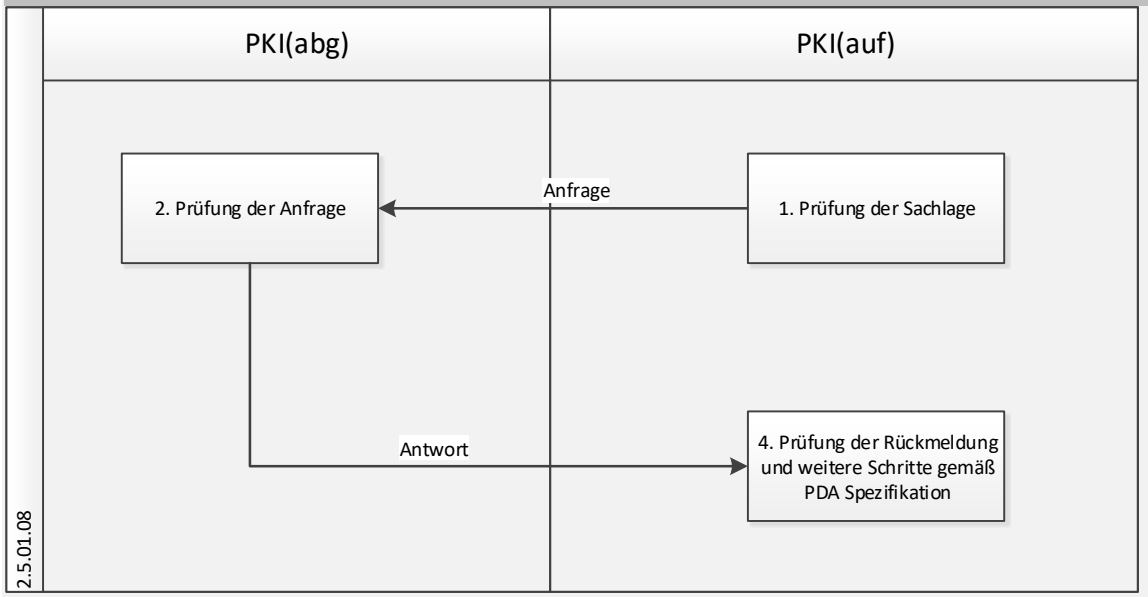
Antwortfrist:
- 2 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Clearinganfrage nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKIauf bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- Nach einer Korrektur liegt ein ungepaarter Datensatz bzw. ein gepaarter Datensatz aufgrund einer Single-Meldung vor.
- Es liegt ein Korrekturcode 6x00 gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes (L- und P-Meldung) gemäß Vorabstimmungsergebnis zwischen EKPauf und PKIauf.

Ablauf:
1. PKIauf stellt aufgrund der Sachlage eine Anfrage an PKIabg.

2. PKIabg prüft die Anfrage und informiert den PKIauf über die Sachlage.

3. PKIauf prüft Rückmeldung und leitet ggfs. gemäß PDA Spezifikation weitere Schritte ein.

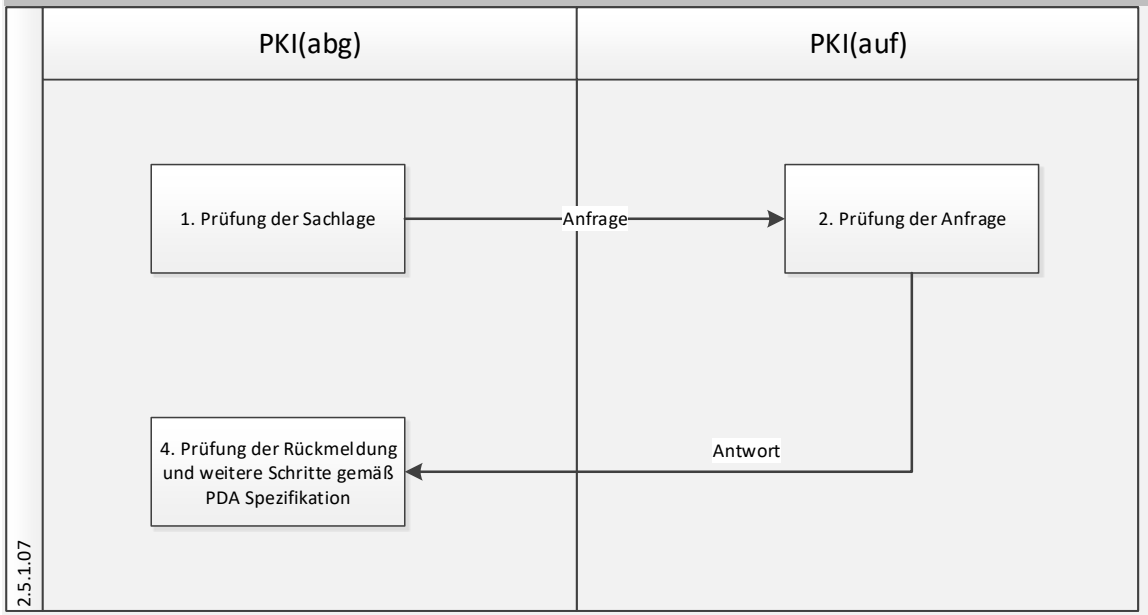
Antwortfrist:
- 2 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Clearinganfrage nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPabg und PKIabg bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- Nach einer Korrektur liegt ein ungepaarter Datensatz bzw. ein gepaarter Datensatz aufgrund einer Single-Meldung vor.
- Es liegt ein Korrekturcode 6x00 gemäß PDA Spezifikation vor.

Ziel:
- Sicherstellung eines validen Portierungsdatensatzes (L- und P-Meldung) gemäß Vorabstimmungsergebnis zwischen EKPabg und PKIabg.

Ablauf:
1. PKIabg stellt aufgrund der Sachlage eine Anfrage an PKIauf.

2. PKIauf prüft die Anfrage und informiert den PKIabg über die Sachlage.

3. PKIabg prüft Rückmeldung und leitet ggfs. gemäß PDA Spezifikation weitere Schritte ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

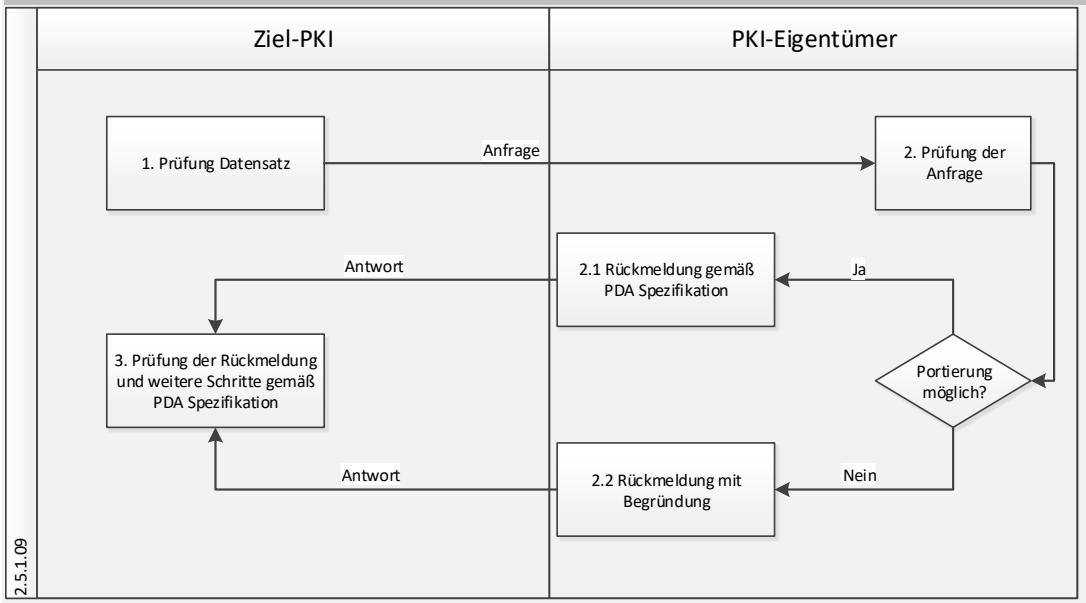
*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario
2.5.1 PDA Verfahren (PDA)

Clearing nach Z-Meldung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Eine Fremdrufnummer ist an den Eigentümer zurückgefallen
- Die Z-Meldung wurde mit einer P-Meldung bestätigt und liegt valide beim Eigentümer vor.
- Falls Ziel-PKI (der die RN haben möchte) Z-Meldung nicht selbst erstellt hat, muss er vorab eine Klärung mit dem Ersteller Z-Meldung (weitere PKI) und Bestätigung der Übernahme der Rufnummer herbeiführen

Ziel:
- Portierung der zurückgefallenen Rufnummern zum Ziel-PKI

Ablauf:

1. Ziel-PKI stellt Anfrage an PKI-Eigentümer (Rufnummerneigner) und erfragt die Möglichkeit der Portierung.

2. PKI-Eigentümer prüft Anfrage

2.1 Wenn Portierung zum Ziel-PKI möglich, dann Portierung mittels Regelmeldungen gemäß PDA-Verfahren

2.2 Wenn Portierung zum Ziel-PKI nicht möglich, dann Rückmeldung mit Angabe der Begründung

3. Ziel-PKI prüft die Rückmeldung und leitet die weiteren Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein

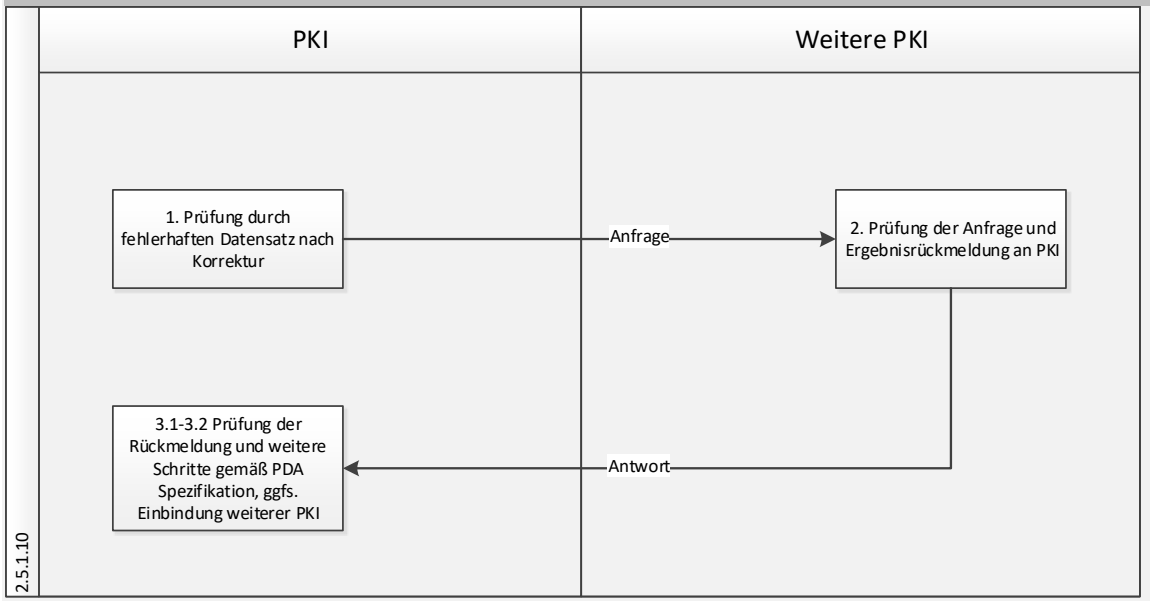
Antwortfrist:
- 3 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Clearinganfrage Rufnummernstatus

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Unterschiedliche Sichten der PKIs auf den PDA-Status einer Rufnummer
- Rufnummer wird bei einem PKI genutzt

Ziel:
- Sicherstellung eines eindeutigen Datenstandes für Rufnummern im PDA

Ablauf:

1. PKI stellt Anfrage an beteiligten PKI

2. Beteiligter PKI prüft Anfrage und informiert PKI über das Ergebnis

3. 1 PKI prüft die Rückmeldung und leitet weitere Maßnahmen in Abstimmung mit beteiligten PKI gemäß PDA ein.

3.2 Falls keine Klärung herbeigeführt werden kann, ggfs. Durchführung Schritt 1- 3 mit einem weiteren PKI.

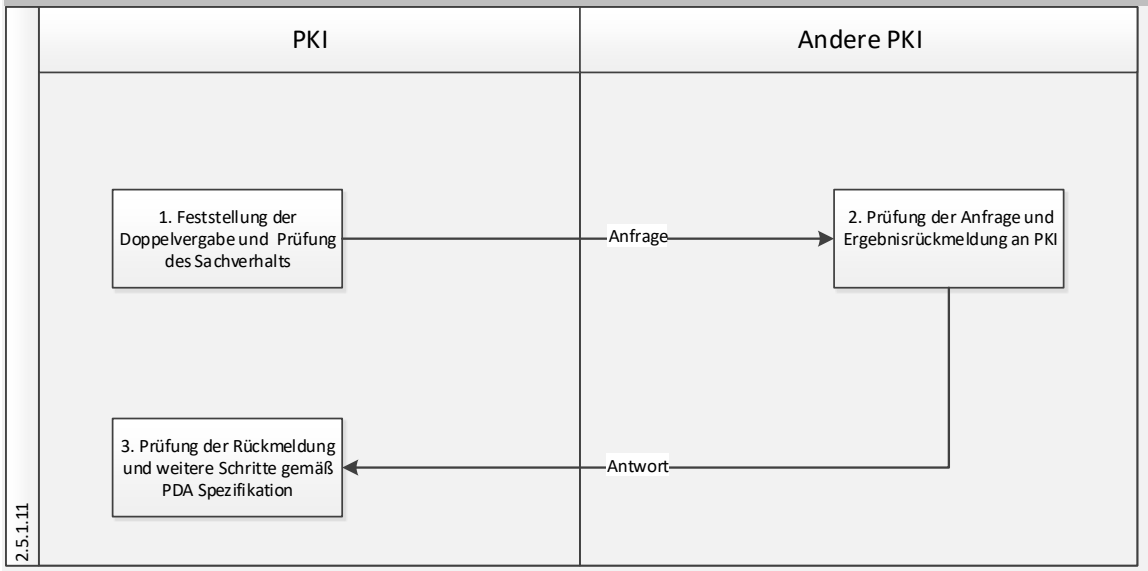
Antwortfrist:
- 3 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Clearing Doppelvergabe von Rufnummern

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es wurde eine Doppelvergabe festgestellt.
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und PKI bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Sicherstellung eines eindeutigen Datenstandes für die betroffenen Rufnummern in den Systemen, im Netz und im PDA
- Die regulatorischen Vorgaben der BNetzA sind zu erfüllen
- Die Clearingfälle zu 100% zu bereinigen.

