Arbeitshandbuch für Clearingszenarien
Version 2.2
Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (AK S&P)

03.11.2026

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, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Verbraucheranfragen (2.6)
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Verbraucheranfragen (2.6)
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

1.1.1 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 & Aufnahme neuer Szenarien (Details siehe Änderungshistorie)

© AK S&P, 2026

1.1.1 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, 2026

1.1.1 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

V.1.6	▪ Überarbeitung Kapitel 2.2 Bereitstellung / Beauftragung & Kapitel 2.4 Entstörung und Aufnahme Kapitel 4.5 Störungsmeldung ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel)	08.10.2021
V.1.7	▪ Änderung des Paragraphen TKG §46 in §59 zum 01.12.2021 ▪ Änderung Begrifflichkeiten Geschäftsfälle in Hauptszenarien	01.12.2021

V.1.8	▪ 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, 2026

1.1.1 Highlights des Arbeitshandbuchs

Änderungshistorie

Version	Änderungen	Wann
V.1.9	▪ 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
V.2.0	▪ Aufnahme verschiedener Clearingszenarien, u.a.: ○ Kapitel 2.1 ▪ Clearing RUEM-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel durch Rolle EKPabg ○ Kapitel 2.2: ▪ Falsche Meldereihenfolge in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle ANE / NGAB ▪ Status Clearinganfragen nach TAM/MTAM durch Rolle ANE / NGAB ▪ Anfragen zu Belegte Leitung durch Rolle EKPneu bei Nicht-Teilnehmer des Prozesses und EKPalt ▪ Anfragen zu Belegte Leitung zu Eigenbedarfskündigung durch Rolle EKPneu Telekom ▪ Validierung Home-ID durch Rolle EKP ○ Kapitel 2.4: ▪ Zusatzinformationen zum Entstörauftrag, durch Rolle ANE/NGAB ▪ Auskunftspflicht bei Störungen im Netz, durch Rolle ANE/NGAB ▪ Unterstützungshilfe bei Störungen, durch Rolle ANE / NGAB ○ Kapitel 2.5.4: ▪ Clearing der Konfliktmeldungen aus den Halbjahresmeldungen (HJM) ▪ Überarbeitung einiger Bedingungen bei bestehenden Szenarien. ▪ Aufnahme eines neuen Begriffes (Kapitel 1.3) ▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel) ▪ Änderung Kapitel 3 in Beschreibung Clearingplattform	26.07.2024

© AK S&P, 2026

1.1.1 Highlights des Arbeitshandbuchs

Änderungshistorie

Version	Änderungen	Wann
V.2.1	▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel) ▪ Ergänzungen für Kap.3 Clearingplattform o Digital Identity Management (DIM) in Kap. 3.4 o Clearingticket Statusmodel in Kap. 3.5 ▪ Aufnahme verschiedener Clearingszenarien, u.a.: o Kapitel 2.2 ▪ Korrektur Wohneinheiten am Standort für Glasfaser ▪ Rückmeldung Mitwirkung zum bestellten Glasfaseranschluss ▪ Klärung ONT-Registrierung ▪ Umgang mit neuen Clearingszenarien in Kap. 4.3 Clearingtemplates	09.12.2025
V2.2	▪ Redaktionelle Änderungen (div. Kapitel) ▪ Aufnahme der Platzhalter zu jedem Hauptszenario ▪ Kapitel 2.5 Telefonie: Versand von Rufnummern-Listen über Platzhalter Clearingszenario	05.10.2026

© AK S&P, 2026

1.1.2 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 Austausch der erforderlichen Kundeninformationen (Bestands-, Verkehrs- und Steuerungsdaten) den aktuellen Datenschutzrichtlinien (insbesondere BDSG und DSGVO sowie TDDDG
- Clearingszenarien in Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel unterliegen darüber hinaus den Vorgaben des §59 TKG.

© AK S&P, 2026

1.1.2 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 Schnittstellenproblem vor und es bedarf einer bilateralen technischen Klärung (derzeit kein Clearingszenario). 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).

© AK S&P, 2026

1.1.2 Ziele & Rahmenbedingungen zur Verwendung des Clearinghandbuches

Spielregeln

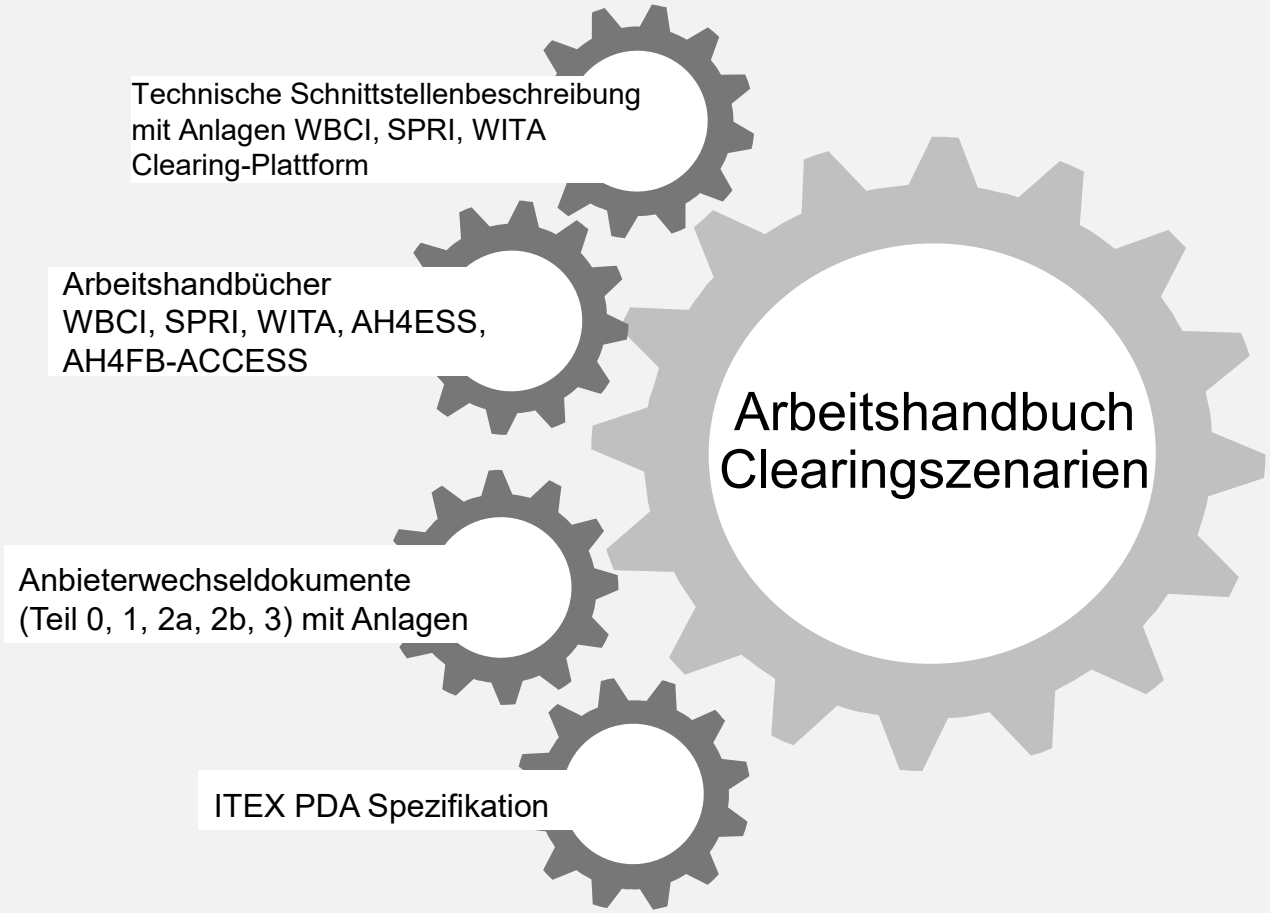
- Auf automatisierte Empfangs-/Eingangsbestätigungen bzw. automatisierte Rückmeldungen ist zu verzichten.
- Um eine fristgerechte Antwort zu ermöglichen, sind die abgestimmten Bedingungen und Antwortfristen je Clearingszenario einzuhalten. (Siehe Fristen)
- Der Bundle-EKP (FLX) stellt sicher, den Anbieterwechselprozess inklusive Weiterversorgung und Clearing mit allen Pflichten aus § 59 TKG zu übernehmen. (weitere Informationen)

© AK S&P, 2026

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, 2026

Begrifflichkeiten

Begriff	Beschreibung
Arbeitstag	Montag bis Freitag
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.
Beauftragung	Bezeichnet Bereitstellung mit und ohne Ressourcenübernahme, Kündigungen und Änderungsaufträge.
Bundle EKP	Bezeichnet einen Dienstleister, der mehrere Micro-EKP bündelt und diesen den Anbieterwechsel über die WBCI-Schnittstelle ermöglicht. Durch die ITU-Kennung (beginnend mit „FL“(Flat)) ist sofort erkennbar, dass es sich um einen EKP aus einem Bündelzertifikat handelt. Welche EKP sich hinter dieser ITU-Kennung verbergen, lässt sich im EKP-Portal in einer eigenen Spalte nachvollziehen. Hierdurch wird für das abgebende oder aufnehmende Unternehmen deutlich, dass es sich nicht direkt um den EKP, sondern um einen der vertraglich angebundenen EKP handelt.
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.