Ablauf:

1. PKI stellt Anfrage an beteiligten PKI

2. Beteiligter PKI prüft Anfrage und informiert PKI über das Ergebnis

3. PKI prüft die Rückmeldung und leitet in Abstimmung mit seinem EKP und dem beteiligten PKI weitere Maßnahmen ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

*Es gibt im Markt Unternehmen (TNB/PKI) die mit einem Resale-Model arbeiten und demnach zu fehlenden Regelmeldungen keine Aussage treffen können. In solchen Fällen müssen die beteiligten Endkundenvertragspartner (EKP) ggf. in die Problemlösung einbezogen werden (https://www.aknn.de/oeffentliche-dokumente/uak-tnbvnb-wechsel/)

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

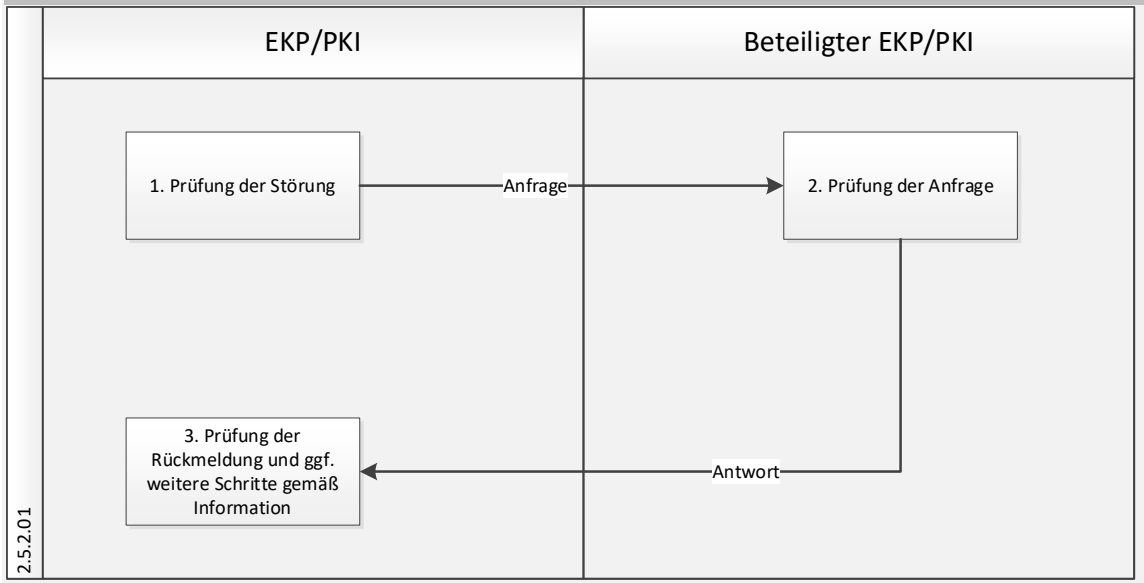
- **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing innerhalb eines Anbieterwechsels (**ABW**)
- **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **eingehend**
- **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **ausgehend**

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Anfrage zu **Routingstörung –** Routing innerhalb eines Anbieterwechsels

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Portierungsdatum erreicht
- Es liegt keine Weiterversorgung nach §59 TKG vor
- Innerhalb der 60 Tage RUZ
- Bilaterale Abstimmung zwischen PKI und EKP hat bereits stattgefunden
- Anfrage muss initial an EKP gemeldet werden

Ziel:
- Erreichbarkeit der Rufnummer sicherstellen.

Ablauf:

1. EKP/PKI erhält die Information, dass die Rufnummer nicht erreichbar ist und prüft intern die Störung. Anschließend wird eine Prüfanfrage an den portierungsbeteiligten EKP gestellt.

2. EKP stimmt sich bilateral mit seinem PKI ab und prüfen die Anfrage hinsichtlich Behebung. Information an EKP/PKI zum weiteren Vorgehen

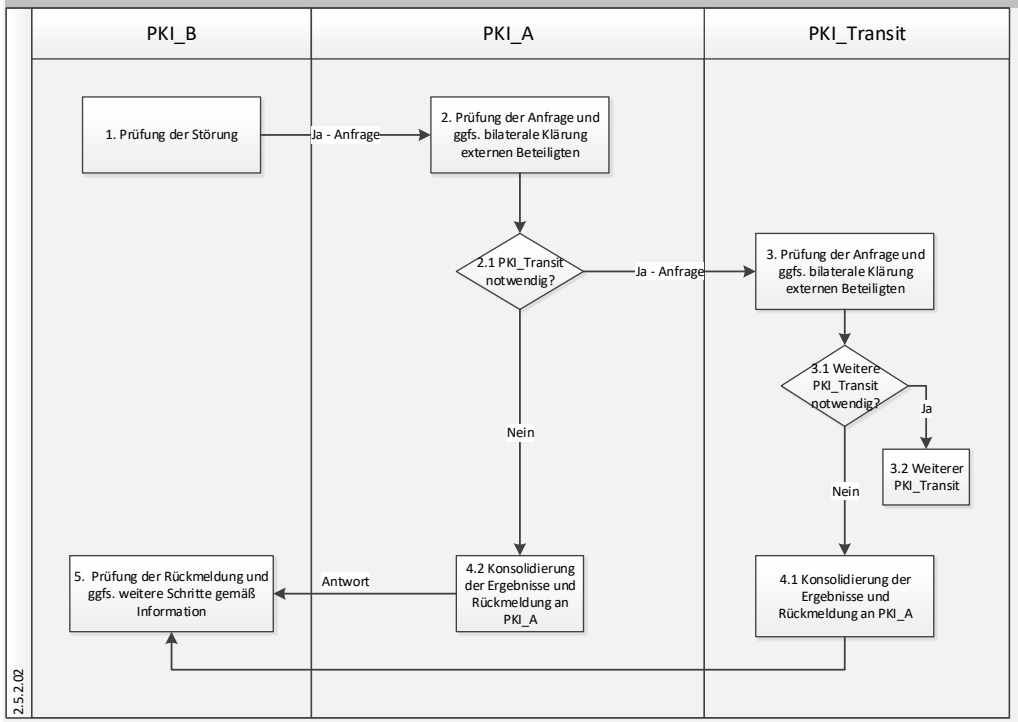
3. EKP/PKI prüft Rückmeldung und leitet ggfs. weitere Maßnahmen gemäß Rückmeldung ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Anfrage zu **Routingstörung –** Routing eingehend

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde meldet Störung bei seinem aktuellen EKP_B, dass seine Rufnummern von EKP_A / PKI_A (Teilnehmer A) eingehend nicht erreichbar sind
- Einwilligung durch Teilnehmer A in Textform erforderlich
- Betrifft keinen Auslandscall
- Eine Portierung ist länger als zwei Monate abgeschlossen (RUZ) oder anfragender PKI ist nicht an der Portierung beteiligt
- Bilaterale Abstimmung zwischen PKI_B und EKP_B hat bereits stattgefunden
- Fehlerbedingungen, die zu der Störung führten, wurden durch einen Testcall über das betroffene Fremdnetz (Festnetz) reproduzierbar nachgestellt
- Falls dieser Fehler nicht nachgestellt bzw. vom EKP_B/PKI_B nicht bearbeitet werden kann, wird empfohlen das Teilnehmer A eine Störung an seinen EKPA/PKI_A meldet (siehe Szenario 2.5.2.03)
- Einzelcalls (keine Großstörung)
- Einhaltung der Meldekette ist zu beachten und einzuhalten (z.B. PKI_A hat die Anfrage angestoßen und erhält auch die Rückmeldung)

Ziel:
- Erreichbarkeit der Rufnummer sicherstellen

Ablauf:

1. PKI_B erhält die Information, dass die Rufnummer nicht erreichbar ist und prüft intern die Störung.

2. – 2.1 PKI_A prüft die Anfrage und stimmt sich bilateral mit EKP_A ab. Falls notwendig Einbindung eines weiteren mit PKI_Transit.

3. – 3.2 PKI_Transit prüft Anfrage und bindet falls notwendig weitere PKI_Transit ein.

4.1 – 4.2 Übermittlung einer qualifizierte Rückmeldung an PKI_A zum weiteren Vorgehen.

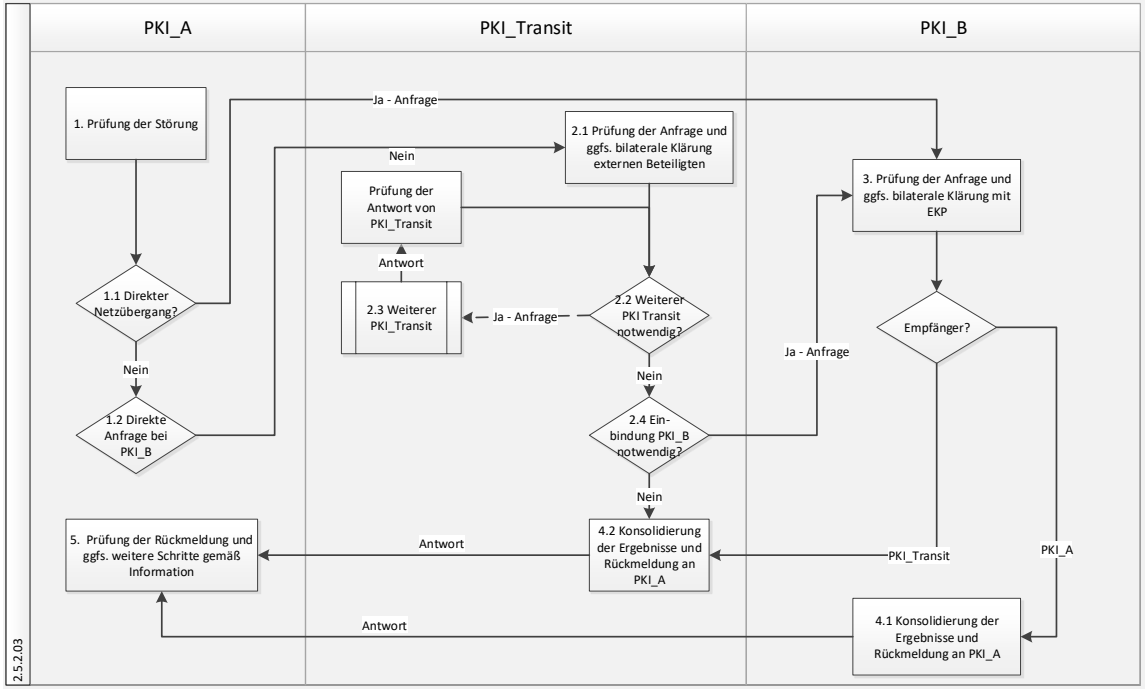
5. PKI_B prüft Rückmeldung und leitet ggfs. weitere Maßnahmen gemäß Rückmeldung ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Anfrage zu **Routingstörung –** Routing ausgehend

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde meldet Störung bei seinem aktuellen EKP_A, dass er Rufnummern von EKP_B / PKI_B (B-Teilnehmer) ausgehend nicht erreichen kann
- Eine Portierung ist länger als zwei Monate abgeschlossen (RUZ) oder anfragender PKI ist nicht an der Portierung beteiligt
- PKI_A hat bereits geprüft, ob trotz Routing über PKI_Transit, eine direkte Anfrage an PKI_B zielführender ist
- Bilaterale Abstimmung zwischen PKI_A und EKP_A hat bereits stattgefunden
- Call wird im eigenen Netz gestartet/erzeugt
- Einzelcalls (keine Großstörung)
- Einhaltung der Meldekette ist zu beachten und einzuhalten (z.B. PKI_A hat die Anfrage angestoßen und erhält auch die Rückmeldung)

Ziel:
- Erreichbarkeit der Rufnummer sicherstellen

Ablauf:

1. – 1.2 PKI_A erhält die Information, dass die Rufnummer nicht erreichbar ist und prüft intern die Störung. Anschließend wird eine Prüfanfrage an PKI_B (bei direktem Netzübergang, weiter mit Punkt 3) oder PKI_Transit (weiter mit Punkt 2).

2.1 – 2.4 PKI_Transit prüfen die Anfrage. Falls notwendig bindet PKI_Transit weitere PKI_Transit bzw. den PKI_B ein und erhält eine Rückmeldung.

3. PKI_B prüft Anfrage und bindet ggfs. seinen EKP in die Prüfung mit ein.

4.1 – 4.2 Übermittlung einer qualifizierte Rückmeldung an PKI_A zum weiteren Vorgehen.

5. PKI_A prüft Rückmeldung und leitet ggfs. weitere Maßnahmen gemäß Rückmeldung ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

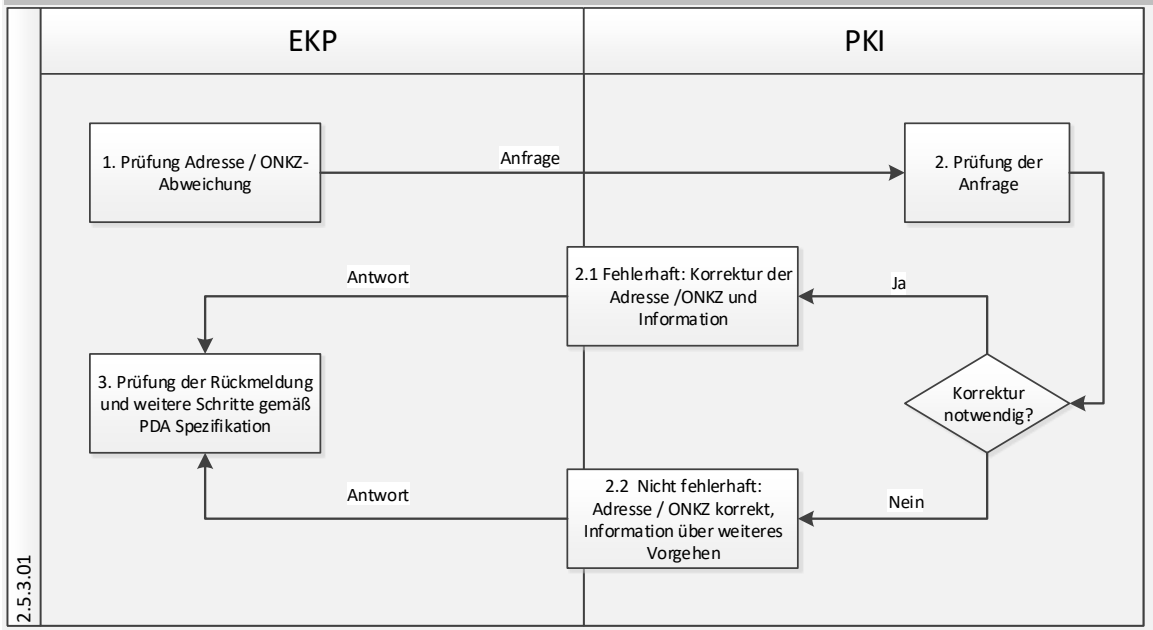
- Status **Clearing** nach **Adresse/ONKZ Fehler**
- Status **Clearing unplausible Fehlermeldung**
- Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle PKI
- Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle EKP

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Status **Clearing** nach **Adresse/ONKZ Fehler**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- EKP und PKI sind ungleich
- Adresse oder ONKZ ist beim PKI unbekannt bzw. passt nicht zu der Adresse und führt zu einer Fehlermeldung
- EKP beauftragt Telefonieleistung beim PKI

Ziel:
- Erfolgreiche Klärung der korrekten Adresse oder ONKZ und Prozessierung des Auftrages

Ablauf:

1. EKP prüft Adress- oder ONKZ-Abweichung und stellt Anfrage an PKI

2. – 2.1 PKI prüft Anfrage mit folgendem Ergebnis:
   - Adresse oder ONKZ ist beim PKI fehlerhaft und wird angepasst
   - Adresse oder ONKZ ist beim PKI korrekt und muss vom EKP angepasst werden