© AK S&P, 2026

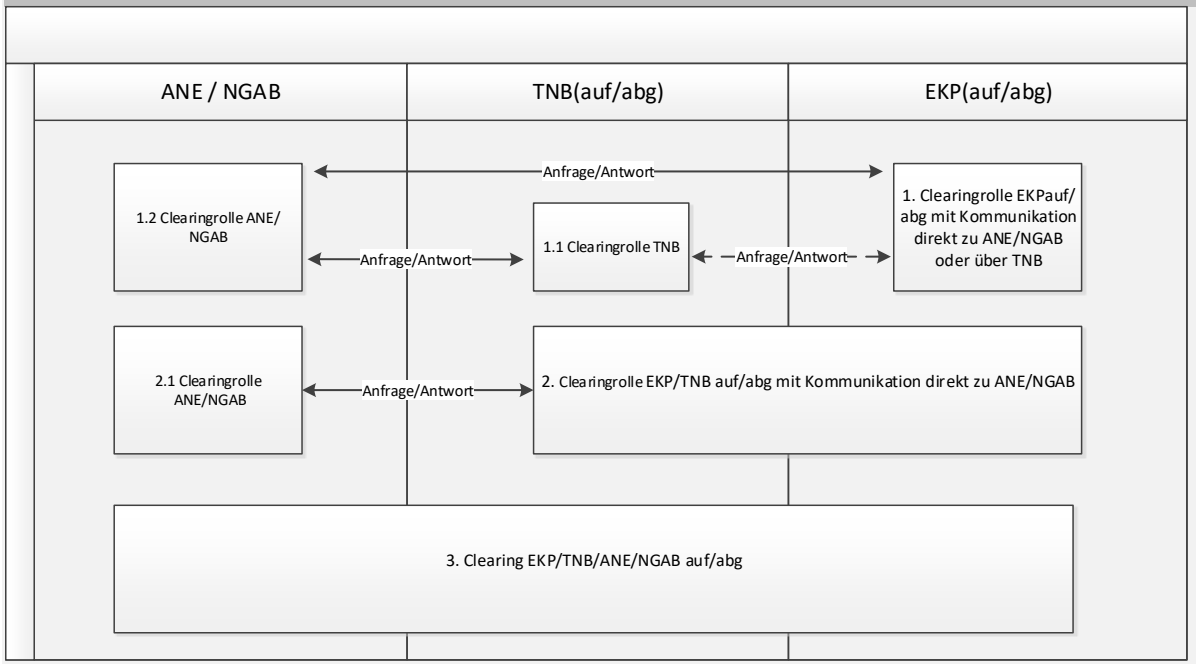
Begrifflichkeiten

Begriff	Beschreibung
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.

© AK S&P, 2026

Rollen und Clearinganfragen

Rollenszenarien



Erläuterung & Information

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

EKP und TNB sind nicht identisch:

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 identisch 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.

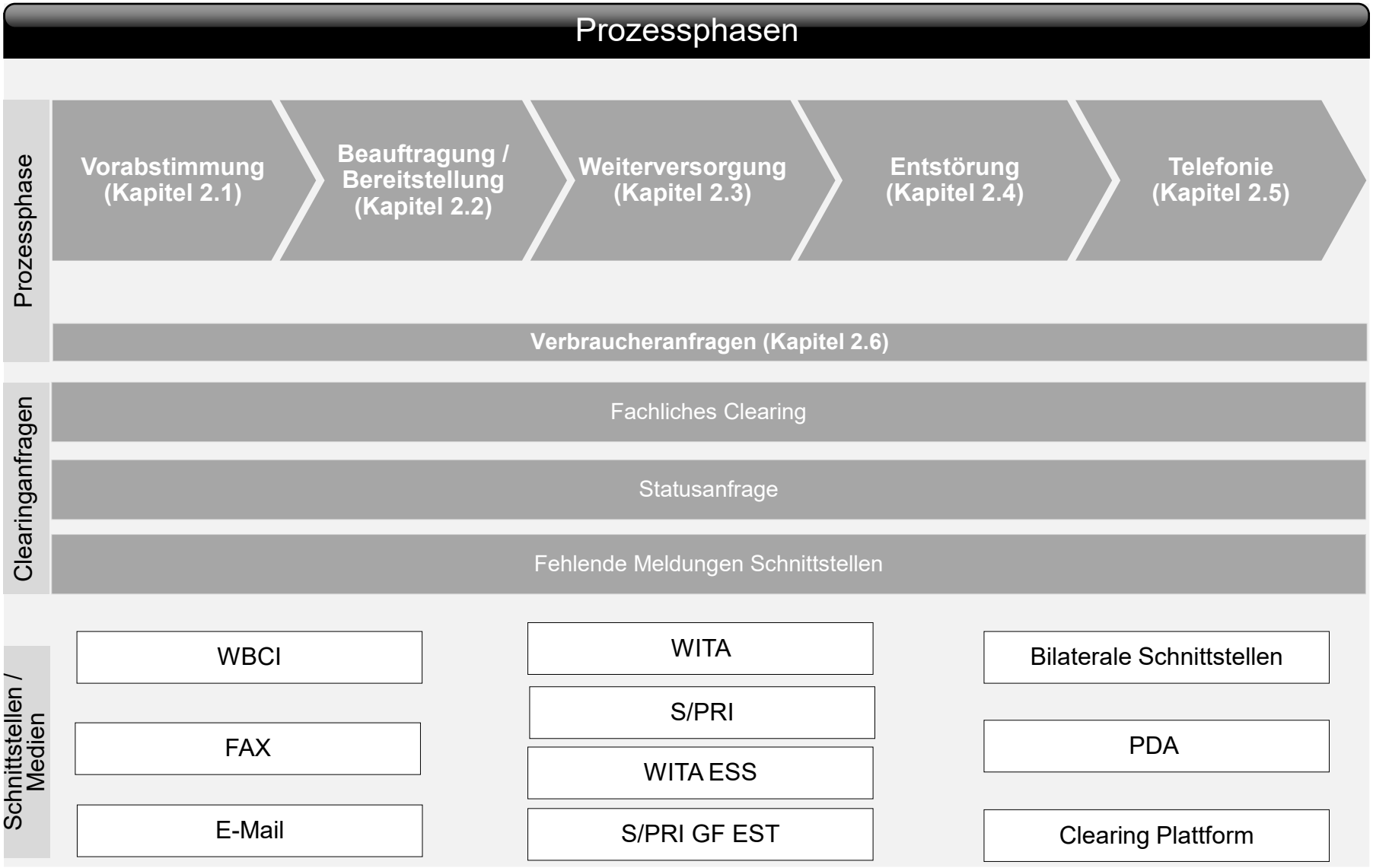
ANE, NGAB, TNB sind identisch mit EKP:

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, 2026

1. Übergreifende Informationen
1.4 Prozessphasen

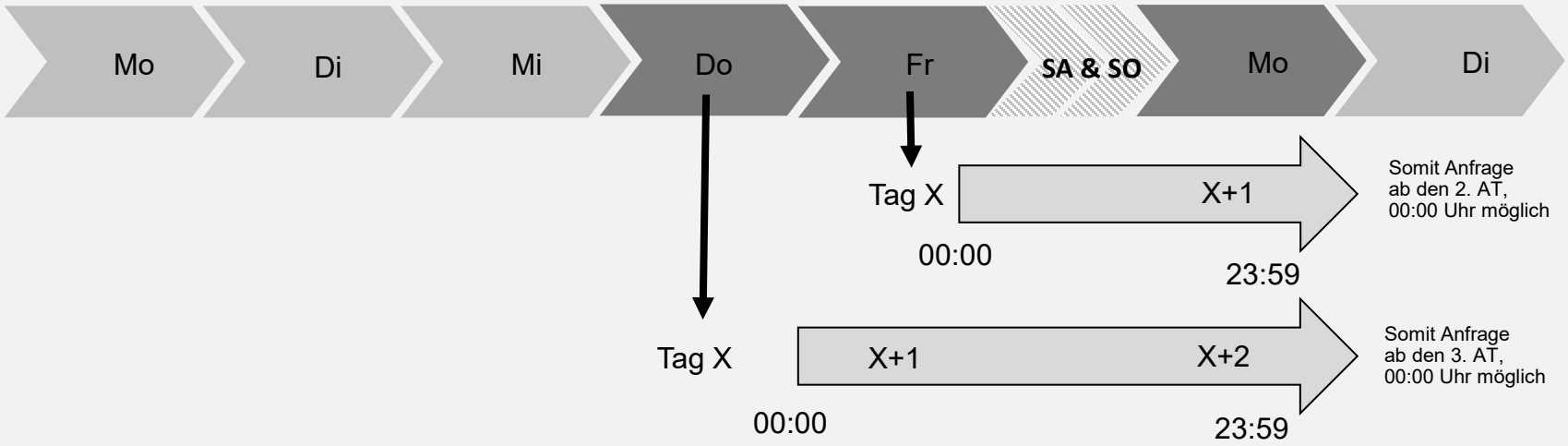


© AK S&P, 2026

Fristen 1AT und 2AT

Fristende zur Beantwortung der Clearinganfrage ist auf Basis von Arbeitstagen (AT) der letzte Tag 23:59 Uhr.
Beispiel 1 AT Frist: ab Freitag, kann eine erneute Anfrage frühestens ab Dienstag 0:00 Uhr erfolgen.
Beispiel 2 AT Frist: ab Donnerstag, kann eine erneute Anfrage frühestens ab Dienstag 0:00 Uhr erfolgen.

Beispiel, früheste Clearinganfrage:



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

Einzuhaltende Bedingungen:

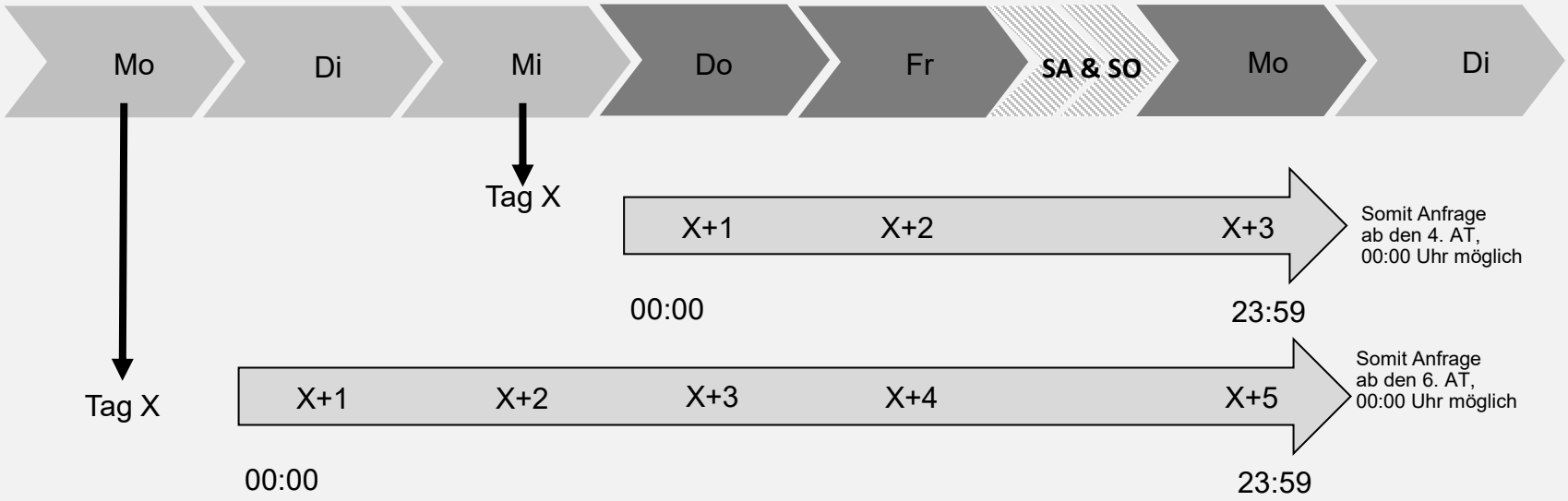
- Ziel ist es Clearinganfragen unverzüglich zu beantworten.
- Erneute Anfragen sollen frühestens nach Ablauf der Antwortfrist erfolgen.
- Bei kommunizierten Backlog-Situationen ist von Mehrfachanfragen abzusehen.

© AK S&P, 2026

Fristen 3AT und 5AT

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:



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.

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.

© AK S&P, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Verbraucheranfragen (2.6)
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

Vorabstimmung

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien

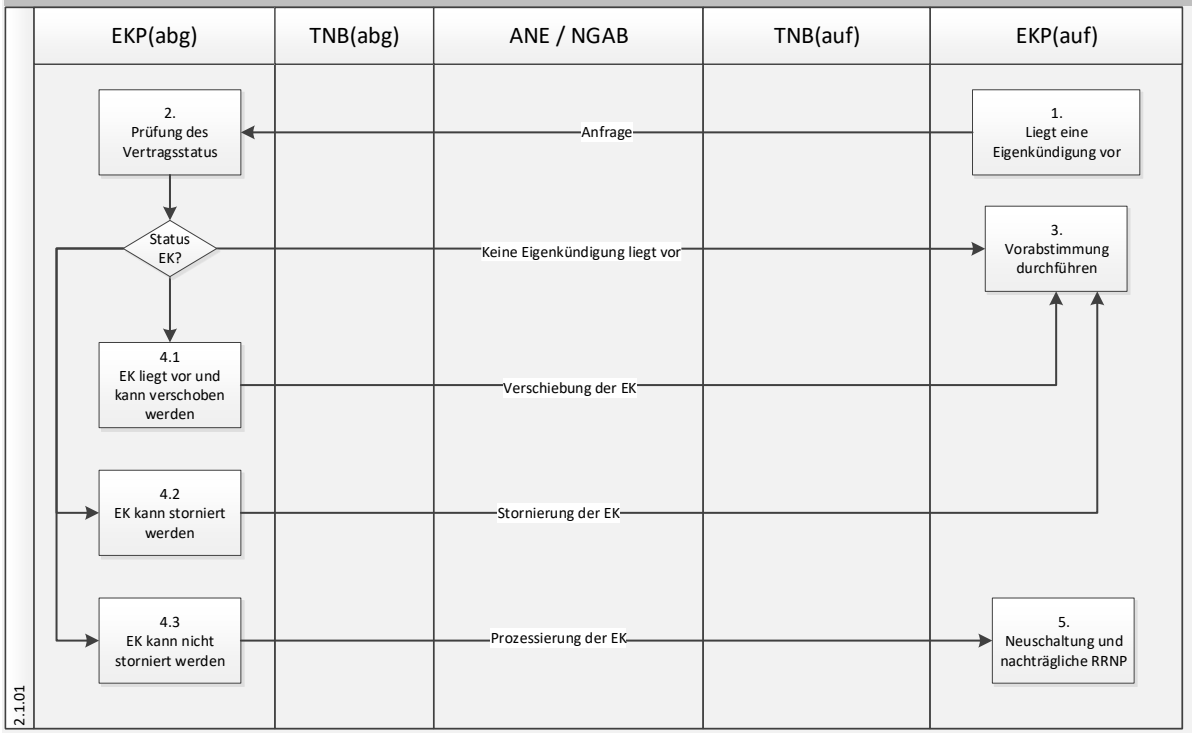
- 2.1.01 **Verhinderung Eigenkündigung** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- 2.1.02 **Ausbleibende AKM-TR** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg
- 2.1.03 **Ausbleibende RUEM-VA** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf
- 2.1.04 **Ausbleibende Antwort** auf **TVS-VA** oder **STR-AEN** oder **STR-AUF**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

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.1.01 Verhinderung Eigenkündigung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

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

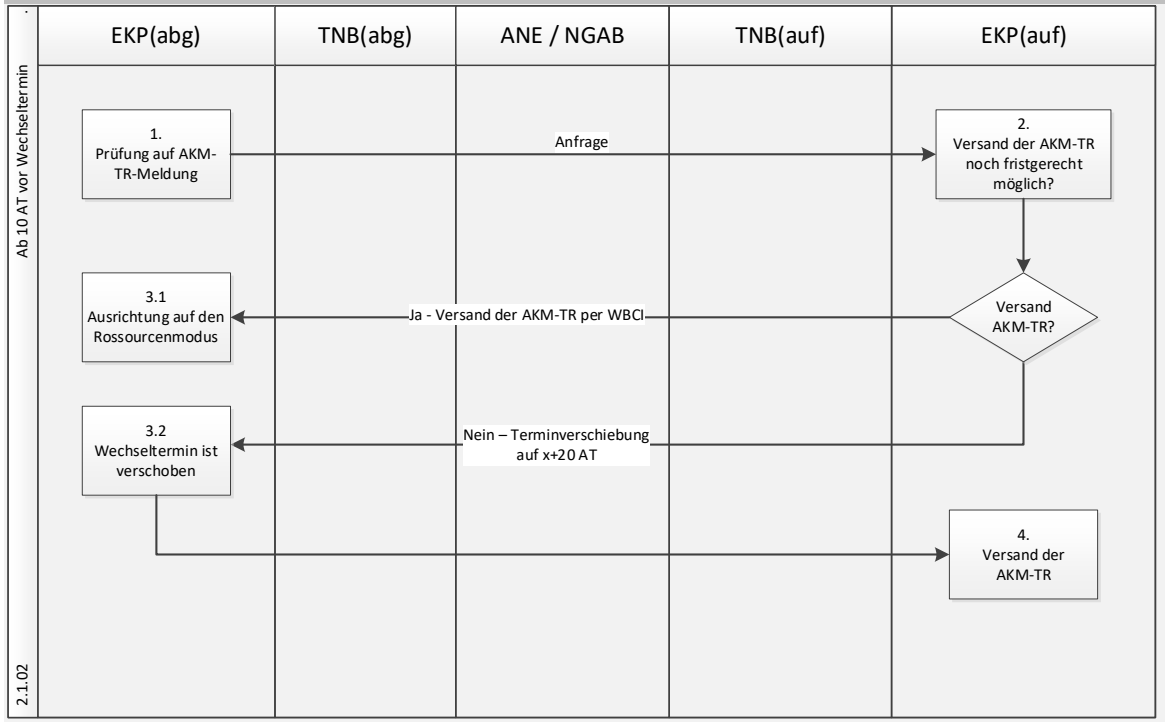
5. Neuschaltung mit nachträglicher RRNP

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.1.02 Ausbleibende AKM-TR im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

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.

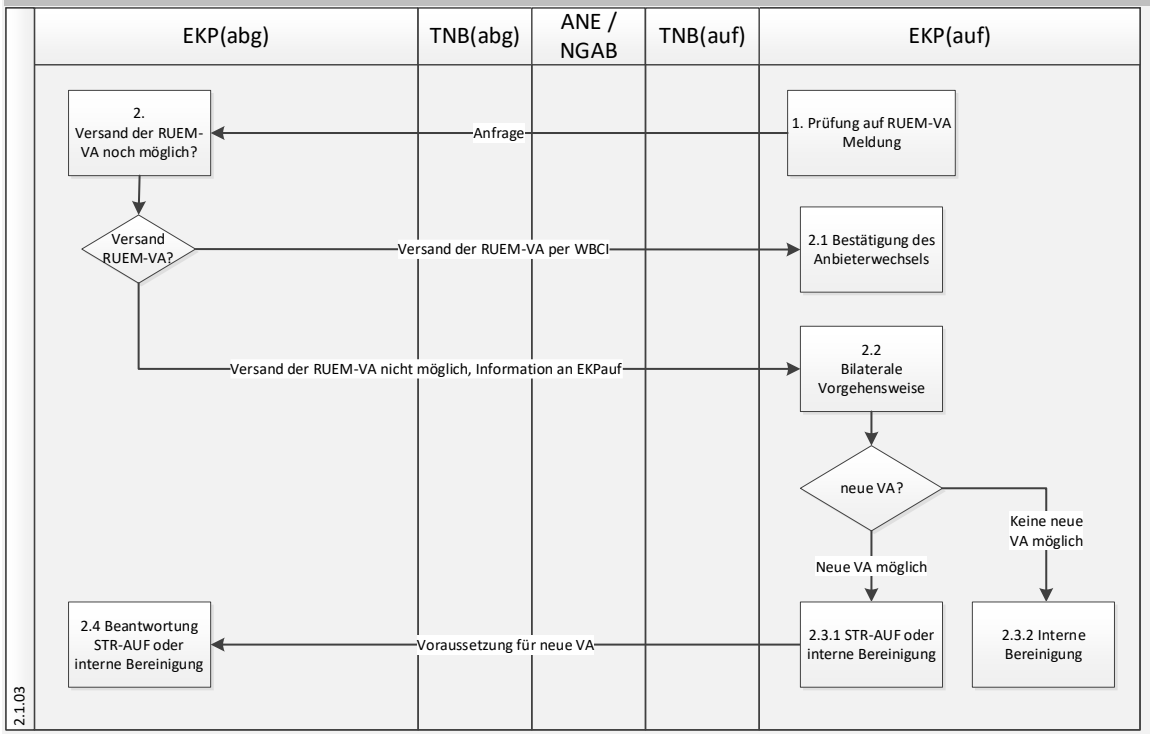
4. Fristgerechter Versand der AKM-TR

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.1.03 Ausbleibende RUEM-VA im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

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

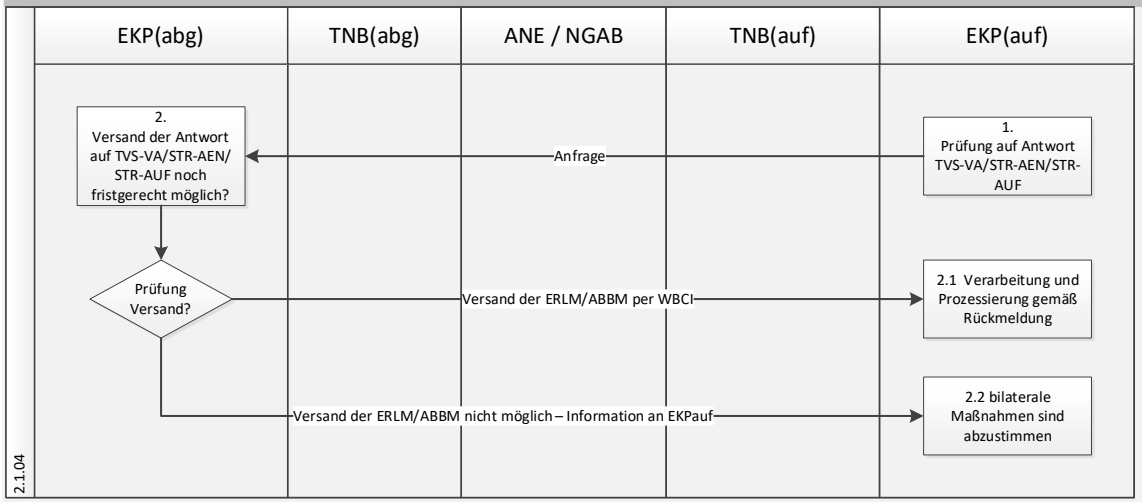
Der Versand der TEQ löst den Fristbeginn gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1, Kap. 2.6.3 aus.