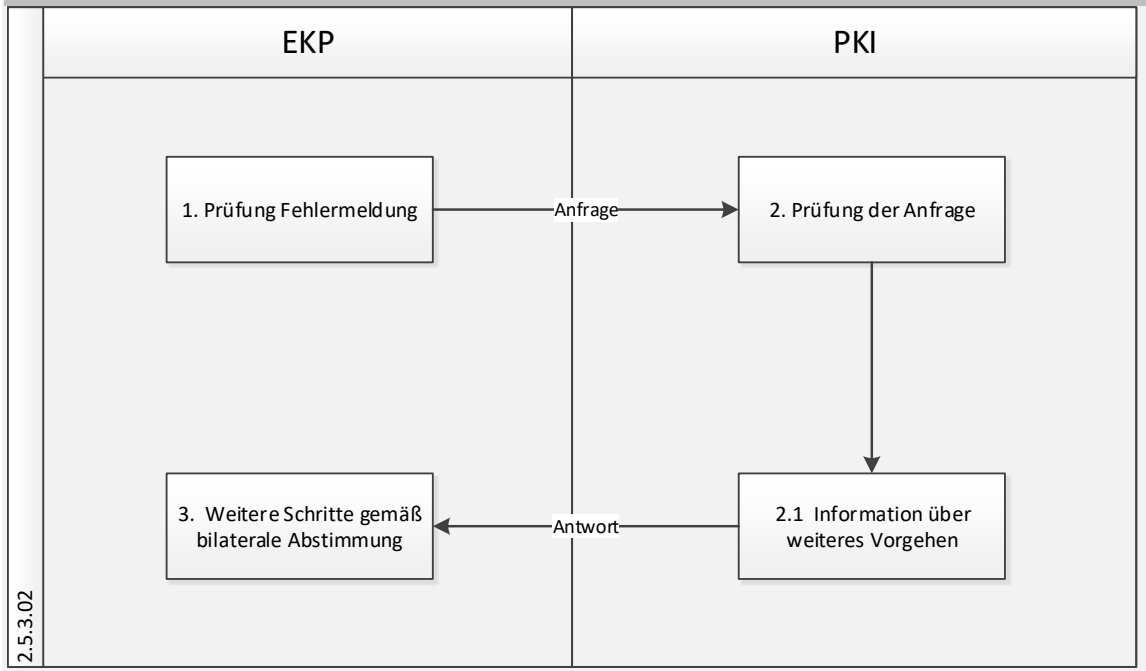
3. EKP veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status **Clearing** nach **unplausibler Fehlermeldung**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Fehlermeldung ist nicht eindeutig oder unklar
- EKP beauftragt Telefonieleistung beim PKI
- Auftrag nicht abgeschlossen oder abgebrochen
- Auftragsdaten sind zwischen EKP und PKI nicht plausible

Beispielszenarien:
- Account ID zwischen EKP und PKI nicht eindeutig

Ziel:
- Erfolgreiche Klärung des Sachverhalts und Prozessierung des Auftrages

Ablauf:

1. EKP stellt Anfrage an PKI

2. – 2.1 PKI prüft Anfrage und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKP ab.

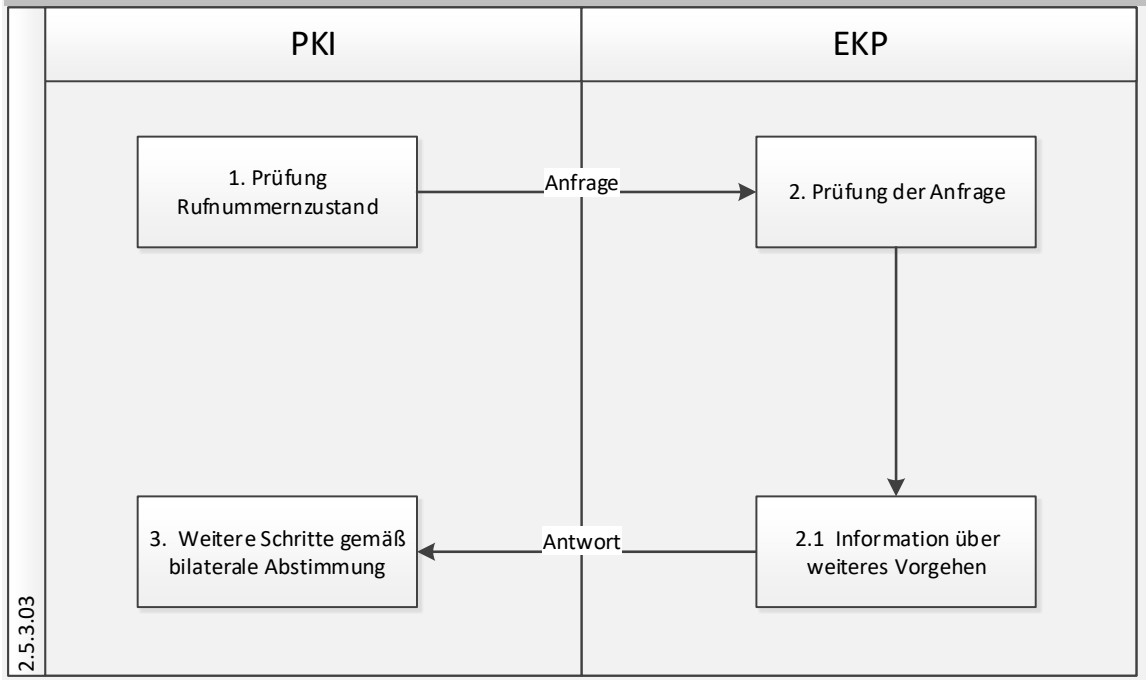
3. EKP veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle PKI

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Rufnummernzustand unklar
- EKP hat Telefonieleistung beim PKI beauftragt
- Auftrag abgeschlossen

Beispielszenarien:
- Rufnummernzustand im VOIP-Account unklar (Inhouse-Clearing)
- Rufnummer noch portierbar, z.B. nach 90 KT (nach Fristende)
- Prüfung der Rufnummernzustände vor einem abgebenden Anbieterwechsel

Ziel:
- Erfolgreiche Klärung des Rufnummernzustandes, um weitere Vorgehensweise abzustimmen

Ablauf:

1. PKIabg/EKPabg stellt Anfrage an PKIauf/EKPauf

2. – 2.1 PKIauf/EKPauf prüft Anfrage und stimmt weitere Vorgehensweise mit PKIabg/EKPabg

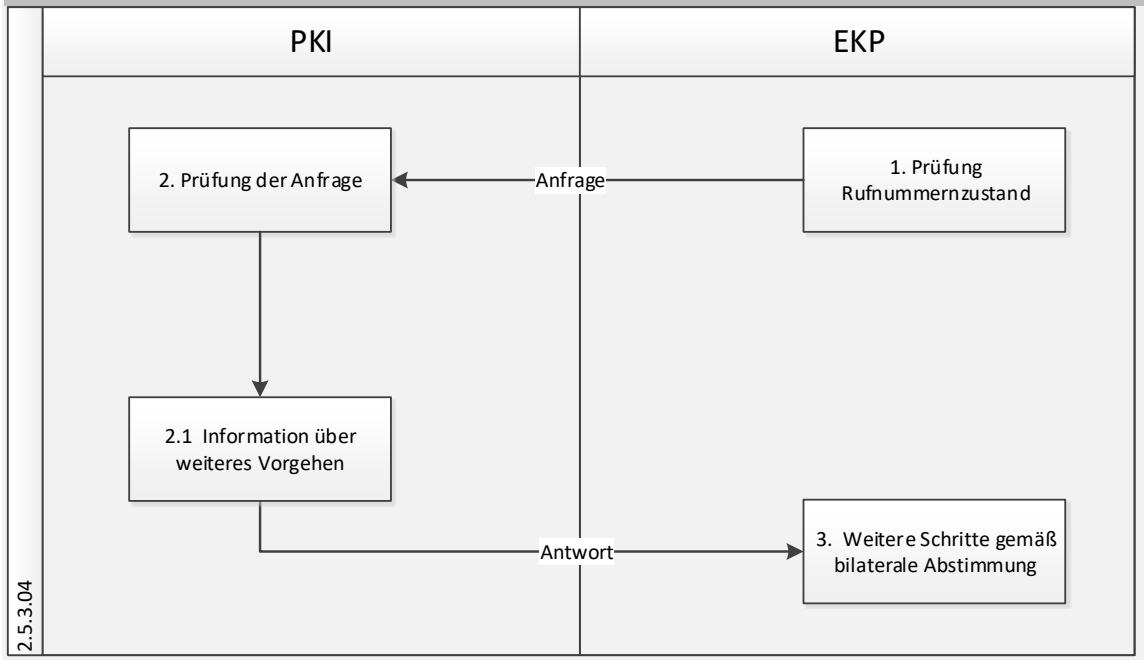
3. PKIabg/EKPabg veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle EKP

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Rufnummernzustand ist nicht eindeutig
- EKP hat Telefonieleistung beim PKI beauftragt
- Auftrag abgeschlossen

Beispielszenarien:
- Rufnummernzustand im Account unklar
- Rufnummer noch portierbar, z.B. nach 90 KT (nach Fristende)
- Prüfung der Rufnummernzustände vor einem abgebenden Anbieterwechsel

Ziel:
- Erfolgreiche Klärung des Rufnummernzustandes, um weitere Vorgehensweise abzustimmen

Ablauf:

1. PKIauf/EKPauf stellt Anfrage an PKIabg/EKPabg

2. – 2.1 PKIabg/EKPabg prüft Anfrage und stimmt weitere Vorgehensweise mit PKIauf/EKPauf

3. PKIauf/EKPauf veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2022

Überblick Szenarien

- **Clearing** der **Doppelmeldungen** aus den Halbjahresmeldungen **(HJM)**

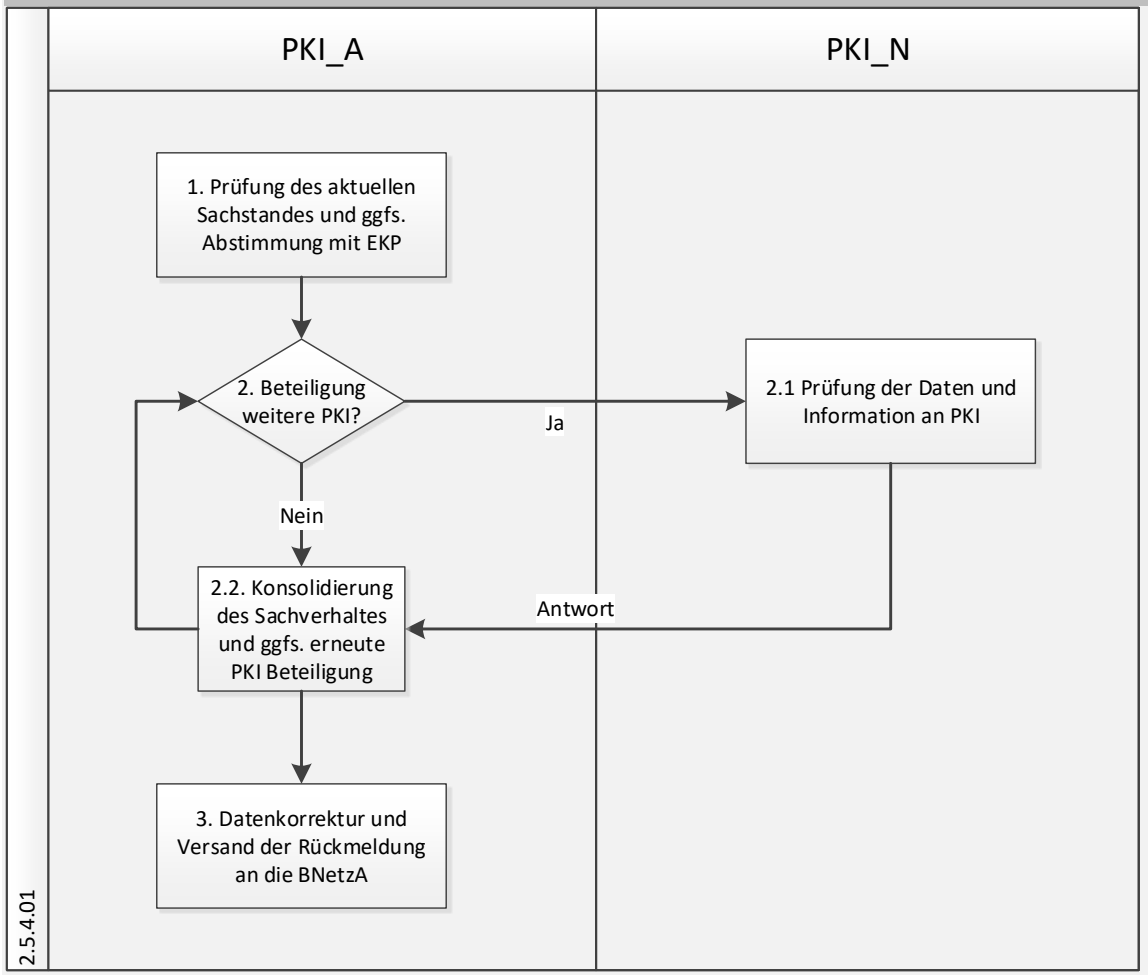
Zu den Templates

© AK S&P, 2022

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario
2.5.4 HJM Prüfauftrag von BNetzA (HJM)

Clearing der **Doppelmeldungen** aus den Halbjahresmeldungen

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Halbjahresmeldung liegt der BNetzA vor
- BNetzA ermittelt auf Basis der Halbjahresmeldungen die Schaltung von Rufnummern in zwei Netzen
- Betroffene PKI werden seitens BNetzA angeschrieben

Ziel:
- Die regulatorischen Vorgaben der BNetzA sind zu erfüllen
- Die Clearingfälle zu 100% zu bereinigen.

Ablauf:

1. Der PKI_A prüft den aktuellen Sachstand zu den Rufnummern. Sind die Rufnummern im Netz geschaltet, wird vom PKI der EKP einbezogen. Es erfolgt eine gemeinsame Klärung zwischen PKI und EKP.

2. Auf Basis der internen Ergebnissen führt PKI_A ggfs. die Klärung mit weiteren beteiligten PKI durch.

2.1 Beteiligter PKI führt die Prüfung durch und informiert den PKI über das Ergebnis.

2.2. Konsolidierung des Sachverhaltes und ggfs. Wiederholung Schritt 2 bis 2.1. falls weitere Abstimmung notwendig.

3. Nach erfolgreicher Abstimmung und Datenkorrektur gemäß PDA- Verfahren erfolgt die Rückmeldung an die BNetzA.

Antwortfrist:
- Antwortfrist teilt der Absender mit.