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1, Kapitel 2.6.3

© AK S&P, 2026

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

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmungsantwort (RUEM-VA) vor, Ausnahme STR-AUF*
- 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.

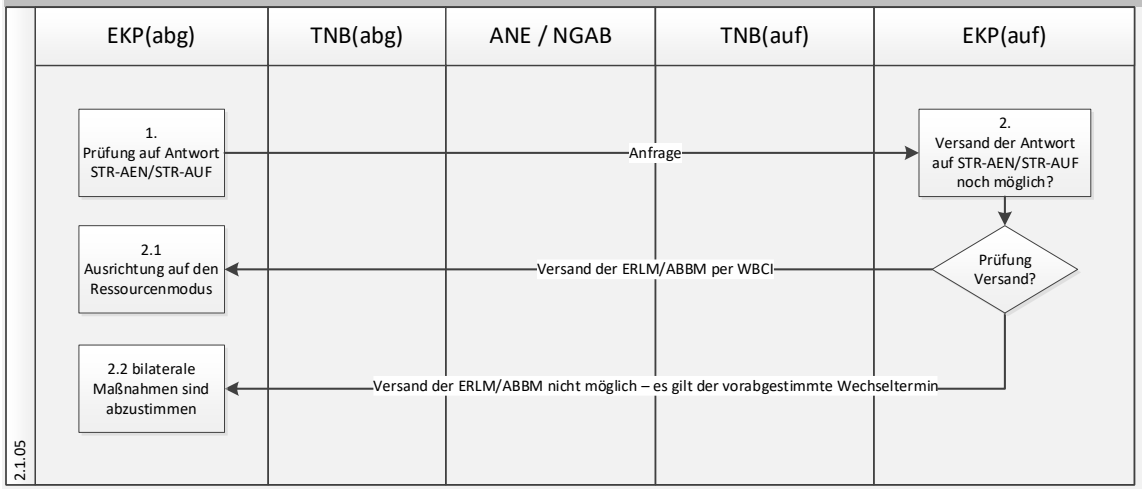
Antwortfrist:
- 1 AT

*Eine Aufhebung (STR-AUF) durch **EKPauf** kann jederzeit nach der Einstellung der Vorabstimmungsanfrage erfolgen. *Dazu der Hinweis zur Clearingspezifikation*: Bitte den Kundenwunschtermin (KWT) im Pflichtfeld „abgestimmter Wechseltermin“ eintragen.

© AK S&P, 2026

2.1.05 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.

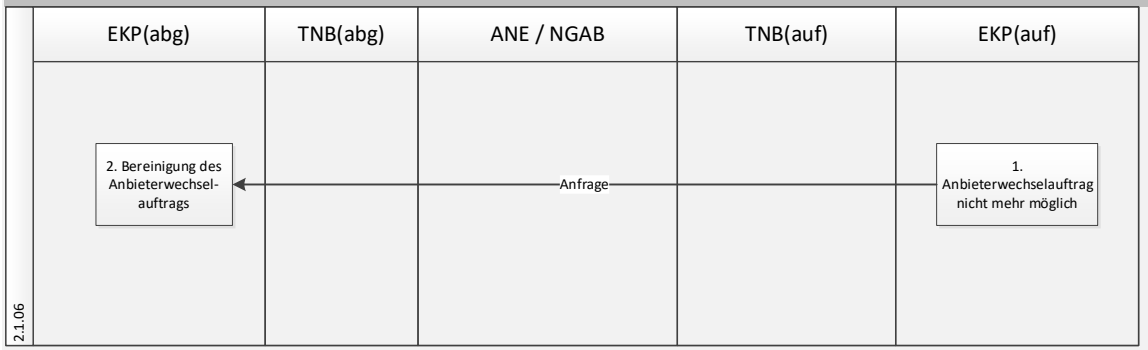
2.2 Wenn nein, informiert EKPauf den EKPabg über den Zustand des Anbieterwechsels (bei x<3AT Vorgehen gemäß WVS vor Wechseltag). EKPauf und EKPabg stimmen die weitere Vorgehensweise bilateral ab.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.1.06 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

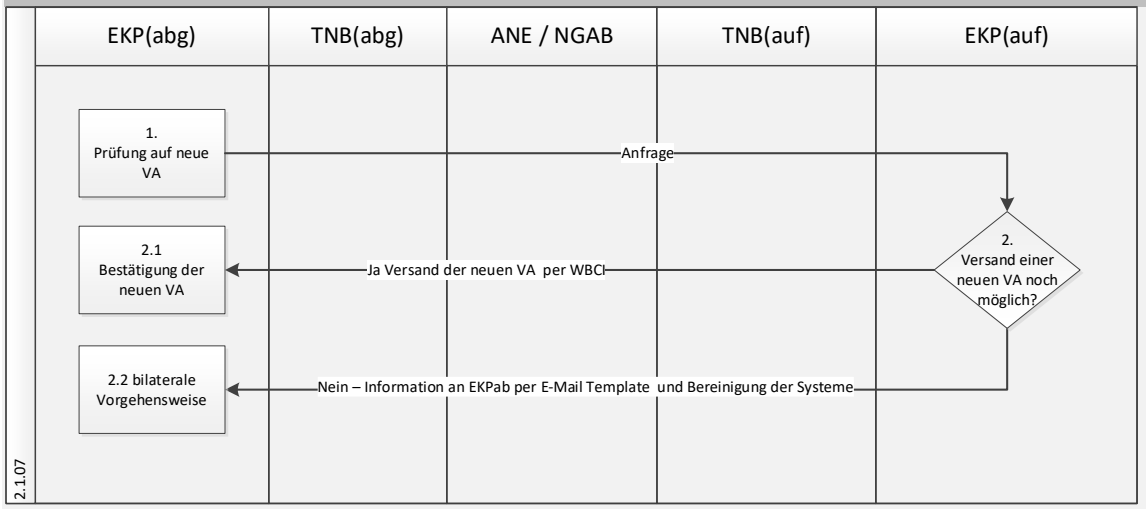
2. EKPabg bereinigt sein System intern

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.07 Ausbleibende Vorabstimmung nach einer STR-AEN im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPab

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.

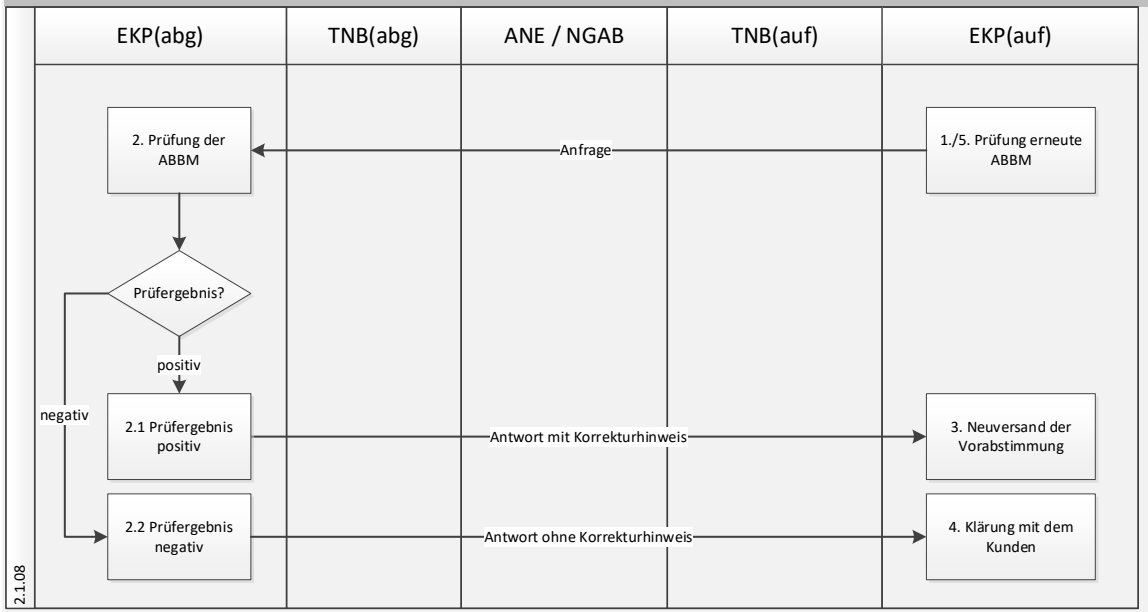
2.2.Wenn nein, informiert EKPauf den EKPabg über das Storno des Anbieterwechsels. EKPauf und EKPabg bereinigen die Systeme (spätestens 7AT vor Wechseltag wird der Anbieterwechsel beim EKPauf und EKPabg selbstständig aufgehoben. EKPauf und EKPabg stimmen sich danach ggfs. über das weitere Vorgehen ab.)

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.08 **Mehrfachablehnungen** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt keine bestätigte Vorabstimmung vor
- Es liegen mehrere Ablehnungen vom gleichen EKP mit dem gleichem oder unterschiedlichen Ablehnungsgründen vor.*
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und Endkunde eine Klärung stattgefunden hat.

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

1. Übermittlung einer Anfrage mit den abgelehnten VA-ID´s 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

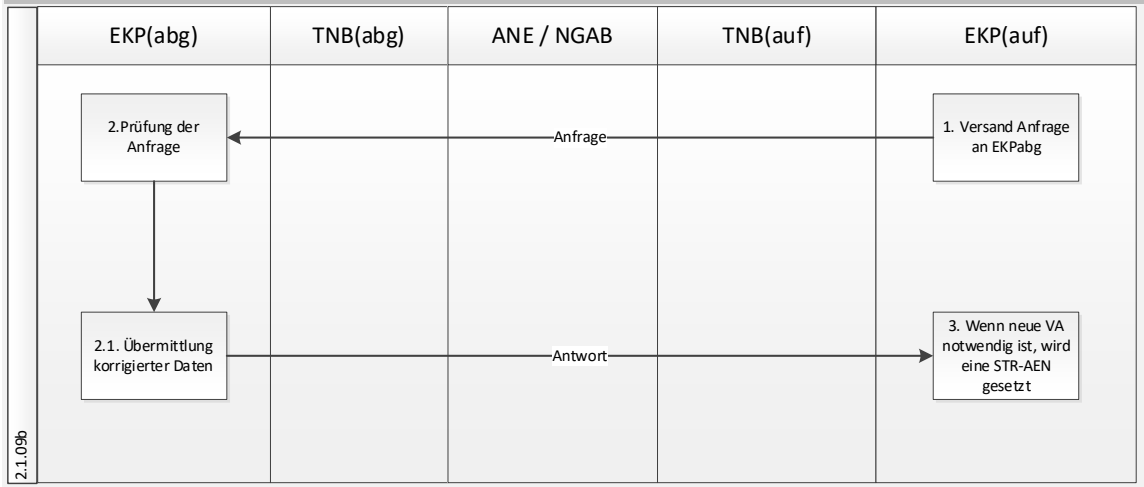
Antwortfrist:
- 2 AT

*Zur Vermeidung bzw. Reduzierung der Ablehnungen mit Code AIF oder KNI, kann der EKPauf nach einer initialen Ablehnung durch die Abfrage der Kunden- bzw. Vertragsnummer beim Endkunden, eine Clearinganfrage mit diesen Daten (1) beim EKPabg stellen. Der EKPabg meldet die korrekten Daten dem EKPauf zurück, sofern dies bilateral vereinbart wurde. (2.1).

© AK S&P, 2026

2.1.09a Clearing RUEM-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Eine positive Vorabstimmungsantwort (RUEM-VA) 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

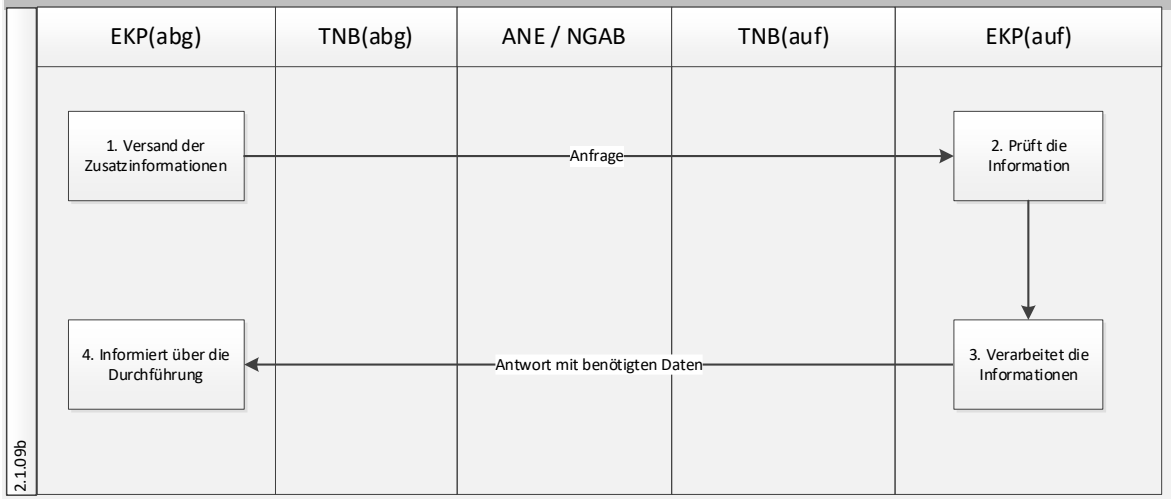
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.1.09b Clearing RUEM-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Eine positive Vorabstimmungsantwort (RUEM-VA) wurde an EKPabg übersendet

  Mögliche Szenarien:
  a) Prozessierung Terminverschiebung
  b) Zusätzliche Informationen

Ziel:
- Ein unterbrechungsfreier Anbieterwechsel zwischen EKPauf und EKPabg

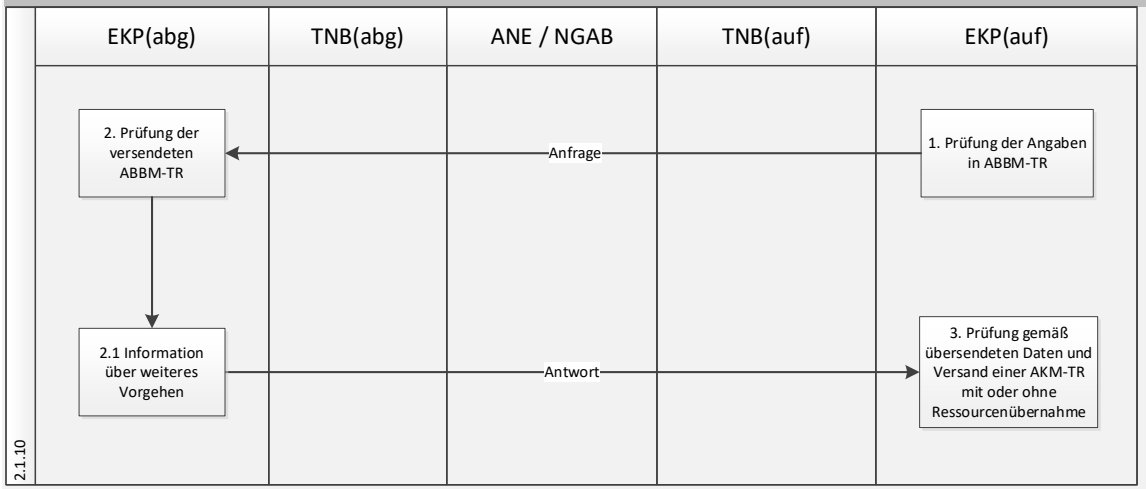
Ablauf:
1.Zusatzinformationen werden vom EKPabg an den EKPauf gesendet
2.EKPauf prüft die Information vom EKPabg.
3.EKPauf verarbeitet die Informationen und veranlasst weiter Schritte.
4.EKPabg bekommt Rückmeldung über die Durchführung

Antwortfrist:
•2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.10 Clearing ABBM-TR im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

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

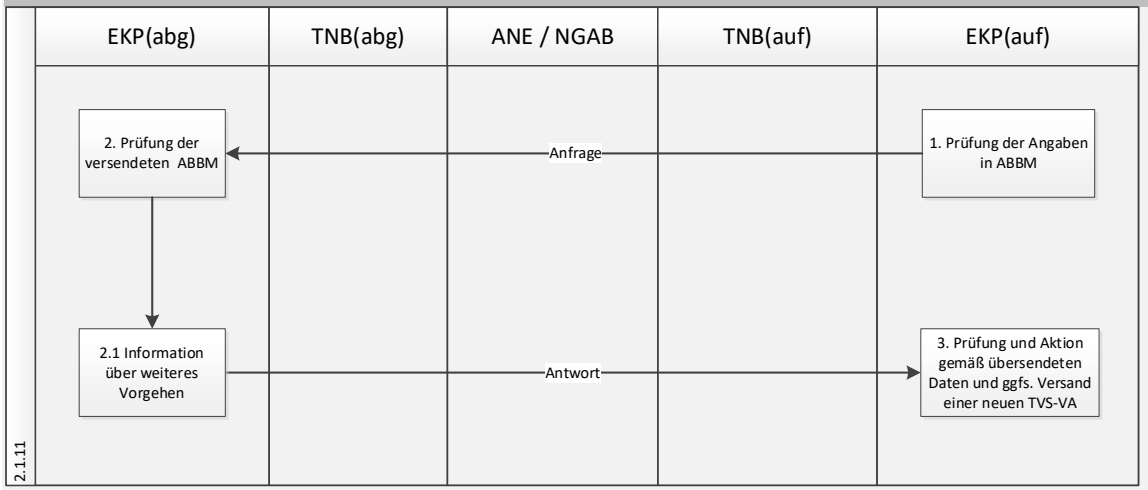
3. EKPauf prüft die Rückmeldung, bereinigt ggf. die Daten und übersendet eine neue AKM-TR mit abgestimmten Angaben zur Übernahme der technischen Ressource

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.11 Clearing TVS-VA im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf

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

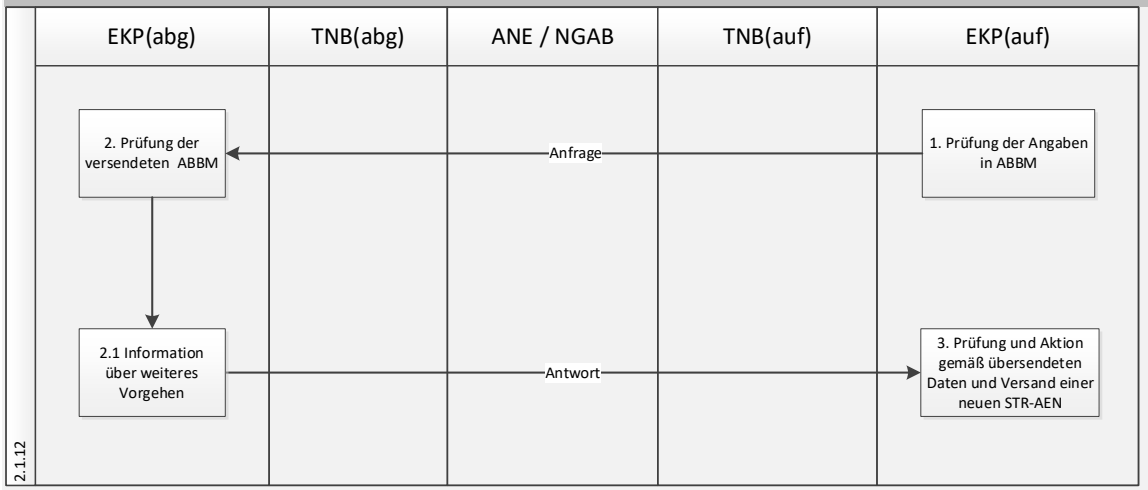
2.1 Informiert EKPauf über die Gründe und das weitere Vorgehen