© AK S&P, 2022

Verbraucheranfragen

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

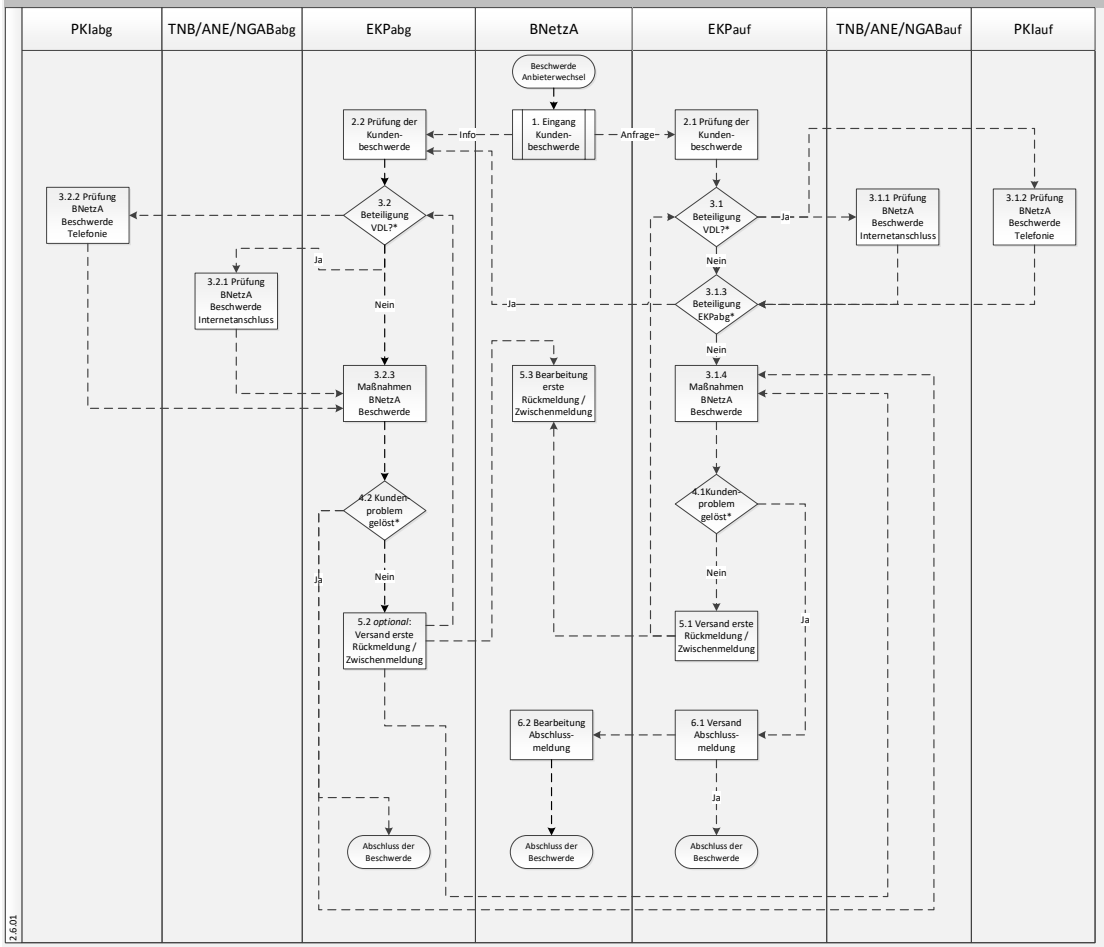
- Eingang Bundesnetzagentur – Beschwerde Anbieterwechsel
- Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP_{alt} bekannt“
- Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP_{alt} unbekannt“

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Eingang Bundesnetzagentur – Beschwerde Anbieterwechsel

Rollenszenarien



*Jede Aktivität wird nach Rücksprache durch den Kunden bestätigt

Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde beschwert sich bei der BNetzA
- Hinweis: Versand der ersten Rückmeldung bis zum folgenden Arbeitstag 16 Uhr
- Hinweis über den Versand der Abschlussmeldung innerhalb 3 Arbeitstage (ab dem folgenden Arbeitstag)
- Alle weiteren Meldungen bis zur Abschlussmeldung sind Zwischenmeldungen

Ziel:
- Erfolgreiche Lösung der Kundenbeschwerde und Sicherstellung der Versorgung des Kunden

Ablauf:
1. Eingang BNetzA Beschwerde beim EKPauf und informativ an EKPabg.

2.1 – 3.2 Prüfung der Beschwerde durch EKPauf und EKPabg mit Berücksichtigung, ob externe Prüfung durch weitere Beteiligte (TNB,ANE,NGAB o. PKI) notwendig ist

3.1.1 – 3.2.3 Falls eine externe Beteiligung notwendig ist, dann Anfrage gemäß Schritte 3.1.1 – 3.1.3 an entsprechende Rolle (TNB,ANE,NGAB,PKI o. EKPabg) abhängig ob Beschwerde die Telefonie oder den Internetanschluss betrifft. Ebenso wird Rücksprache mit dem Kunden gehalten und weitere interne Maßnahmen ergriffen.

4.1 - 4.2. Prüfung durch EKPauf und EKPabg, ob Kundenproblem gelöst ist, ggfs. durch Rücksprache mit Kunde.

5.1 – 5.2 Falls Kundenproblem noch nicht gelöst wurde Versand der ersten Rückmeldung bis zum folgenden Arbeitstag 16 Uhr (nach Eingang Beschwerde) bzw. Versand der Zwischenmeldung. Wenn weitere Maßnahmen für Lösung des Kundenproblems notwendig sind, können sich Schritte 3.1 bis 5.2 wiederholen. Ggfs. ist eine erneute Rücksprache mit Kunde und externe Beteiligten erforderlich

5.3 Eingang und Bearbeitung der ersten Rückmeldung bzw. Zwischenmeldung durch die BNetzA.

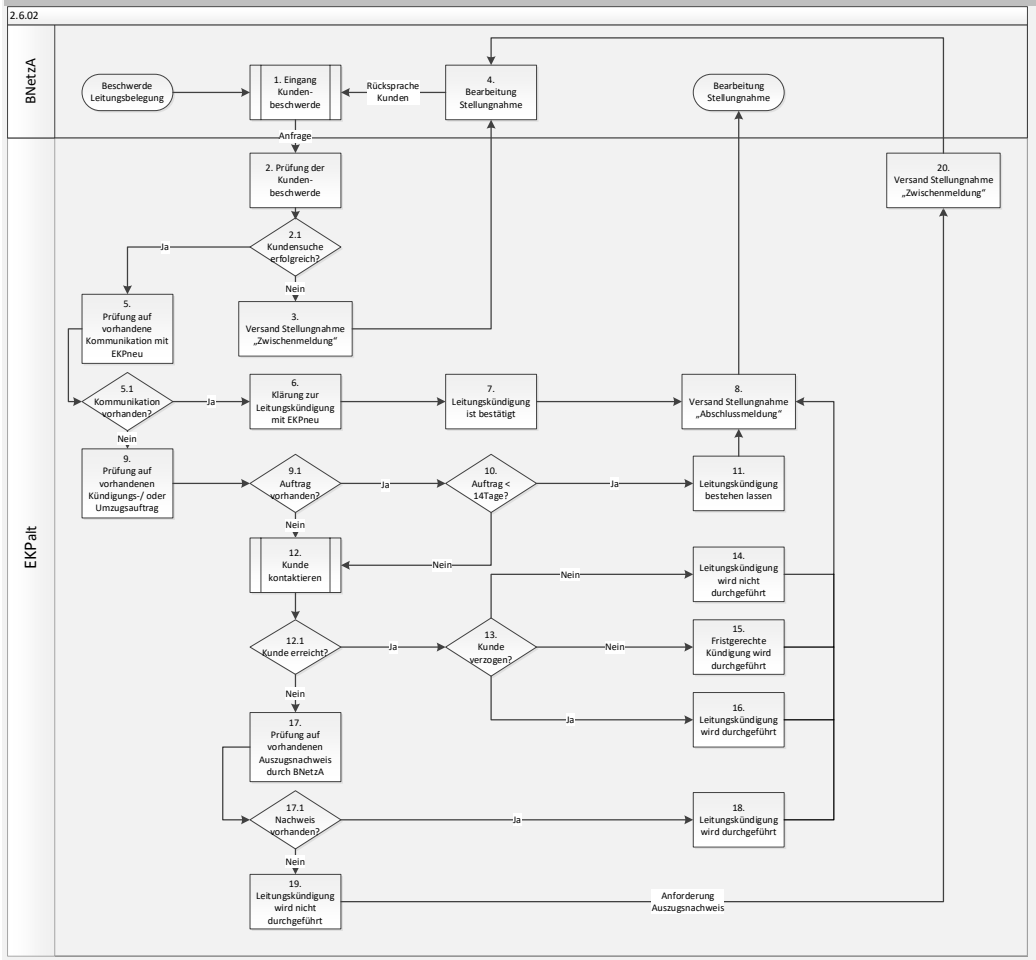
6.1 - 6.2 Versand und Abschluss der Beschwerde

*Clearingszenarien im Zusammenhang mit Beschwerden der Bundesnetzagentur wurden auf Basis der Festlegung 216a Anbieterwechsel – 001 vom 18.05.2012 erstellt.
Quelle: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Anbieterwechsel/120518VfgEskalationsprozess.pdf?__blob=publicationFile&v=1

© AK S&P, 2022

Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP$_{alt}$ bekannt““**

Rollenszenarien



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde beschwert sich bei der BNetzA
- Hinweis: Frist zum Versand der ersten Rückmeldung wird in der Anfrage der Bundesnetzagentur gesetzt
- Alle Meldungen bis zur Abschlussmeldung sind Zwischenmeldungen

Ziel:
- Erfolgreiche Lösung der Kundenbeschwerde und die Freigabe der Leitung

Ablauf:
1. Eingang BNetzA Beschwerde beim EKPalt

2. – 4. Kundensuche durch EKPalt. Wenn Kundensuche erfolglos, Zwischenmeldung an BNetzA.

5. – 8. Prüfung der Kundenbeschwerde. Bei vorhandener Kommunikation mit EKPneu wird die Leitungskündigung geklärt und es erfolgt eine Abschlussmeldung an die BNetzA.

9. – 11.. Falls keine Kommunikation mit dem EKPneu vorhanden ist, wird geprüft, ob ein Kündigungs- oder Umzugsauftrag vorhanden ist. Falls dieser Auftrag in den kommenden zwei Wochen abgeschlossen wird, bleibt die Leitungskündigung bestehen und es wird eine Abschlussmeldung an die BNetzA versendet (Punkt 8).

12. – 16. Wenn kein Auftrag vorhanden ist, oder dieser größer 2 Wochen realisiert werden soll, wird der Kunde kontaktiert, um mit ihm die Leitungskündigung zu besprechen. Auch wenn es durch den Kundenkontakt zu keiner Leitungskündigung kommt, wird eine Abschlussmeldung an die BNetzA versendet (Punkt 8).

17. – 18. Falls der Kunde nicht erreicht werden kann, wird geprüft, ob ein Auszugsnachweis vom Vermieter bei der BNetzA eingereicht wurde. Falls ein gültiger Nachweis vorhanden ist, wird die Leitungskündigung durchgeführt und eine Abschlussmeldung en die BNetzA versendet (Punkt 8).

19. – 20. Falls kein gültiger Auszugsnachweis vorhanden ist, wird dieser bei der BNetza angefordert.

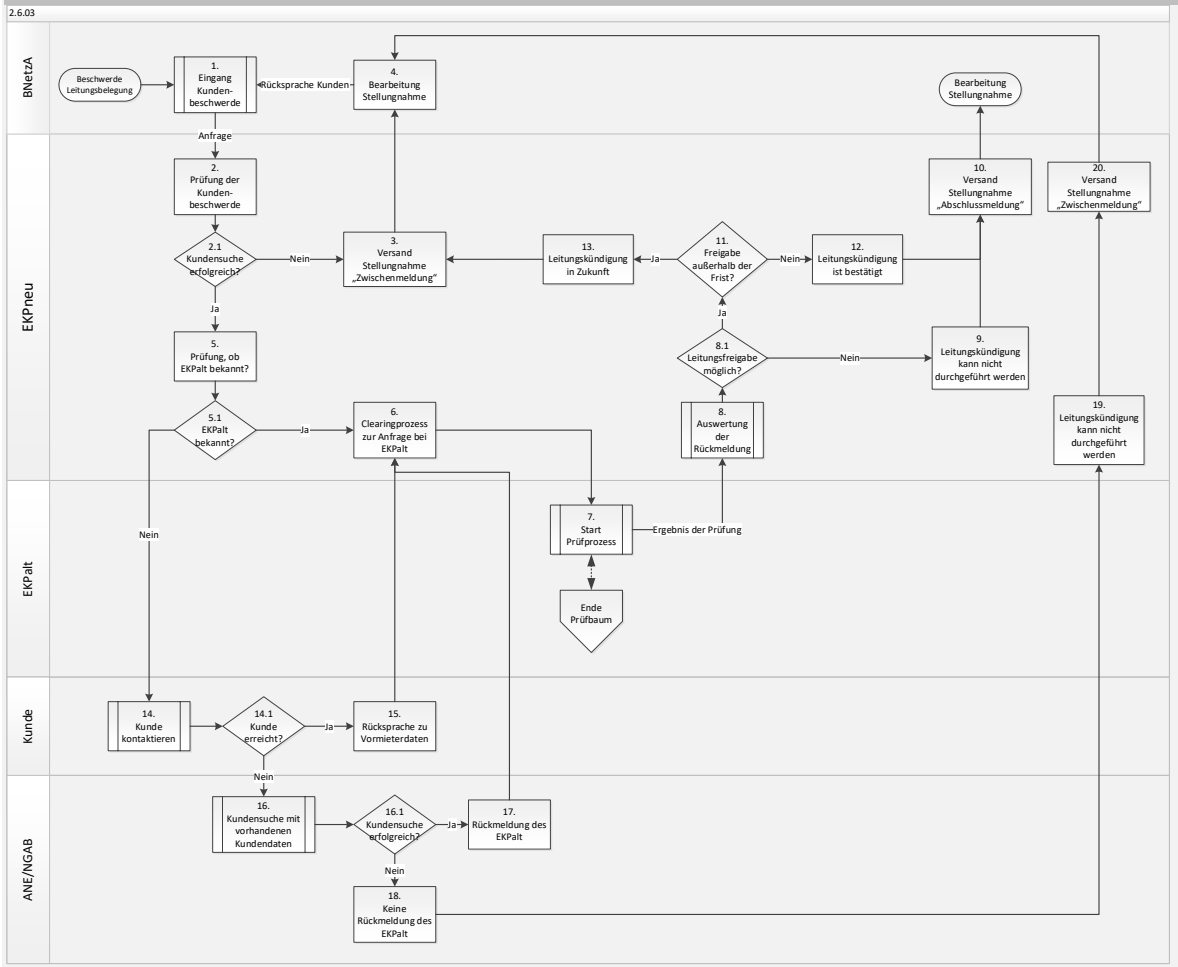
*Link zur Verfügung
Quelle: XXXXX

Quelle folgt

© AK S&P, 2022

Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP$_{alt}$ unbekannt“““**

Rollenszenarien



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde beschwert sich bei der BNetzA
- Hinweis: Frist zum Versand der ersten Rückmeldung wird in der Anfrage der Bundesnetzagentur gesetzt
- Alle Meldungen bis zur Abschlussmeldung sind Zwischenmeldungen

Ziel:
- Erfolgreiche Lösung der Kundenbeschwerde und die Freigabe der Leitung

Ablauf:
1. Eingang BNetzA Beschwerde beim EKPneu

2. – 4. Kundensuche durch EKPneu. Wenn Kundensuche erfolglos, Zwischenmeldung an BNetzA.

5. – 13. Prüfung der Kundenbeschwerde, ob EKPalt bekannt ist. Falls ja, wird der Clearingprozess (Clearingszenario 2.2.23) gestartet. Falls nach dem Clearing laut EKPalt keine Leitungsfreigabe möglich ist, oder die Leitungsfreigabe innerhalb der gegebenen Frist der BNetzA liegt, erfolgt eine Abschlussmeldung an die BNetzA. Falls die Leitungsfreigabe außerhalb der Frist liegt, erfolgt eine Zwischenmeldung.