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

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

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



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

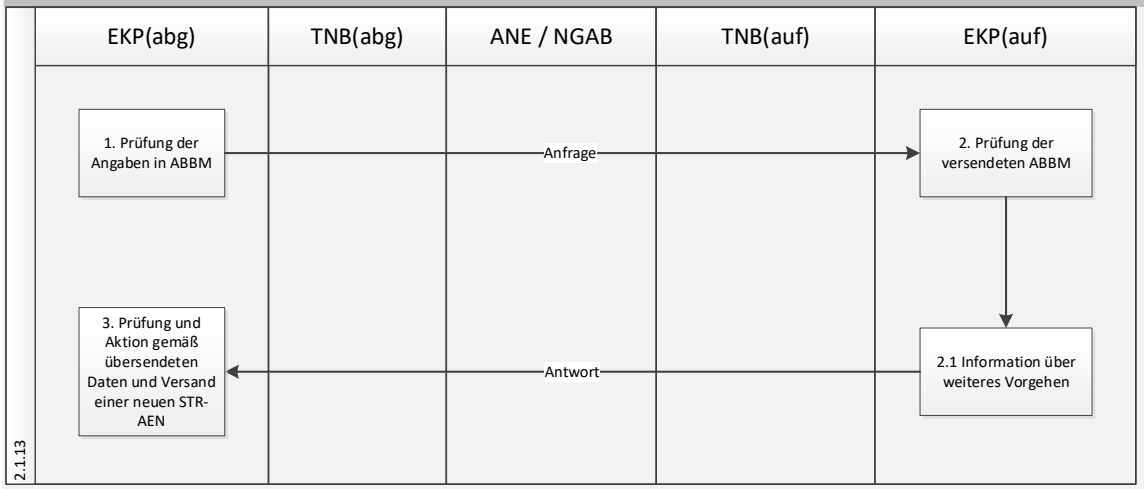
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.1.13 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

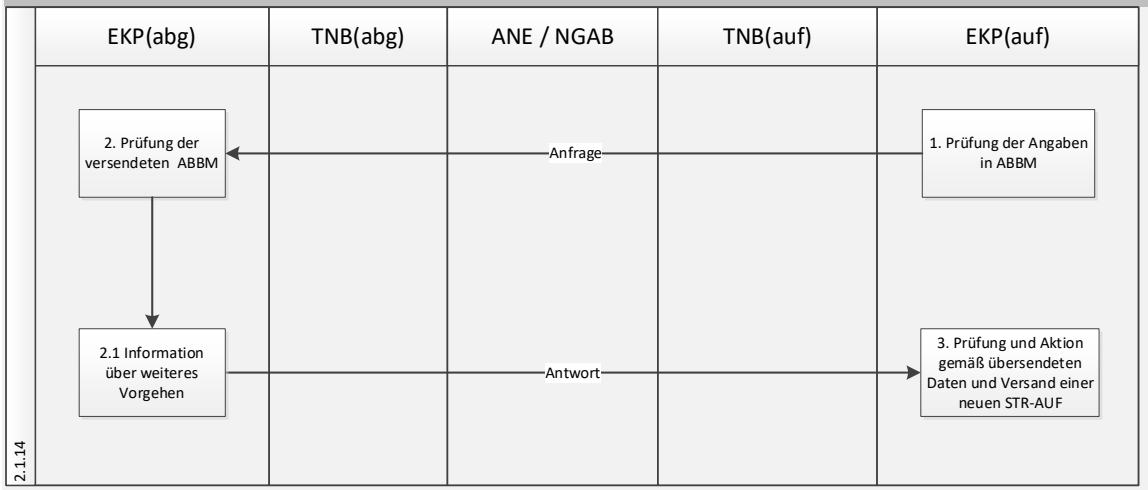
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.1.14 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

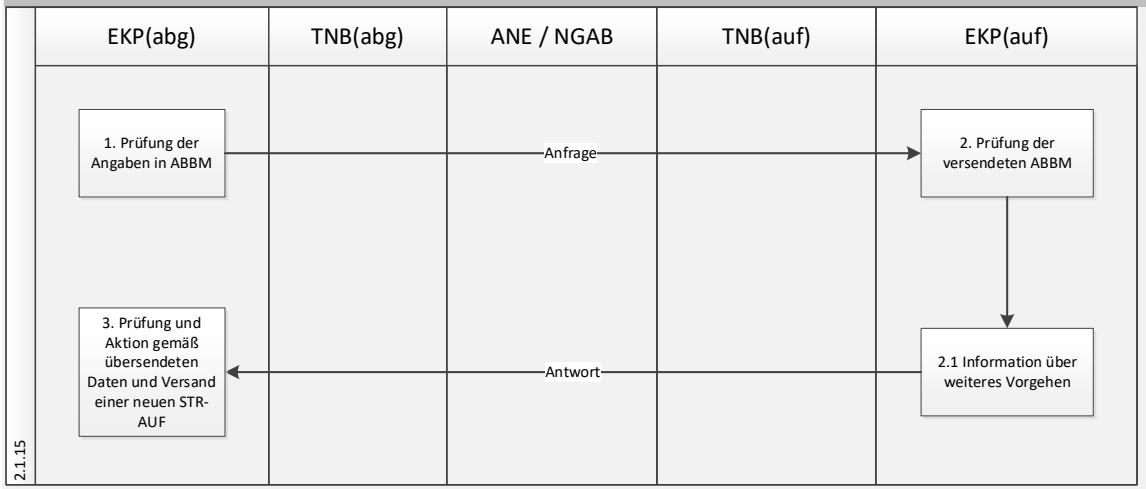
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.1.15 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

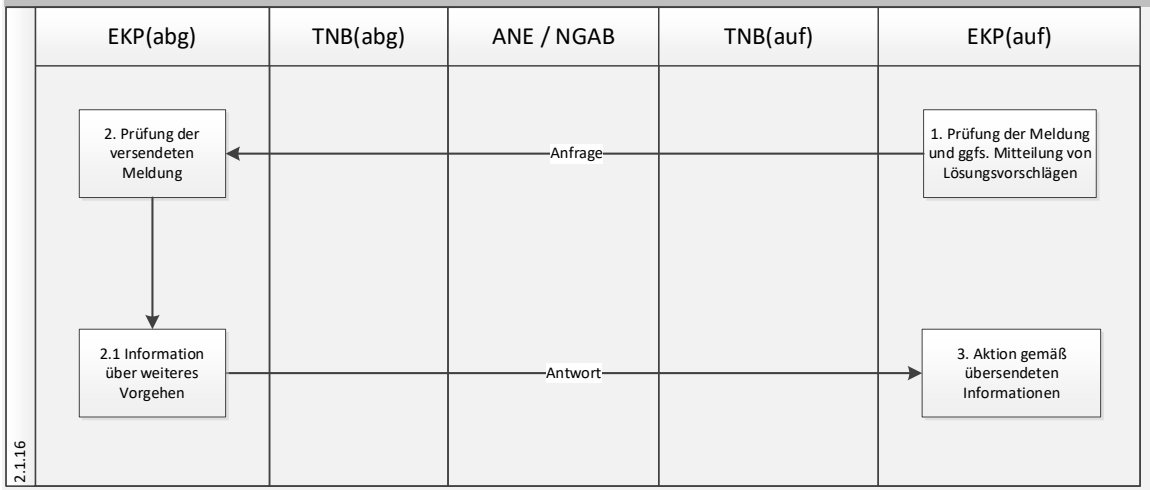
Antwortfrist:
- 2 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.1.16 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

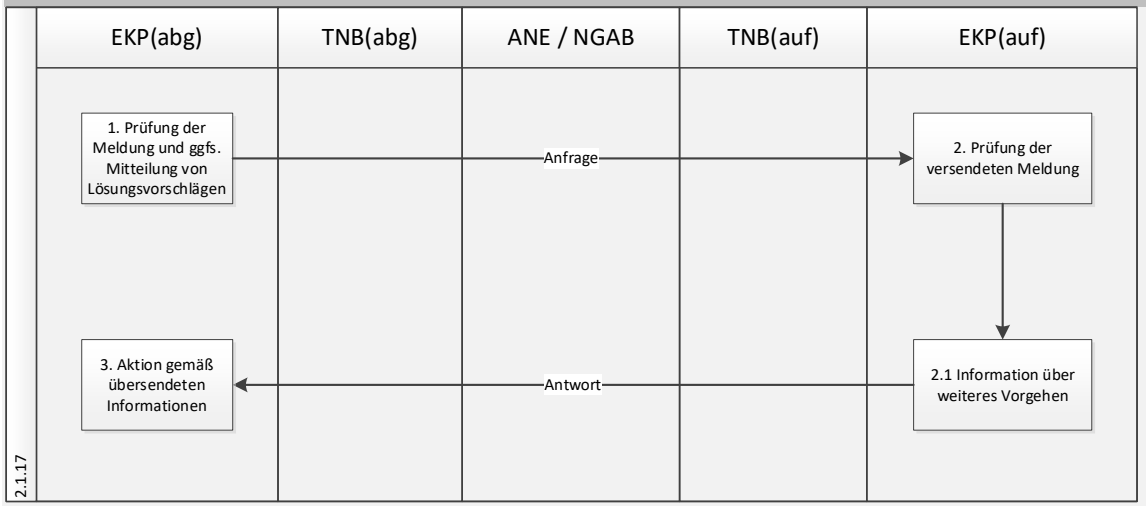
3. EKPauf veranlasst gemäß Abstimmung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.17 **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

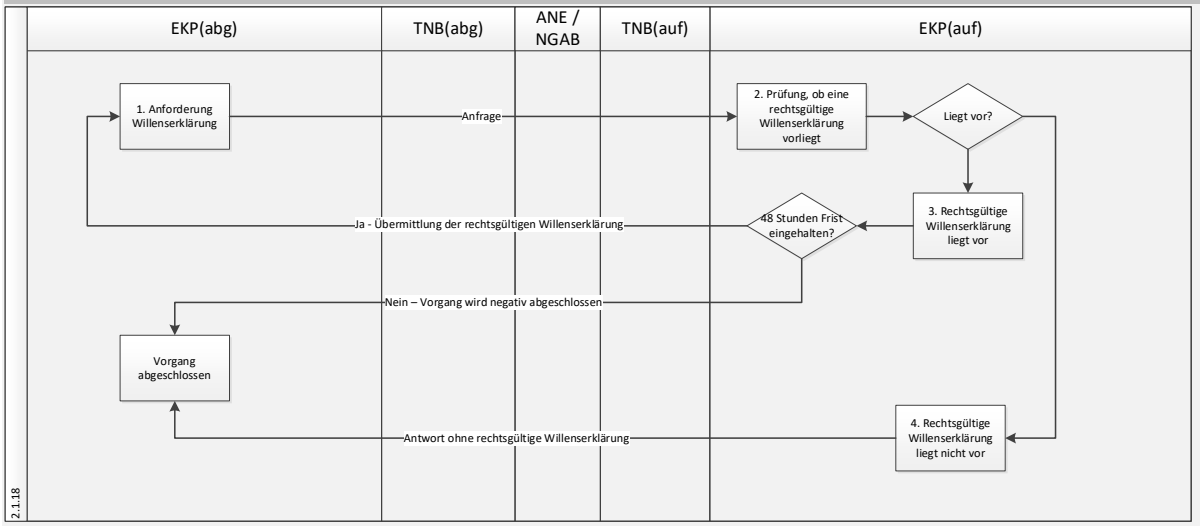
3. EKPabg veranlasst gemäß Abstimmung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.1.18 Anfrage zur Willenserklärung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:

- Formular Willenserklärung nach Vorabstimmung, Anfrage ohne Übermittlung einer Willenserklärung (WE)

Ziel:

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

Ablauf:

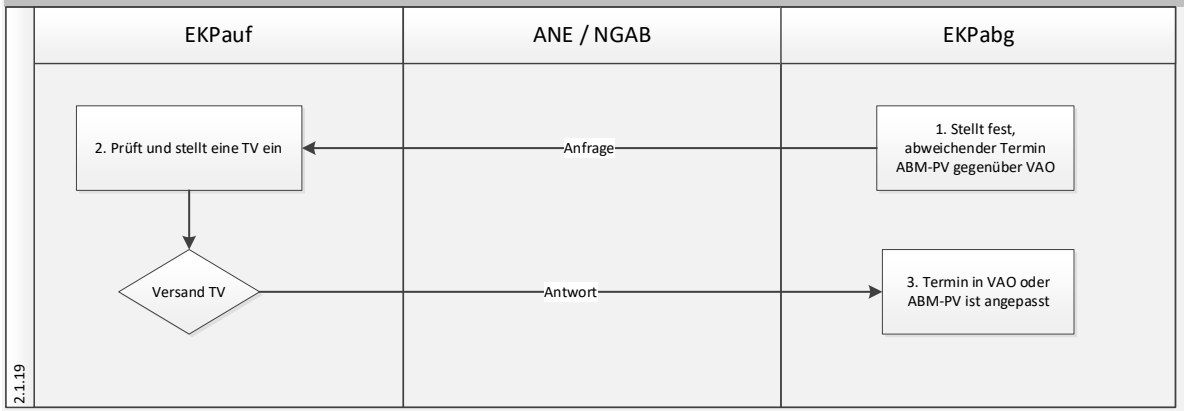
1. EKPabg übersendet die Anfrage zur Übermittlung der rechtsgültigen Willenserklärung
2. EKPauf überprüft die Anfrage
3. EKPauf übersendet die rechtsgültige Willenserklärung
   a) EKPauf sendet die WE an EKPabg
   b) EKPabg prüft die WE
   c) Frist zur Übermittlung des Nachweises der WE 48 Stunden*
4. 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, 2026

2.1.19 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, 2026

Beauftragung/Bereitstellung

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien 1/2

- 2.2.01a **Falsche Meldereihenfolge** in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle EKP
- 2.2.01b **Falsche Meldereihenfolge** in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle ANE / NGAB
- 2.2.02 **Ausbleibende AKM-PV** im Anbieterwechsel
- 2.2.03 **Ausbleibende RUEM-PV** im Anbieterwechsel
- 2.2.04 **Ausbleibende QEB** oder **ABM** oder **ABBM** vor Schalttag
- 2.2.05 **Ausbleibende ABM** im Anbieterwechsel (Warnmonitoring)
- 2.2.06 **Ausbleibende ABM-PV** im Anbieterwechsel
- 2.2.07 **Ausbleibende ABBM-PV** im Anbieterwechsel
- 2.2.08 **Ausbleibende ERLM** oder **TAM** oder **ABM** (**MC 6012**) am Schalttag
- 2.2.09 **Ausbleibende ERLM-PV**
- 2.2.10 **Ausbleibende ENTM** oder **ENTM-PV**
- 2.2.11 **Ausbleibende Rückmeldung** auf **TVS**
- 2.2.12 **Ausbleibende Rückmeldung** auf **STR**
- 2.2.13 **Status** Clearinganfragen nach **ABM**
- 2.2.14 **Status** Clearinganfragen nach **ABBM**
- 2.2.15a **Status** Clearinganfragen nach **TAM/MTAM durch Rolle EKPauf/TNB**
- 2.2.15b **Status** Clearinganfragen nach **TAM/MTAM** durch Rolle ANE / NGAB
- 2.2.16 **Status** Clearinganfragen nach **VZM** oder **ZWM**
- 2.2.17 **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle EKPauf/TNBauf
- 2.2.18 **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle ANE / NGAB

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien 2/2

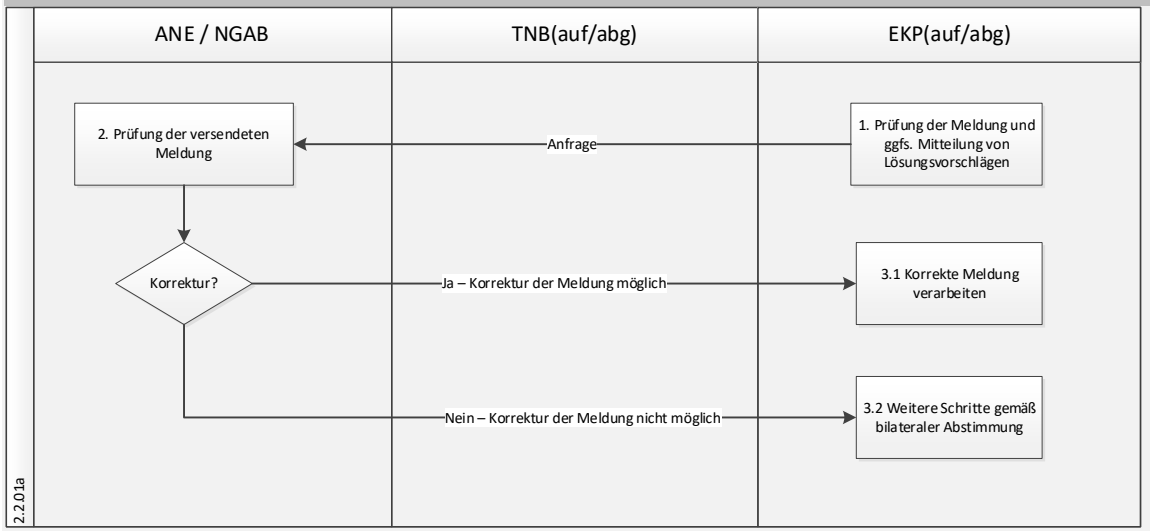
- 2.2.19 **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle EKPauf
- 2.2.20 **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle ANE / NGAB
- 2.2.21 **Standortkorrektur** nach **Adressänderungen**
- 2.2.22 **Grundstückversorgung** nach **Neubau**
- 2.2.23a Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Teilnehmer des Prozesses
- 2.2.23b Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Nicht-Teilnehmer des Prozesses und EKPalt
- 2.2.23c Anfragen zu Belegte Leitung zu **Eigenbedarfskündigung** durch Rolle EKPneu Telekom
- 2.2.24 **Ausbleibende ZWM / VZM** nach Ausbautag, durch Rolle EKPauf
- 2.2.25 **Status** Clearinganfrage zum **PreOrder** Auftrag
- 2.2.26 **Validierung Home-ID** durch Rolle EKP
- 2.2.27 Korrektur **Wohneinheiten** am Standort für Glasfaser
- 2.2.28 **Rückmeldung Mitwirkung** zum bestellten Glasfaseranschluss
- 2.2.29 Klärung **ONT-Registrierung**

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.2.01a Falsche Meldereihenfolge in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle EKP

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.

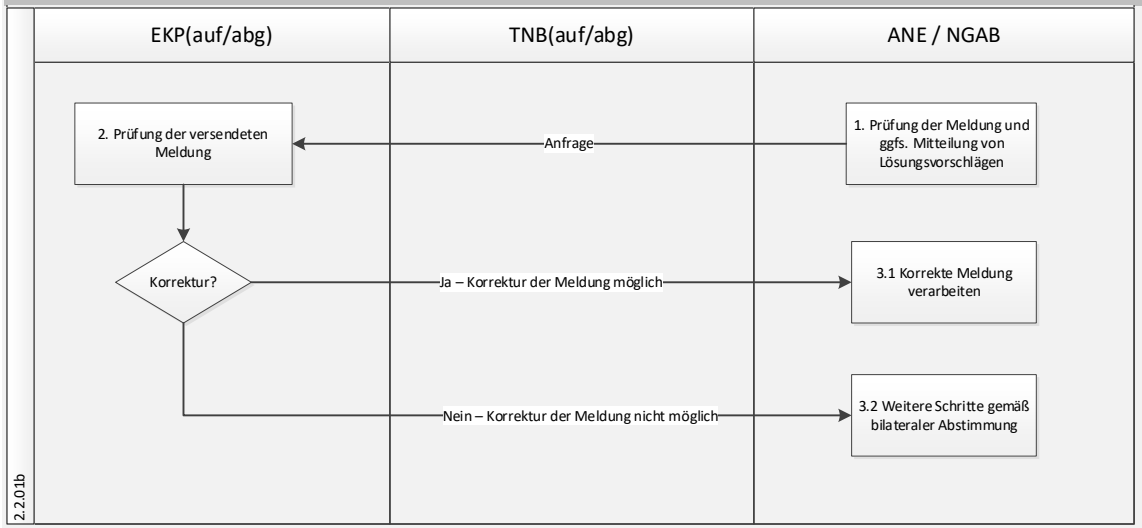
3.2 Falls nein, EKP/TNB veranlasst gemäß bilateraler Abstimmung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.01b Falsche Meldereihenfolge in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle ANE / NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Falsche Meldereihenfolge, z. B.
  - ABBM nach ERLM