14. – 15. Ist der EKPalt nicht bekannt, wird zunächst der Kunde kontaktiert und es wird Rücksprache zu Vormieterdaten gehalten. Somit kann hier der Clearingprozess (Clearingszenario 2.2.23) gestartet werden. Nach dem erfolgreichen Clearing erfolgt eine Abschlussmeldung an die BNetzA (Punkt 10).

16. – 17. Konnte der Kunde nicht erreicht werden, wird der ANE/NGAB angeschrieben, um mit den vorhandenen Kundendaten den EKPalt herauszufinden. Somit kann hier der Clearingprozess (Clearingszenario 2.2.23) gestartet werden. Nach dem erfolgreichen Clearing erfolgt eine Abschlussmeldung an die BNetzA (Punkt 10).

18. – 20. Falls der Kunde vom ANE/NGAB nicht gefunden werden kann, ist keine Leitungskündigung möglich und es erfolgt eine Zwischenmeldung an die BNetzA.

*Link zur Verfügung
Quelle: XXXXX

Quelle folgt

© AK S&P, 2022

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen

- 1.1 Highlights des AH Clearingszenarien
- 1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing
- 1.3 Begrifflichkeiten
- 1.4 Prozessphasen
- 1.5 Fristen für Clearings

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario

- 2.1 Vorabstimmung
- 2.2 Beauftragung/ Bereitstellung
- 2.3 Weiterversorgung
- 2.4 Entstörung
- 2.5 Telefonie
- 2.6 Verbraucher-anfragen

3. Schnittstellen/ IT-Erfordernisse

- 3.1 Schnittstellen-dokumentation (tbd)
- 3.2 Versionierung und Releaseplanung(tbd)

4. Services

- 4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch
- 4.2 Liste der Szenarien
- 4.3 Clearingtemplates
- 4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal
- 4.5 Störungsmeldung
- 4.6 Ansprechpartner

5. frei

© AK S&P, 2022

Schnittstellendokumentation (tbd)

© AK S&P, 2022

Versionierung und Releaseplanung (tbd)

© AK S&P, 2022

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen
   - 1.1 Highlights des AH Clearingszenarien
   - 1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing
   - 1.3 Begrifflichkeiten
   - 1.4 Prozessphasen
   - 1.5 Fristen für Clearings

2. Fachliche Clearings je Hauptszenario
   - 2.1 Vorabstimmung
   - 2.2 Beauftragung/ Bereitstellung
   - 2.3 Weiterversorgung
   - 2.4 Entstörung
   - 2.5 Telefonie
   - 2.6 Verbraucher-anfragen

3. Schnittstellen/ IT-Erfordernisse
   - 3.1 Schnittstellen-dokumentation (tbd)
   - 3.2 Versionierung und Releaseplanung(tbd)

4. Services
   - 4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch
   - 4.2 Liste der Szenarien
   - 4.3 Clearingtemplates
   - 4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal
   - 4.5 Störungsmeldung
   - 4.6 Ansprechpartner

5. frei

© AK S&P, 2022

Abkürzungen aus Arbeitshandbuch

© AK S&P, 2022

Abkürzungen

Für alle Dokumente und Spezifikationen im Arbeitskreis Schnittstellen & Prozesse wird ein zentrales Abkürzungsverzeichnis verwendet, welches unter folgenden Link zu finden ist:

https://ak-spri.de/arbeitskreis-und-arbeitsgruppen/glossar

© AK S&P, 2022

Liste der Szenarien

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.1 Vorabstimmung

	Antwortfrist:
Verhinderung Eigenkündigung im Anbieterwechsel (2.1.01)	1 AT
Ausbleibende AKM-TR im Anbieterwechsel (2.1.02)	1 AT
Ausbleibende RUEM-VA im Anbieterwechsel (2.1.03)	2 AT
Ausbleibende Antwort auf **TVS-VA** oder **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf (2.1.04)	1 AT
Ausbleibende Antwort auf **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.05)	1 AT
Ausbleibende Vorabstimmung nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf (2.1.06)	2 AT
Ausbleibende Vorabstimmung nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.07)	2 AT
Mehrfachablehnungen im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel (2.1.08)	2 AT
Clearing RUEM-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel (2.1.09)	2 AT
Clearing ABBM-TR im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel (2.1.10)	2 AT
Clearing TVS-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel (2.1.11)	2 AT
Clearing STR-AEN im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf (2.1.12)	2 AT
Clearing STR-AEN im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.13)	2 AT
Clearing STR-AUF im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf (2.1.14)	2 AT
Clearing STR-AUF im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.15)	2 AT
Falsche Meldereihenfolge im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf (2.1.16)	2 AT
Falsche Meldereihenfolge im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.17)	2 AT
Anfrage zur Willenserklärung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg (2.1.18)	gem. Vertrag
Clearing von **abweichenden Terminen** zwischen Vorabstimmung und Beauftragung, durch Rolle EKPabg (2.1.19)	2 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.2 Beauftragung / Bereitstellung 1/2

	Antwortfrist:
Falsche Meldereihenfolge in Vorleistungsbestellschnittstellen (2.2.01)	2 AT
Ausbleibende AKM-PV im Anbieterwechsel (2.2.02)	1 AT
Ausbleibende RUEM-PV im Anbieterwechsel (2.2.03)	2 AT
Ausbleibende Meldung ABM oder **ABBM** oder **QEB** vor Schalttag (2.2.04)	1 AT
Ausbleibende ABM im Anbieterwechsel (Warnmonitoring) (2.2.05)	keine
Ausbleibende ABM-PV im Anbieterwechsel (2.2.06)	1 AT
Ausbleibende ABBM-PV im Anbieterwechsel (2.2.07)	1 AT
Ausbleibende Meldung ERLM oder **TAM** oder **ABM** (**MC 6012**) am Schalttag (2.2.08)	1 AT
Ausbleibende ERLM-PV (2.2.09)	1 AT
Ausbleibende ENTM oder **ENTM-PV** (2.2.10)	2 AT
Ausbleibende Rückmeldung auf **TVS** (2.2.11)	2 AT
Ausbleibende Rückmeldung auf **STR** (2.2.12)	2 AT
Status Clearinganfragen nach **ABM** (2.2.13)	2 AT
Status Clearinganfragen nach **ABBM** (2.2.14)	2 AT
Status Clearinganfragen nach **TAM** (2.2.15)	2 AT
Status Clearinganfragen nach **VZM** (2.2.16)	2 AT
Zusatzinformation zum Auftrag, durch Rolle EKPauf/TNBauf (2.2.17)	1 AT
Zusatzinformation zum Auftrag, durch Rolle ANE / NGAB (2.2.18)	1 AT
Eskalationen nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle EKPauf (2.2.19)	2 AT
Eskalationen nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle ANE / NGAB (2.2.20)	1 AT
Standortkorrektur nach **Adressänderungen** (2.2.21)	2 AT
Grundstückversorgung nach **Neubau** (2.2.22)	2 AT
Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu (2.2.23)	2 AT
Ausbleibende ZWM / VZM (MC 1508) nach Schalttag, durch Rolle EKPauf (2.2.24)	1 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.2 Beauftragung / Bereitstellung 2/2

Antwortfrist:
1 AT

- **Status** Clearinganfrage zum **PreOrder** Auftrag (2.2.25)

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.3 Weiterversorgung

	Antwortfrist:
Weiterversorgung vor Wechseltag im Anbieterwechsel	1 AT
Unvollständiger Abschluss des ABW am & nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch EKPauf (2.3.01)	1 AT
Fehlerhafte Rufumsteuerung am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch Rolle EKPabg (2.3.02)	1 AT
Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall mit Ressourcenübernahme (2.3.03)	1 AT
Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall mit Ressourcenübernahme (2.3.04)	1 AT
Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall ohne Ressourcenübernahme (2.3.05)	1 AT
Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall ohne Ressourcenübernahme (2.3.06)	1 AT
Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall und Sicherstellung Telefonie (2.3.07)	1 AT
Änderung der Weiterversorgung im Anbieterwechsel (2.3.08)	1 AT
Abbruch der Weiterversorgung im Anbieterwechsel (2.3.09)	1 AT
Wiederanschaltung im Anbieterwechsel (2.3.10)	1 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.4 Entstörung - EST

	Antwortfrist*:
Status eines Entstörauftrages, durch Rolle EKP (2.4.01)	1 AT
Ausbleibende Entgeltmeldung für Entstörauftrag, durch Rolle EKP (2.4.02)	2 AT
Status **Clearing** nach **ABBM** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP (2.4.03)	1 AT
Eskalation eines **Entstörauftrag,** durch Rolle EKP (2.4.04)	1 AT
Eskalation Kundenbeschwerde, durch Rolle EKP (2.4.05)	1 AT
Terminverschiebung Technikertermin, durch Rolle EKP (2.4.06)	1 AT
Zusatzinformationen zum Technikertermin, durch Rolle EKP (2.4.07)	1 AT
	1 AT

Zu den Templates

*Im Falle einer schriftlichen Anfrage

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.1 Telefonie - PDA

	Antwortfrist:
Ausbleibende P-Meldung (2.5.1.01)	3 AT
Ausbleibende L-Meldung (2.5.1.02)	3 AT
Inkorrekte Meldung, durch Rolle PKIauf (2.5.1.03)	3 AT
Inkorrekte Meldung, durch Rolle PKIabg (2.5.1.04)	3 AT
Clearing nach **Widerspruch**, durch Rolle PKIauf (2.5.1.05)	2 AT
Clearing nach **Widerspruch**, durch Rolle PKIabg (2.5.1.06)	2 AT
Clearing nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIauf (2.5.1.07)	2 AT
Clearing nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKIabg (2.5.1.08)	2 AT
Clearing nach **Z-Meldung** (2.5.1.09)	3 AT
Clearing Rufnummernstatus (2.5.1.10)	3 AT
Clearing Doppeltvergabe von Rufnummer (2.5.1.11)	2 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.2 Telefonie - RST

	Antwortfrist:
Anfrage zu **Routingstörung -** Routing innerhalb eines Anbieterwechsels (**ABW**) (2.5.2.01)	2 AT
Anfrage zu **Routingstörung -** Routing **eingehend** (2.5.2.02)	2 AT
Anfrage zu **Routingstörung -** Routing **ausgehend** (2.5.2.03)	2 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.3 Telefonie - TB

	Antwortfrist:
Status **Clearing** nach **Adresse/ONKZ Fehler** (2.5.3.01)	2 AT
Status **Clearing unplausibler Fehlermeldung** (2.5.3.02)	2 AT
Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle PKI (2.5.3.03)	2 AT
Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle EKP (2.5.3.04)	2 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.4 Telefonie - HJM

Antwortfrist:
gem. Absender

- **Clearing** der **Doppelmeldungen** aus den Halbjahresmeldungen **(HJM)** (2.5.4.01)

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingszenarien - Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

- Eingang Bundesnetzagentur – Beschwerde Anbieterwechsel (2.6.01)
- Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP_{alt} bekannt“ (2.6.02)
- Eingang Bundesnetzagentur – Verbraucheranfrage zu Belegte Leitung „EKP_{alt} unbekannt“ (2.6.03)

Zu den Templates

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates

© AK S&P, 2022

Clearingdaten für Kapitel 2.1 und 2.2

Allgemeines

- Die Clearingfelder sind vom Anfrager auszufüllen. Der Empfänger kann im Kommentar - /Bemerkungsfeld seine Antwort einfügen.

Allgemeiner Aufbau Betreffzeile

- Betreffzeilen bestehen aus: **Pflichtbestandteil** und *optionalen bilateralen Absprachen*.
- Es wird nur die **hervorgehobene** Bezeichnung des Clearingszenarios in die Betreffzeile aufgenommen.

Aufbau Betreffzeile aus Kapitel 2.1 Vorabstimmung (VA) und 2.2 Beauftragung/Bereitstellung (BB)

- Für die Kapitel 2.1 Vorabstimmung und 2.2 Beauftragung/Bereitstellung wird nachfolgende Betreffzeile verwendet:
  - **#Hauptszenario# Clearingszenario; Identifizierer; Initiierender PKI/EKP; Dringlichkeit**
    ; *bilaterale Absprachen; Carrier-Vorgangsnummer; Ergänzungen des antwortenden Carrier*
- Beispiel (ohne optionale Angaben)*:* **#VA# Ausbleibende RUEM-VA; DEU.CAR1.10564325; DEU.CAR1; MAIL_01**
- Erläuterungen zu den Attributen:
  - Hauptszenario: VA oder BB
  - Clearingszenario: z.B. Ausbleibende ABM; Falsche Meldereihenfolge; etc.
  - Identifizierer (Abhängigkeit vom Szenario): Vorabstimmungs-ID oder externe Auftragsnummer oder Vertragsnummer ANE / NGAB oder ONKZ/Rufnummer oder PreOrder-ID oder Standort
  - Initiierender EKP/ PKI: ITU-Kennung
  - Dringlichkeit: Siehe Folie **Dringlichkeitsstufen**

  Optionale Angaben im folgenden bitte wie im Beispielformat durch **;** trennen (Empfehlung nicht befüllte Felder durch Simikolon zu trennen)
  - Bilaterale Absprache: z.B. Angaben zu Sonderkennzeichnungen etc. (→ kann)
  - Carrier-Vorgangsnummer: interne Vorgangsnummer des anfragenden Carriers (→ kann)
  - Ergänzungen des antwortenden Carrier: z.B. Vorgangsnummer oder interne Vermerke (→ kann)
- Bei der Betreffzeile ist zu beachten, dass die Attributtitel nicht mit in der Betreffzeile anzugeben sind, lediglich die Attributwerte.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.1 Vorabstimmung

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile	Ja - Pflicht
Vorwahl	Ja - optional (sofern vorhanden; Pflicht bei VA-KUE-MRN / RRNP)
Rufnummer	Ja - optional (sofern vorhanden; Pflicht bei VA-KUE-MRN / RRNP)
Name, Vorname, Firma	Ja - Pflicht (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen IDs)
Straße und Hausnummer Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional sofern vorhanden; Pflicht bei VA-KUE-MRN / ORN)) (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen IDs)
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional sofern vorhanden; Pflicht bei VA-KUE-MRN / ORN)) (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen IDs)
Aktueller Wechseltermin	Ja - optional (vor RUEM-VA angefragter Wechseltermin, nach der RUEM-VA bestätigte Wechseltermin; z. B. zur Klärung von Differenzen beim Wechseltermin)
Vertragsnummer ANE/ NGAB	Ja - optional (z. B. als Voraussetzung zur Klärung des Clearings RUEM-VA)
Vorabstimmungs-ID	Ja - optional (weil nicht in allen Fällen wie z. B. Eigenkündigung vorhanden)
PKIauf	Ja - optional (bei VA-KUE-MRN / RRNP wenn PKI Informationen mit Rufnummern geklärt werden müssen)
PKIabg	Ja - optional (Pflicht bei VA-KUE-MRN / RRNP wenn PKI Informationen mit Rufnummern geklärt werden müssen)
Line-ID (nur bei Glasfaser / L2 BSA Produkten)	Ja - optional (z. B. als Voraussetzung zur Klärung des Clearings RUEM-VA)
interne Vorgangsnummer/Referenznummer	Ja - optional (z.B. Clearing - oder Vorgangsnummer)
ergänzende Informationen/Maßnahmen	Ja - optional (Freitext oder z.B. Storno- / Änderungs-ID)
Diese Clearinganfrage wurde gemäß des Arbeitshandbuches Clearing bearbeitet (https://ak-spri.de/prozesse/clearing/)	

- Pflicht: Wird bei allen Clearingfällen als Pflichtfeld definiert.
- Optional: Es sind einzelne Fälle vorhanden, bei denen die Angabe zur Lösung des Clearingfalles als Pflichtangabe benötigt werden.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.2 Beauftragung/Bereitstellung

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile	Ja - Pflicht
Vorwahl	Ja - optional, sofern vorhanden
Rufnummer	Ja - optional, sofern vorhanden
Name, Vorname, Firma	Ja - optional (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen IDs)
Straße und Hausnummer Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional (nur bei Neu und Wechselgeschäft)
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional (nur bei Neu und Wechselgeschäft)
Aktueller Wechseltermin	Ja - optional (bis ABM der KWT, ab ABM bestätigt)
Vertragsnummer ANE / NGAB	Ja - optional (ab ABM, bei NGAB wenn benötigt)
Vorabstimmungs-ID	Ja - optional (beim Anbieterwechsel)
Line-ID (nur bei Glasfaser / L2 BSA Produkten):	Ja - optional (ab ABM)
interne Vorgangsnummer/Referenznummer:	Ja - optional (z.B. Clearing - oder Vorgangsnummer)
Externe Auftragsnummer TNB/ANE/NGAB	Ja - optional (nur in Kommunikation mit TNB/ANE/NGAB)
ergänzende Informationen/Maßnahmen	Ja - optional (Freitext)
Diese Clearinganfrage wurde gemäß des Arbeitshandbuches Clearing bearbeitet (https://ak-spri.de/prozesse/clearing/)	

- Pflicht: Wird bei allen Clearingfällen als Pflichtfeld definiert.
- Optional: Es sind einzelne Fälle vorhanden, bei denen die Angabe zur Lösung des Clearingfalles als Pflichtangabe benötigt werden.

© AK S&P, 2022

Clearingdaten für Kapitel 2.3 Weiterversorgung

Allgemeines

- Die Clearingfelder sind vom Anfrager auszufüllen. Der Empfänger kann im Kommentar - /Bemerkungsfeld seine Antwort einfügen.
- Die E-Mails zu einem Fall werden chronologisch ergänzt und nicht nachträglich editiert. Damit ist der Bearbeitungsverlauf zu erkennen. (TKG-Spezifikation) Dies bedeutet, dass die Kommunikation zu einer Weiterversorgung stets in der gestarteten Kommunikation (z.B. E-Mail) fortgeschrieben wird bis diese final abgeschlossen ist. Für Änderung/Abbruch einer Weiterversorgung darf keine neue Kommunikation gestartet werden.

Aufbau Betreffzeile aus Kapitel 2.3 Weiterversorgung

- Für die Clearingszenarien aus Kapitel 2.3 Weiterversorgung gelten die in der TKG Spezifikation unter Kap. 2.3 definierten Rahmenbedingungen
- Betreffzeile wird entsprechend der Regel aus Kap. 3.2 der TKG Spezifikation verwendet:
  - **#abw#weiterversorgen; Vorwahl/Rufnummer; externe Auftragsnummer oder Vorabstimmungs-ID (Pflichtangabe bei WBCI Aufträgen), Interne Auftrags-/Vorgangsnummer(n)**
  - Der konkrete Szenario-Name wird im Fließtext angegeben.
- Bei der Betreffzeile ist zu beachten, dass die Attributtitel nicht mit in der Betreffzeile anzugeben sind, lediglich die Attributwerte.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.3 Weiterversorgung

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile	Ja - Pflicht
Vorwahl	Ja - optional (nur bei VA-KUE-MRN)
Rufnummer	Ja - optional (nur bei VA-KUE-MRN)
Name, Vorname, Firma	Ja - Pflicht (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen IDs)
Straße und Hausnummer Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - Pflicht
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - Pflicht
Ursprünglicher Wechseltermin	Ja - Pflicht (Angabe Fehlschlagstermin)
Aktueller Wechseltermin	Ja - Pflicht (Angabe bis wann Weiterversorgung notwendig)
Vorabstimmungs-ID	Ja - Pflicht
PKIauf	Ja - optional (nur bei VA-KUE-MRN)
PKIabg:	Ja - optional (nur bei VA-KUE-MRN)
interne Vorgangsnummer/Referenznummer:	Ja - optional (z.B. Clearing - oder Vorgangsnummer)
ergänzende Informationen/Maßnahmen	Ja - optional (Freitext)
Diese Clearinganfrage wurde gemäß des Arbeitshandbuches Clearing bearbeitet (https://ak-spri.de/prozesse/clearing/)	

- Pflicht: Wird bei allen Clearingfällen als Pflichtfeld definiert.
- Optional: Es sind einzelne Fälle vorhanden, bei denen die Angabe zur Lösung des Clearingfalles als Pflichtangabe benötigt werden:

© AK S&P, 2022

Clearingdaten für Kapitel 2.4 Entstörung

Allgemeines

- Die Clearingfelder sind vom Anfrager auszufüllen. Der Empfänger kann im Kommentar - /Bemerkungsfeld seine Antwort einfügen.
- Bei Clearinganfragen mit der Deutschen Telekom gilt weiterhin das im Wholesale Portal hinterlegte Dokument für Anfragen und Eskalationen im Entstörprozess im Zentrum Wholesale (im Extranet).
- Bei Clearinganfragen zu allen weiteren Carriern gelten für Kapitel 2.4 Entstörung (EST) die Bildungsregeln der Betreffzeile analog zu den Kapiteln 2.1 und Kap 2.2 (Siehe Folie 134).

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.4 Entstörung

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile	Ja - Pflicht
Name, Vorname, Firma	Ja – optional (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen Ids)
Straße und Hausnummer Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional (Plausibilitätscheck aufgrund div. Fehler)
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja – optional (Plausibilitätscheck aufgrund div. Fehler)
Neuer Entstör-Termin	Ja – optional (nur im Falle einer Terminverschiebung)
interne Vorgangsnummer/Referenznummer (Vergabe durch EKP)	Ja - optional (in der ESS externe Störungsnummer, in der S/PRI Störungsnummer Auftraggeber)
Externe Auftragsnummer (Vergabe durch ANE/NGAB/TNB)	Ja – Pflicht (in der ESS Entstörauftragsnummer, in der S/PRI Störungsnummer Leistungserbringer)
Vertragsnummer ANE/TNB/NGAB	Ja – Pflicht (in der ESS WITA Vertragsnummer, in der S/PRI Vertragsnummer)
Technischer Leitungsidentifikator	Ja – optional (z.B. Line-ID, Leitungsbezeichnung (LSZ))
ergänzende Informationen/Maßnahmen	Ja - optional (Freitext)
Fehlercode/Fehlertext	Ja - optional (nur im Falle einer Fehlermeldung)
Diese Clearinganfrage wurde gemäß des Arbeitshandbuches Clearing bearbeitet (https://ak-spri.de/prozesse/clearing/)	

- Pflicht: Wird bei allen Clearingfällen als Pflichtfeld definiert.
- Optional: Es sind einzelne Fälle vorhanden, bei denen die Angabe zur Lösung des Clearingfalles als Pflichtangabe benötigt werden.

© AK S&P, 2022

Clearingdaten Kapitel 2.5.1 – 2.5.4 Telefonie

Allgemeines

- Betreffzeilen bestehen aus **Pflichtbestandteil** und *optionalen bilateralen Absprachen*.
- Es wird nur die **hervorgehobene** Bezeichnung des Clearingszenarios (Unterszenarios) in die Betreffzeile aufgenommen.

Aufbau Betreffzeile aus Kapitel 2.5 Telefonie

- Für die Kapitel 2.5.1 PDA Verfahren (**PDA**), 2.5.2 Routingstörungen (**RST**), 2.5.3 Telefoniebereitstellung (**TB**) und 2.5.4 HJM Prüfauftrag von BNetzA (**HJM**) wird nachfolgende Betreffzeile verwendet:
  - **#Hauptszenario# Clearingszenario; Identifizierer; Initiierender PKI/EKP; Dringlichkeit ;** *Bilaterale Absprachen; Interne Auftrags-/Vorgangsnummer des sendenden EKP/PKI; Interne Auftrags-/Vorgangsnummer des antwortenden EKP/PKI*
- Beispiel (ohne optionale Angaben): **#PDA# Ausbleibende L-Meldung; 0221/1234567; D001; DR3**
- Erläuterungen zu den Attributen:
  - Hauptszenario: Abkürzung für das Hauptszenario PDA, RST, TB oder HJM
  - Clearingszenario: Fett markierter Text aus dem „Überblick der Szenarien“, z.B. L-Meldung fehlt
  - Identifizierer: ONKz/Rufnummer (Darstellung der Rufnummer 02424/12345 bzw. 02424/123 00-99) oder bei mehreren gleichgelagerten Fällen eine Liste beigefügen und das Schlagwort "LISTE“ angeben.
  - Initiierender PKI/EKP: Ist der Initiator PKI (Standardfall), dann ist die Portierungskennung des PKI (Dxyz) zu verwenden, wenn Initiator ein EKP ohne Portierungskennung ist, dann beinhaltet das Feld die ITU-Kennung (ICC) des EKP
  - Dringlichkeit: Siehe Folie **Dringlichkeitsstufen**
  - Bilaterale Absprache: z.B. Angaben zu Sonderkennzeichnungen oder zu bilateral abgesprochenen Projekten
  - Interne Auftrags-/Vorgangsnummer des sendenden EKP/PKI
  - Interne Auftrags-/Vorgangsnummer des antwortenden EKP/PKI
- Bei der Betreffzeile ist zu beachten, dass die Attributtitel nicht mit in der Betreffzeile anzugeben sind, lediglich die Attributwerte.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.5.1 – 2.5.4 Telefonie

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile	Ja – Pflicht
Vorwahl	Ja - Pflicht
Rufnummer(n)	Ja – Pflicht
Rufnummernblock	Ja – optional (wenn Rufnummer mit Block betroffen)
Name, Vorname, Firma	Ja – optional (für den Plausibilitätscheck zu angegebenen Ids)
Straße und Hausnummer Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja - optional (Plausibilitätscheck aufgrund div. Fehler)
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Ja – optional (Plausibilitätscheck aufgrund div. Fehler)
Aktueller Wechseltermin	Ja - optional (nur im Falle eines Anbieterwechsels)
Vorabstimmungs ID	Ja - optional (nur im Falle eines Anbieterwechsels)
EKP	Ja - optional (nur im Falle eines Anbieterwechsels)
PKIauf	Ja - optional (nur im Falle eines Anbieterwechsels)
PKIabg:	Ja - optional (nur im Falle eines Anbieterwechsels)
interne Vorgangsnummer/Referenznummer:	Ja - optional (z.B. Clearing - oder Vorgangsnummer)
Externe Auftragsnummer PKI (Account ID)	Ja – optional (nur im Falle eines Dienstleisters)
ergänzende Informationen/Maßnahmen	Ja - optional (Freitext)
Testcall:	Ja – optional (im Falle einer Routingstörung) Benötigte Informationen: A- / B-Rufnummer, Zeitstempel, Zeitzone, Auslösegrund
Fehlercode/Fehlertext	Ja - optional (nur im Falle einer Fehlermeldung)
Diese Clearinganfrage wurde gemäß des Arbeitshandbuches Clearing bearbeitet (https://ak-spri.de/prozesse/clearing/)	

- Pflicht: Wird bei allen Clearingfällen als Pflichtfeld definiert.
- Optional: Es sind einzelne Fälle vorhanden, bei denen die Angabe zur Lösung des Clearingfalles als Pflichtangabe benötigt werden.

© AK S&P, 2022

Clearingdaten für Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

Allgemeingültige Regeln für die Kommunikation im Rahmen der Anbieterwechselbeschwerde

- Die Beschwerde erhält der „Aufnehmende Anbieter“ im AN-Feld“ und der/die „Beteiligten Unternehmen“ im CC-Feld.
- Eine Stellungnahme erfolgt immer an die E-Mail-Adresse von der die E-Mail versendet wurde.
- Bei der Kommunikation zwischen den beteiligten Unternehmen zur Lösungsfindung, wird die BNetzA nicht im CC-Feld aufgenommen.
- Die Vorgangsnummer (z. B. 2019-01-01-0001) muss unverändert im Betreff bleiben.

Grundsätzliche Hinweise für die Befüllung der Templates

- Es dürfen keine Datenfelder gelöscht werden.
- Die Stellungnahme muss jeweils hinter dem Doppelpunkt in die Zeilen 0), a) bis i), oder in die darauf folgende Leerzeile eingefügt werden.
- Die Stellungnahme muss im angegebenen Format (tt.mm.jjjj, Ja/Nein) erfolgen. Wenn ein Format nicht explizit angegeben ist, kann ein Freitext (ohne Zeichenbegrenzung) angegeben werden.

© AK S&P, 2022

Clearingdaten für Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

Allgemeine Regeln für die Abgabe von Stellungnahme an die BNetzA

Die erste Rückmeldung (1.RM) und Zwischenmeldungen (ZM)

- Die erste Rückmeldung muss bis spätestens am folgenden Arbeitstag um 16.00 Uhr vom aufnehmenden EKP erfolgen.
- Der Versand der ersten Rückmeldung ist für den aufnehmenden EKP verbindlich.
- Inhalt einer Zwischenmeldung an die BNetzA kann z.B. eine Darstellung wesentlicher Änderungen der Sachlage sein (z.B. erkennbare Fortschritte, Verzögerungen)
- Der Versender der Stellungnahme an die BNetzA entscheidet, welche beteiligte Unternehmen (mindestens der EKP) im CC-Feld aufgenommen werden.

Die Abschlussmeldung (AM)

- Die Abschlussmeldung muss spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen erfolgen. Falls dies nicht eingehalten werden kann, muss eine Zwischenmeldung an die BNetzA erfolgen.
  - Hinweis: Eine Abschlussmeldung darf nur versendet werden, wenn der Kunde die vollumfängliche Funktion seines Anschlusses bestätigt hat.
- Die Abschlussmeldung muss immer vom aufnehmenden EKP erfolgen. Die Befüllung der Datenfelder der Abschlussmeldung kann nur valide vom aufnehmenden EKP durchgeführt werden. Der Versand der Abschlussmeldung ist für den abgebenden EKP nicht erforderlich.
- Beim Versand der Abschlussmeldung werden alle beteiligten Unternehmen im CC-Feld aufgenommen.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen - Anbieterwechselbeschwerde

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile:	Stellungnahme an Bundesnetzagentur Verbraucherservice Vorgangsnummer 2019-05-20-0009 Kundename interne Vorgangsnummer
Vorgangsnummer	Pflicht
Freitext / E-Mail Body	Pflicht Beispiel: Sehr geehrte Damen und Herren, <beiliegend teilen wir Ihnen den Zwischenstand zu Ihrer Anfrage vom XXXX, Uhrzeit: XXX mit.> <beiliegend teilen wir Ihnen den abschließenden Stand zu Ihrer Anfrage vom XXXX, Uhrzeit: XXX mit.>
0) Anbietername:	Pflicht (Name des antwortenden Anbieters in Klartext)
1) Rückmeldung: Bis spätestens am folgenden Arbeitstag um 16.00 Uhr	nur Überschrift - bitte nicht befüllen (Die folgenden Felder von a bis e müssen in der ersten Rückmeldung vom aufnehmenden EKP befüllt sein, zusätzlich können Angaben im Feld i (Anmerkungen) gemacht werden. In einer ZM sind diese Felder optional.)
a) Eingeleitete und noch notwendige Maßnahmen:	In erster 1.RM Pflicht, in ZM optional
b) Prognose zum erfolgreichen Abschlusses des Anbieterwechsels (tt.mm.jjjj):	In erster 1.RM Pflicht, in ZM optional
c) Konnte eine Weiterversorgung realisiert werden (Ja/Nein):	In erster 1.RM Pflicht, in ZM optional

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen - Anbieterwechselbeschwerde

Datenfelder	Daten relevant
d) In welcher Form:	In 1.RM = Pflicht, wenn Antwort auf Frage c = ja, in ZM optional Wenn Frage c = nein, dann nicht befüllen
e) Weiterversorgt seit (tt.mm.jjjj):	In 1.RM = Pflicht, wenn Antwort auf Frage c = ja, in ZM optional Wenn Frage c = nein, dann nicht befüllen
Abschlussmeldung:	Nur Überschrift - bitte nicht befüllen Die folgenden Felder f bis h sollen nur befüllt werden, wenn der aufnehmende EKP eine AM abgeben will.
f) Ist der Anbieterwechsel erfolgreich abgeschlossen (Ja/Nein):	In AM = Pflicht
g) Vollzug des Anbieterwechsels am (tt.mm.jjjj):	In AM = Pflicht, wenn Antwort auf Frage f = ja
h) Ursache für die Verzögerung bzw. das Scheitern des Anbieterwechsels:	In AM = Pflicht, wenn Antwort auf Frage f = ja Die Ursache für die Verzögerung soll konkret ausformuliert werden.
i) Anmerkungen zu den Rückmeldungen:	Textfeld Jede Stellungnahme (1.RM, ZM, AM) kann in diesem Feld mit einer Anmerkung versehen werden.

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen - Verbraucherbeschwerde Belegte Leitung

Datenfelder	Daten relevant
Betreffzeile:	Stellungnahme an Bundesnetzagentur Verbraucherservice Vorgangsnummer 2019-05-20-0009 Kundename interne Vorgangsnummer
Vorgangsnummer	Pflicht
Freitext / E-Mail Body	Pflicht Beispiel: Sehr geehrte Damen und Herren, <beiliegend teilen wir Ihnen den Zwischenstand zu Ihrer Anfrage vom XXXX, Uhrzeit: XXX mit.> <beiliegend teilen wir Ihnen den abschließenden Stand zu Ihrer Anfrage vom XXXX, Uhrzeit: XXX mit.>
0) Anbietername:	Pflicht (Name des antwortenden Anbieters in Klartext)
1) Rückmeldung: Termin wird in der Erstbeschwerde mitgeteilt	nur Überschrift - bitte nicht befüllen
a) Konnte das Anliegen gelöst werden oder Prognose zum erfolgreichen Abschlusses des Abschluss der Beschwerde (tt.mm.jjjj):	*In 1. RM Pflicht, in ZM optional*
b) Eingeleitete und noch notwendige Maßnahmen:	*In 1. RM Pflicht, in ZM optional*
c) Hat der Vormieter bereits eine Kündigung / einen Umzug gemeldet? Falls ja, zu wann?	Optional, nur als EKPalt auszufüllen
d) Nutzt der Vormieter den aktuellen Internetanschluss noch? Falls nein, seit wann gibt es keine Einwahlen mehr?	Optional, nur als EKPalt auszufüllen
e) Gab es bereits eine Kommunikation zu einem anderen Anbieter bzgl. der Leitung? Falls ja, zu welchem Anbieter?	

© AK S&P, 2022

Clearingtemplates Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen - Verbraucherbeschwerde Belegte Leitung

Datenfelder	Daten relevant
f) Wann hat sich der Vormieter/Nachmieter das erste Mal zu dem Anliegen gemeldet?	
g) Wann hat der Vormieter/Nachmieter sich das letzte Mal zu dem Anliegen gemeldet?	
h) Seit wann wohnt der Vormieter nicht mehr an der Anschlussadresse?	Optional, nur als EKPalt auszufüllen

© AK S&P, 2022

Dringlichkeitsstufen für Kapitel 2.1 Vorabstimmung, Kapitel 2.2 Beauftragung/Bereitstellung und Kapitel 2.5 Telefonie

Dringlichkeitsstufen: Kapitel 2.1 Vorabstimmung (VA) und 2.2 Beauftragung/Bereitstellung (BB)

Folgende Dringlichkeitsstufen sind in der jeweiligen Betreffzeile zu verwenden:

- **MAIL_01** → 1 Mailanfrage => Frist laut Liste
- **MAIL_02** → 2. Mailanfrage => keine Rückmeldung auf die erste Mail
- **MAIL_03** → 3. Mailanfrage => keine Rückmeldung auf die erste / zweite Mail
- **SOFA_24** → Sonderfälle Kritische Fälle, AS öffentliche Interesse, VIP Kunden; Krankenhäuser, Presse, Verbraucherbeschwerden

Dringlichkeitsstufen: Kapitel 2.5.1 Telefonie PDA

Folgende Dringlichkeitsstufen sind in der jeweiligen Betreffzeile zu verwenden: (Entspricht der PDA-Spezifikation)

- **DRX** → Frist in Mail. (Die Frist wird vom initiierenden PKI/EKP festgelegt.)
- **DR0** → keine Frist
- **DR3** → 3AT (72h)

© AK S&P, 2022

EKP Portal
(https://www.ekp-portal.de/)
Allgemeine Hinweise

© AK S&P, 2022

Spielregeln

- Wenn ein EKP nur einen Kontakt für diesen Clearingprozess inklusive Weiterversorgung anbietet, dann werden alle Szenarien nur über dieses Haupt-Eingangstor abgebildet.
- Wenn ein EKP unterschiedliche Kontaktdaten für die Szenarien anbietet, kann er das über weitere Kontakte und die entsprechende Szenarien die jeweilige Zuordnung abbilden.
- Das Eingangstor für das Hauptszenario "2.3 Weiterversorgung" muss weiterhin in den Kontaktabschnitt "Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel (§59 TKG) ➔ Clearing: 2.3 Weiterversorgung eingetragen sein. Weitere Details siehe Ausfüllanleitung zum Eingangstor für das Hauptszenario Weiterversorgung.
- Für ein gewähltes Szenario soll das korrekte Eingangstor verwendet werden, da es sonst zu Verzögerungen oder Ablehnungen in der Bearbeitung führen kann.
- Bei einer Ablehnung soll dem Anfrager das korrekte Eingangstor bzw. der die korrekte Angabe im EKP Portal mitgegeben werden, insbesondere im Falle einer Weiterversorgungsanfrage (laut §59 TKG Spezifikation).
- Falls für ein Clearingszenario mehrere Eingangstore verwendet werden (z.B. zur Separierung von Geschäftskunden / Privatkunden oder organisatorisch-bedingte Gründe) und dies ggf. für den Anfrager nicht eindeutig auswählbar erscheint, dann soll die richtige Zuordnung beim Empfänger durch eine interne Weiterleitung (wenn möglich keine Ablehnung) erfolgen.

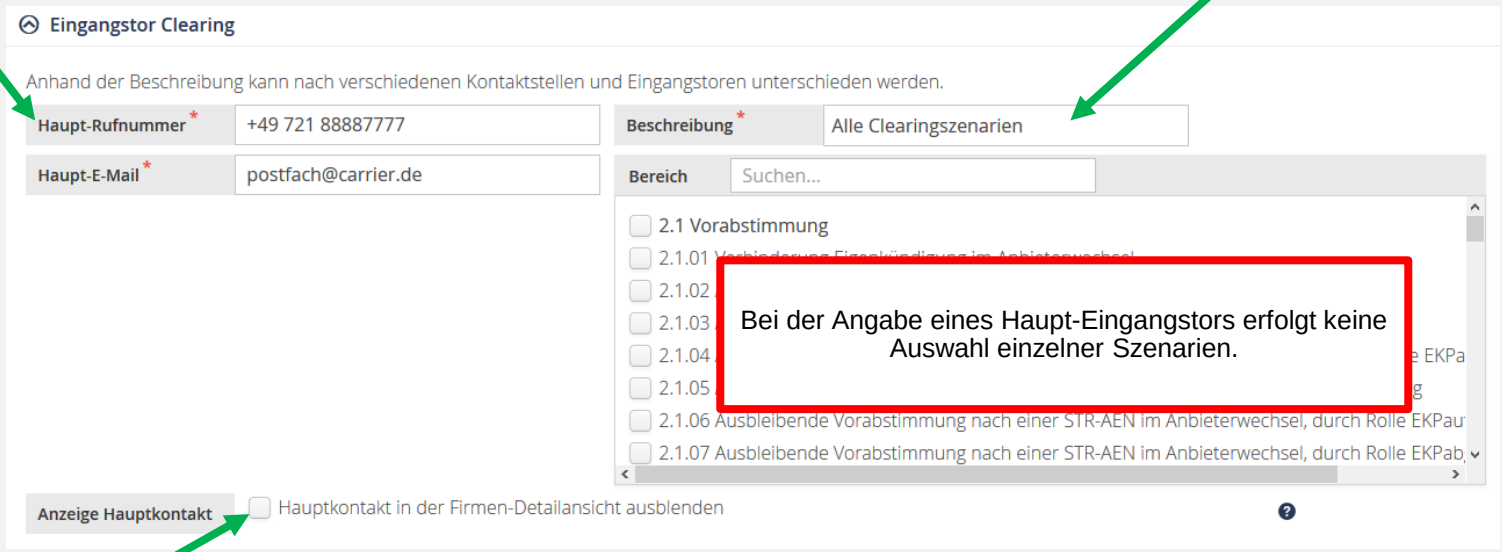
© AK S&P, 2022

Fall 1 „Ein Haupt-Eingangstor für alle Szenarien“

Das abgebildete Formular bezieht sich auf den Fall, wenn ein EKP **nur ein** Haupt-Eingangstor für **alle** Clearingszenarien inkl. Weiterversorgung verwendet. Die Daten können unter folgenden Punkten editiert werden: EKP-Portal ➔ Meine Unternehmensdaten ➔ ABW-, Clearing- & Kontaktdaten ➔ Eingangstor Clearing

Die Angabe eines Eingangstores (E-Mail – Adresse und Rufnummer) ist **verpflichtend**.

Das Feld Beschreibung ist **ein Pflichtfeld** und muss mit dem Eintrag „Alle Clearingszenarien“ befüllt werden.



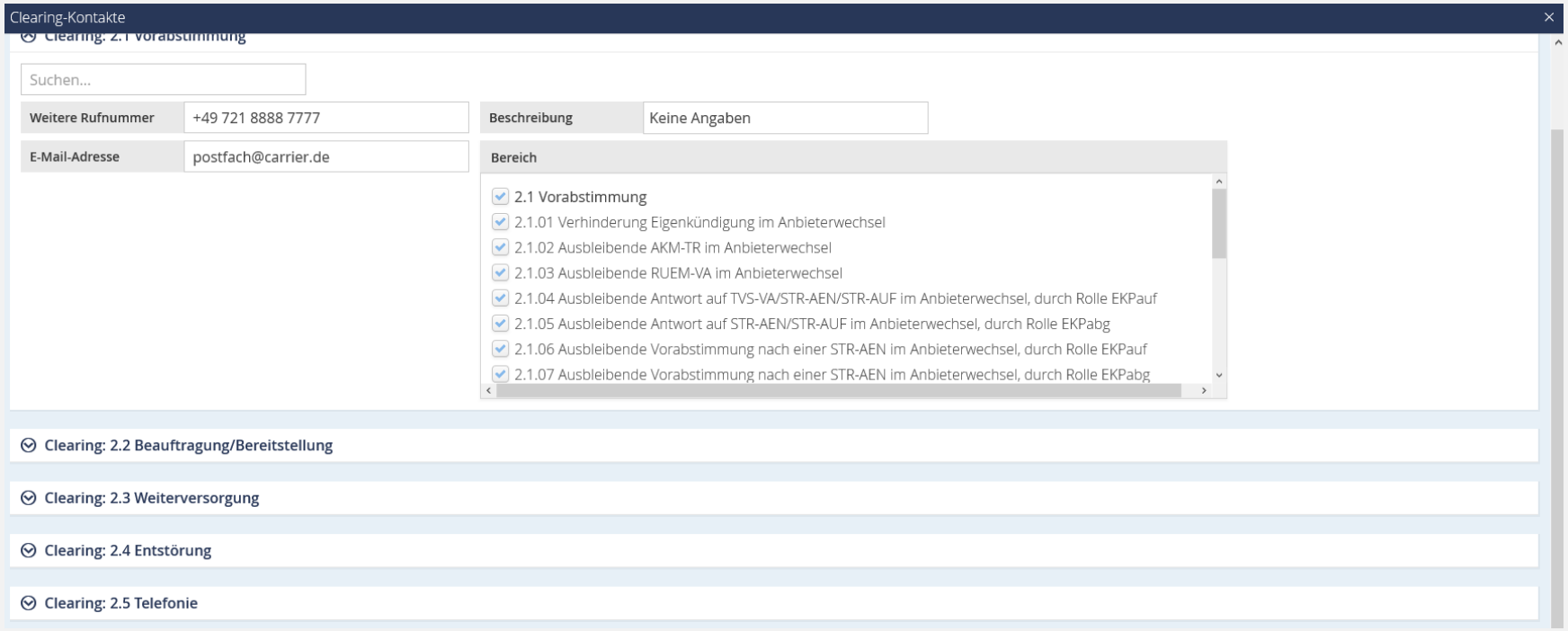
Bei der Angabe eines Haupt-Eingangstors erfolgt keine Auswahl einzelner Szenarien.

Das Feld darf **nicht** aktiviert werden, da nur ein Haupt-Eingangstor angegeben wurde.

© AK S&P, 2022

Fall 1 „Ein Haupt-Eingangstor für alle Szenarien“

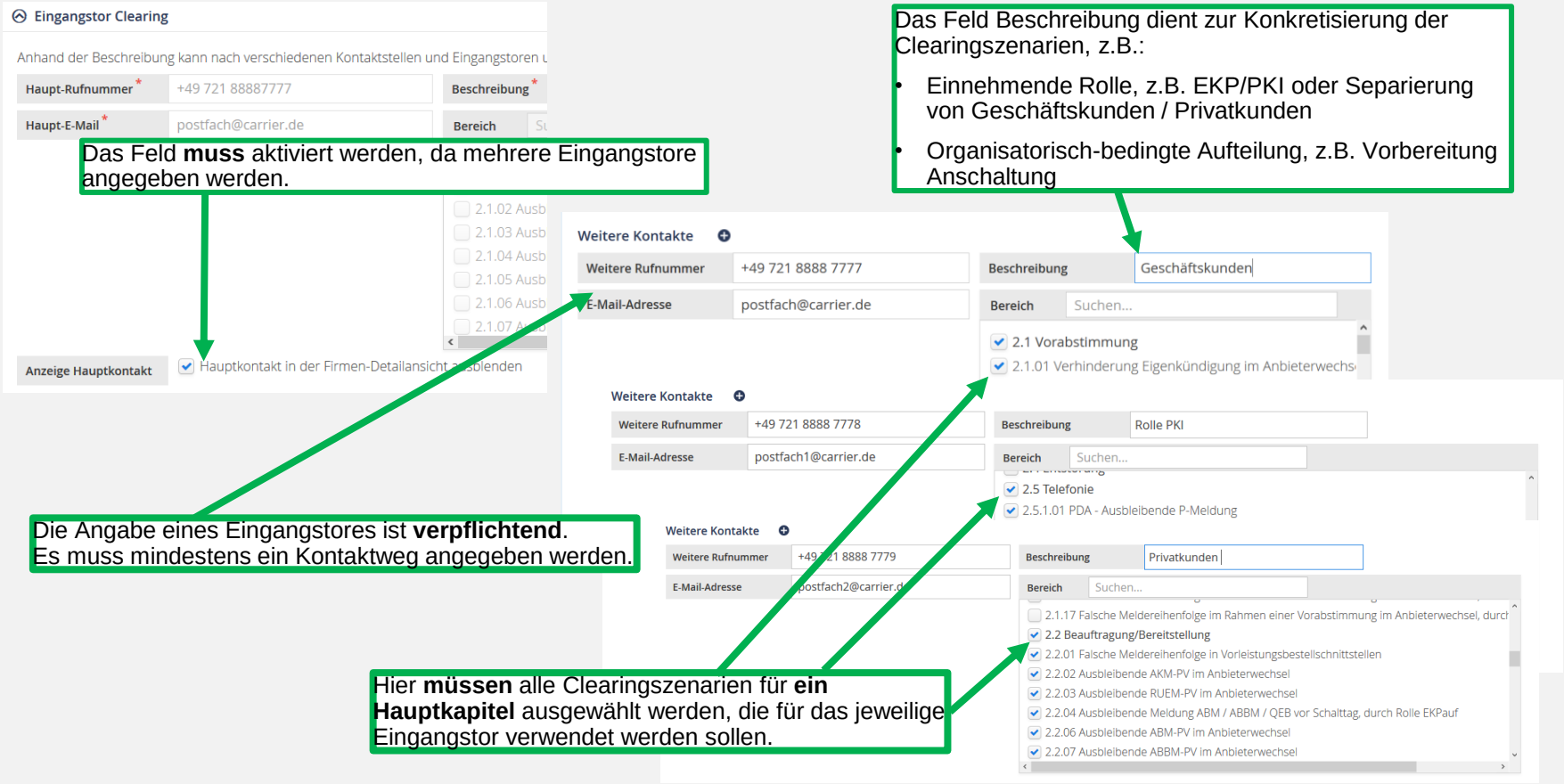
Die abgebildete Darstellung zeigt für jedes Hauptszenario das identische Haupt-Eingangstor. Die Daten können unter folgenden Punkten gesichtet werden: EKP-Portal ➔ Firmenliste➔ Clearing-Kontakte anzeigen



© AK S&P, 2022

Fall 2 „Mehrere Eingangstore pro Hauptkapitel“

Die abgebildete Darstellung bezieht sich auf den Fall, wenn ein EKP **pro** Hauptkapitel für die Clearingszenarien **mehrere** Eingangstore verwendet. Die Daten können unter folgenden Punkten editiert werden: EKP-Portal ➔ Meine Unternehmensdaten ➔ ABW-, Clearing- & Kontaktdaten ➔ Eingangstor Clearing



Das Feld **muss** aktiviert werden, da mehrere Eingangstore angegeben werden.

Das Feld Beschreibung dient zur Konkretisierung der Clearingszenarien, z.B.:

- Einnehmende Rolle, z.B. EKP/PKI oder Separierung von Geschäftskunden / Privatkunden
- Organisatorisch-bedingte Aufteilung, z.B. Vorbereitung Anschaltung

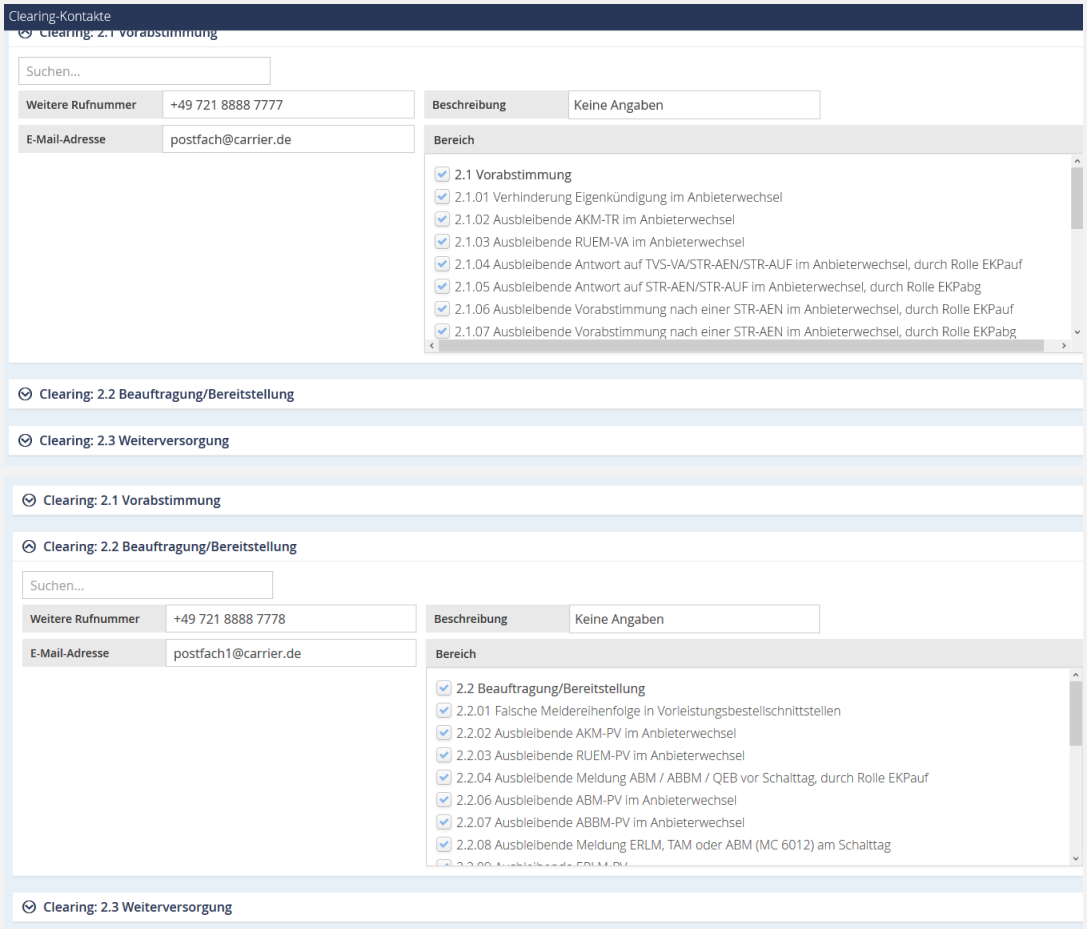
Die Angabe eines Eingangstores ist **verpflichtend**.
Es muss mindestens ein Kontaktweg angegeben werden.

Hier **müssen** alle Clearingszenarien für **ein Hauptkapitel** ausgewählt werden, die für das jeweilige Eingangstor verwendet werden sollen.

© AK S&P, 2022

Fall 2 „Mehrere Eingangstore pro Hauptkapitel“

Die abgebildete Darstellung zeigt für jedes Hauptszenario **mehrere** Eingangstore. Die Daten können unter folgenden Punkten gesichtet werden: EKP-Portal ➔ Firmenliste➔ Clearing-Kontakte anzeigen

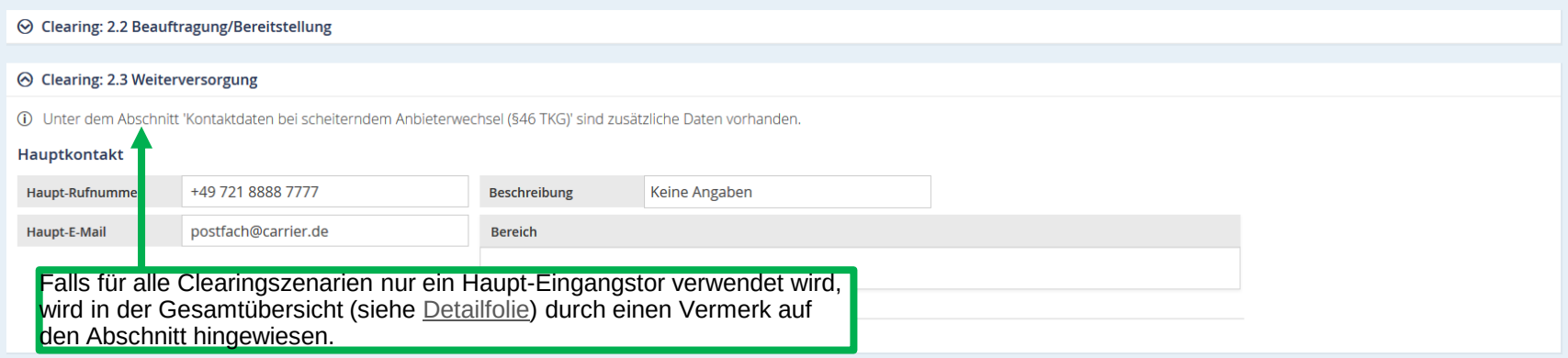


© AK S&P, 2022

Eingangstor für das Hauptszenario "2.3 Weiterversorgung“

Die abgebildete Darstellung zeigt den Umgang mit der Angabe eines Eingangstores für das Hauptszenario Weiterversorgung und gilt sowohl für Fall 1 „Ein Haupt-Eingangstor für alle Szenarien“ als auch für Fall 2 „Ein oder mehrere Eingangstore pro Hauptkapitel“. Die Daten können unter folgenden Punkten editiert werden: EKP-Portal ➔ Meine Unternehmensdaten ➔ ABW-, Clearing- & Kontaktdaten ➔ Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel (§59 TKG) ➔ Clearing: 2.3 Weiterversorgung

Die Angabe eines Eingangstores (E-Mail – Adresse und Rufnummer) ist **verpflichtend**.



Falls für alle Clearingszenarien nur ein Haupt-Eingangstor verwendet wird, wird in der Gesamtübersicht (siehe Detailfolie) durch einen Vermerk auf den Abschnitt hingewiesen.

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Erläuterung & Information

Bedingung:

- Gemäß der Checkliste ist der Ausfall so umfassend, dass die BNetzA und weitere Marktteilnehmer informiert werden müssen
- Neues Kontaktformular zum Ausfall Meldeketten ausfüllen (https://ak-spri.de/infokontakt/stoerungsmeldung/)
- Newsfeed über die Enghouse automatisiert einstellen lassen (Achtung Ausfall, betroffene Unternehmen bitte abstimmen mit ASP X). Newsfeed generiert eine E-Mail an alle EKP Portal Nutzer (vgl. §59 TKG E-Mail)

Ziel:

- Zeitnahe und umfassende Information aller beteiligten Marktteilnehmer und Abstimmung des weiteren Vorgehens

Ablauf:

- Checkliste gemäß folgender Kategorien prüfen:
  - Was funktioniert und was nicht?
  - Wer ist beteiligt und muss informiert werden?
  - Wie ist das weitere Vorgehen während des Ausfalls?
  - Wie ist das weitere Vorgehen nach dem Ausfall?
- Weitere Schritte und Maßnahmen abstimmen

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Checkliste

Was funktioniert und was nicht?

- **Anbieterwechsel mit betroffenen EKPs:** WBCI Aufträge/ Meldungen empfangen und senden
- **Im Zusammenarbeit mit Telekom:** WITA Aufträge/ Meldungen empfangen und senden
- **Im Zusammenarbeit mit NGAB:** S/PRI Aufträge/ Meldungen empfangen und senden
- **In Bezug auf das PDA Verfahren:** P- und L-Meldungen empfangen / senden
- **Anbieterwechsel mit betroffenen EKPs:** Weiterversorgungen annehmen / veranlassen / durchführen / weiterführen
- **In Bezug auf den Kundenauftrag:** Provisionierungen beim Kunden durchführen
- **In Bezug auf Schnittstellen:** Sind Meldungen verloren oder wurden sie gepuffert
- **In Bezug auf Schnittstellen:** Können Meldungen manuell erstellt / verarbeitet werden und werden dadurch alle Systeme bedient
- Kommunikation zu beteiligten Partnern (EKP, PKI, Dienstleister…) möglich oder nicht
- Zugriff auf Mailaccounts
- Erreichbarkeit der Hotlines, Telefonnummern von Ansprechpartnern
- Zugriff auf Internet, Intranet (EKP Portal,…)
- Zugriff auf Kundendaten, Rechnungsdaten

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Checkliste

Wer ist beteiligt und muss informiert werden?

- EKP
- Dienstleister
- PKI
- TNB
- NGABs/ANE
- Kunde
- BNetzA
- EKP Portal
- Nummerierungsmanagement (PDA)
- Firmenhomepage
- Auftragsclearing, Beschwerdemanagement, Vertrieb

- **Hinweis**: Diese Liste enthält keine Priorisierung zur Reihenfolge einer Information.

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Checkliste

Wie ist das weitere Vorgehen während des Ausfalls?

- Wie viele und welche Kunden sind betroffen?
- Gibt es besonders priorisierte Kunden?
- Können Listen erstellt und den beteiligten Bereichen über ein datensicheres Medium zur Verfügung gestellt werden?
- Können Listen in Zusammenarbeit mit den jeweils betroffenen EKP, TNB,NGAB/ANE… erstellt werden?
- Gibt es Backups von Datenbanken, Kundendaten,….?
- Umgang mit laufenden Aufträgen: Ziel ist es, Ausfälle zu vermeiden und die Regelprozesse zu bedienen.
- Kann der Prozess „einseitig“ bedient werden, auch wenn die Aktion der Gegenseite fehlt?
- Vorwärtsprozessierung / keine Aktion / Weiterversorgung / Terminverschiebung / Abbruch?
  Ggf. abhängig von der Priorisierung, vom Geschäftsfall, vom Termin und vom Auftragsstatus
- **Beispiel**:

Prozess	Status WBCI	Was ist zu tun
ABW Import/ Export	Angefragt	
	Mitteilung techn. Ress.	
	Abgestimmt	
	Abgeschlossen	z.B. Portierungsstatus prüfen

Prozess	Status WITA	Was ist zu tun
ABW Import/ Export / Dreierprozess	wartenAufAntwort	
	in Produktion	
	abgeschlossen	z.B. Portierungsstatus prüfen

© AK S&P, 2022

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Checkliste

Wie ist das weitere Vorgehen nach dem Ausfall?

- Seit wann geht was genau wieder mit wem?
- Wie ist der aktuelle Stand zu den einzelnen Fehlerbildern?
- Wie viele Aufträge liegen „auf Halde“ und müssen neu eingelastet werden?
- Wie verläuft die RampUp Phase in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen (Forecast abstimmen)?
- Regelmäßige Updates /Zwischenstand für die betroffenen Häuser liefern – in Regelmäßigen Meetings bzw. schriftlicher Kommunikation
- Abschlussinformation liefern: für alle danach auftretenden Fehler gilt der Regelprozess Clearing

© AK S&P, 2022

Ansprechpartner

© AK S&P, 2022

Für Feedback, Anmerkungen und Ergänzungen wenden Sie sich per Email an:

- Stephan.Braune@1und1.de
- Elena.Papadopoulou@1und1.de
- a.panitz@telekom.de
- d.wiesenberg@telekom.de

Alternativ verwenden Sie bitte das Kontaktformular unter:

- https://ak-spri.de/kontakt/

© AK S&P, 2022