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

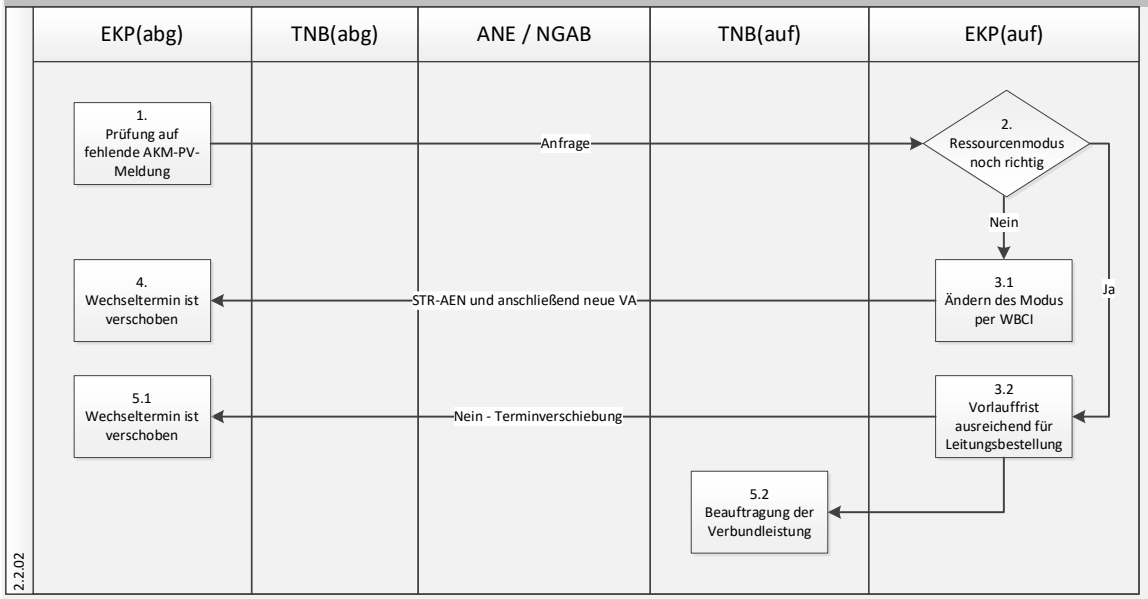
Ablauf:
1. EKP/TNB erhält eine Anfrage vom ANE/NGAB mit dem Hinweis, dass die Meldungsreihenfolge nicht korrekt erfolgte und die nächsten Schritte
2. EKP/TNB prüft Rückmeldung und stimmt weitere Vorgehensweise mit ANE/NGAB ab
3. ANE/NGAB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.02 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.

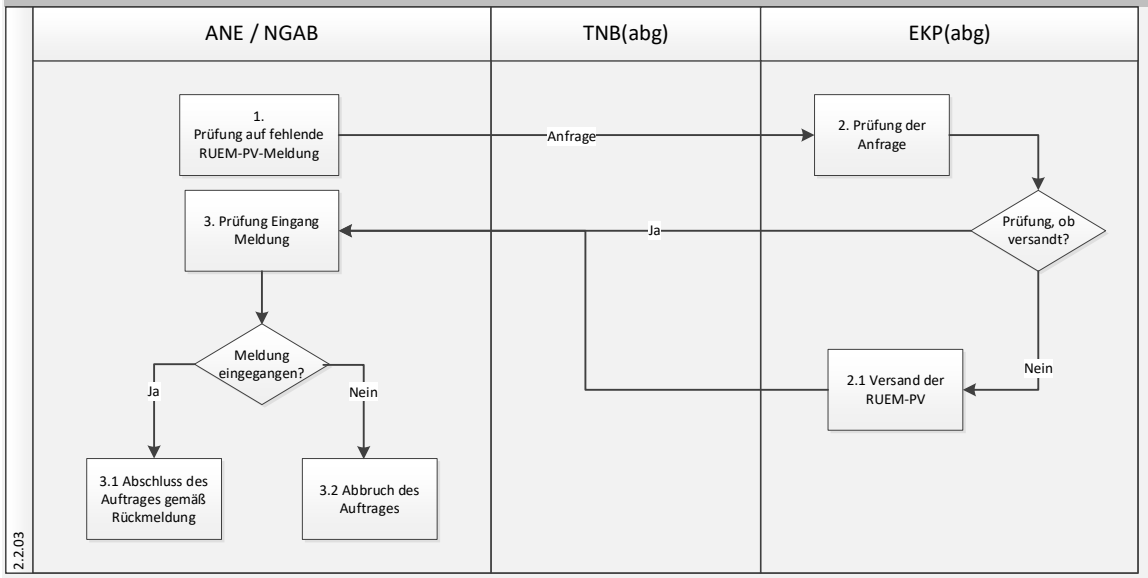
5.2 Bei ausreichender Vorlaufzeit beauftragt der EKPauf die Übernahme der technischen Ressource

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.03 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.

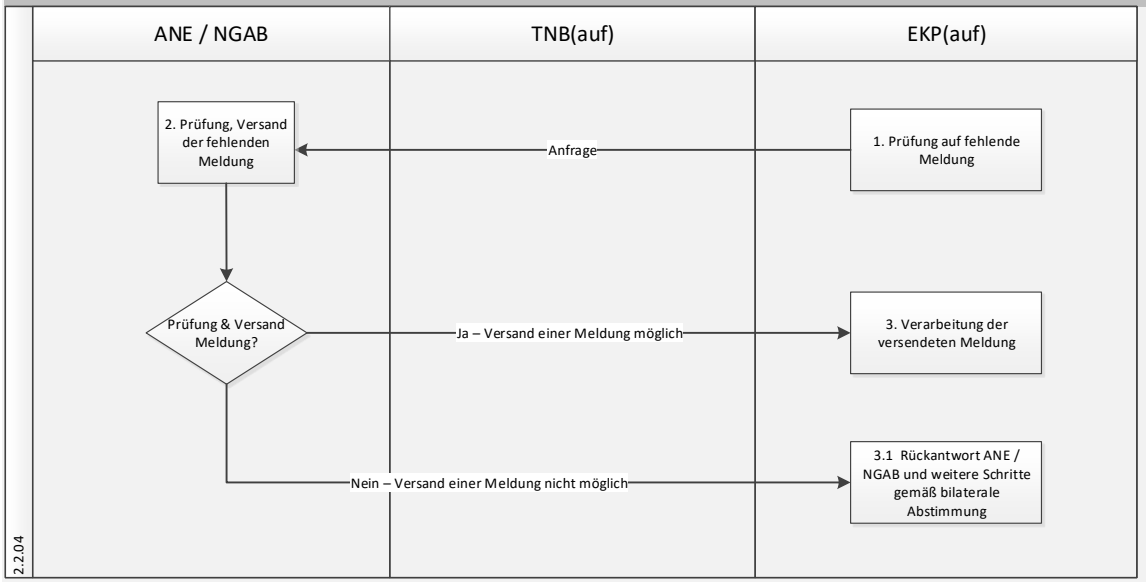
3.2. Wenn nein, Bereitstellungsauftrag wird abgebrochen.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.04 Ausbleibende QEB oder ABM oder ABBM 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*
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Der Erhalt der QEB, ABM oder ABBM

Ablauf:

1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB

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.

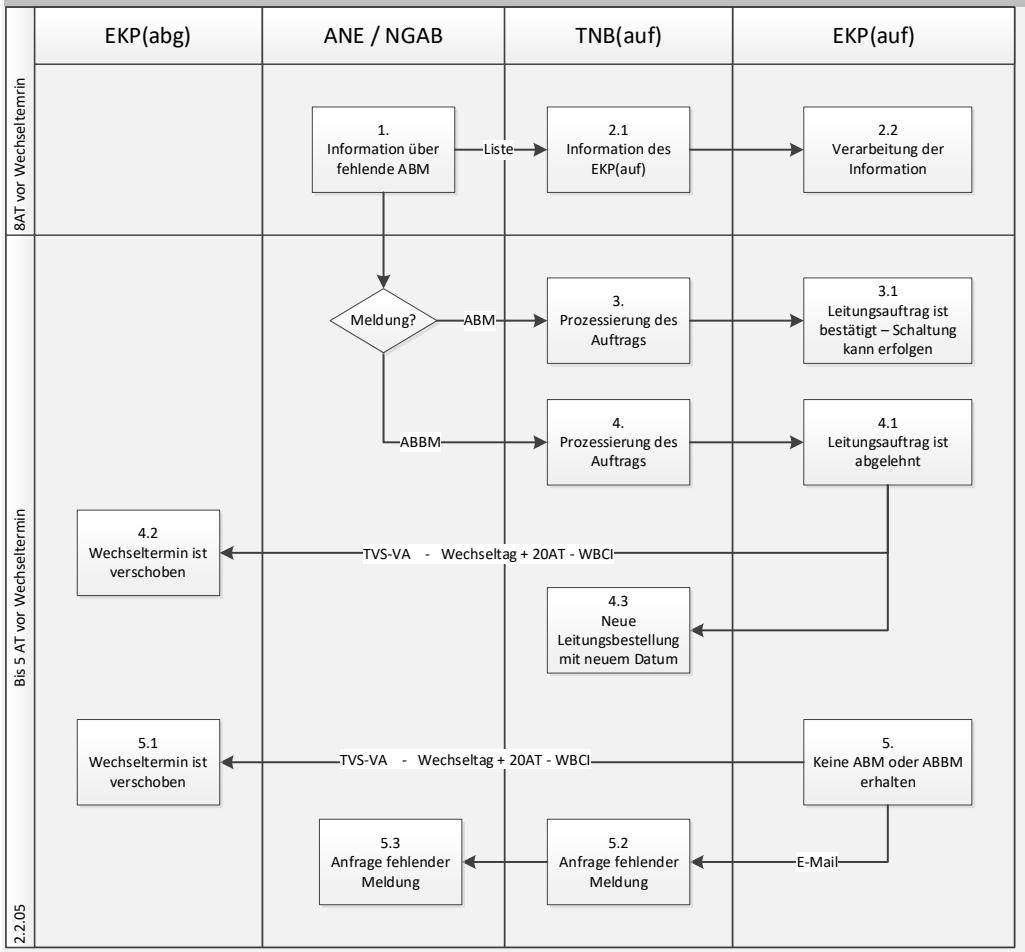
Antwortfrist:
- 1 AT

*gemäß Anbieterwechsel Spec Teil 1

© AK S&P, 2026

2.2.05 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

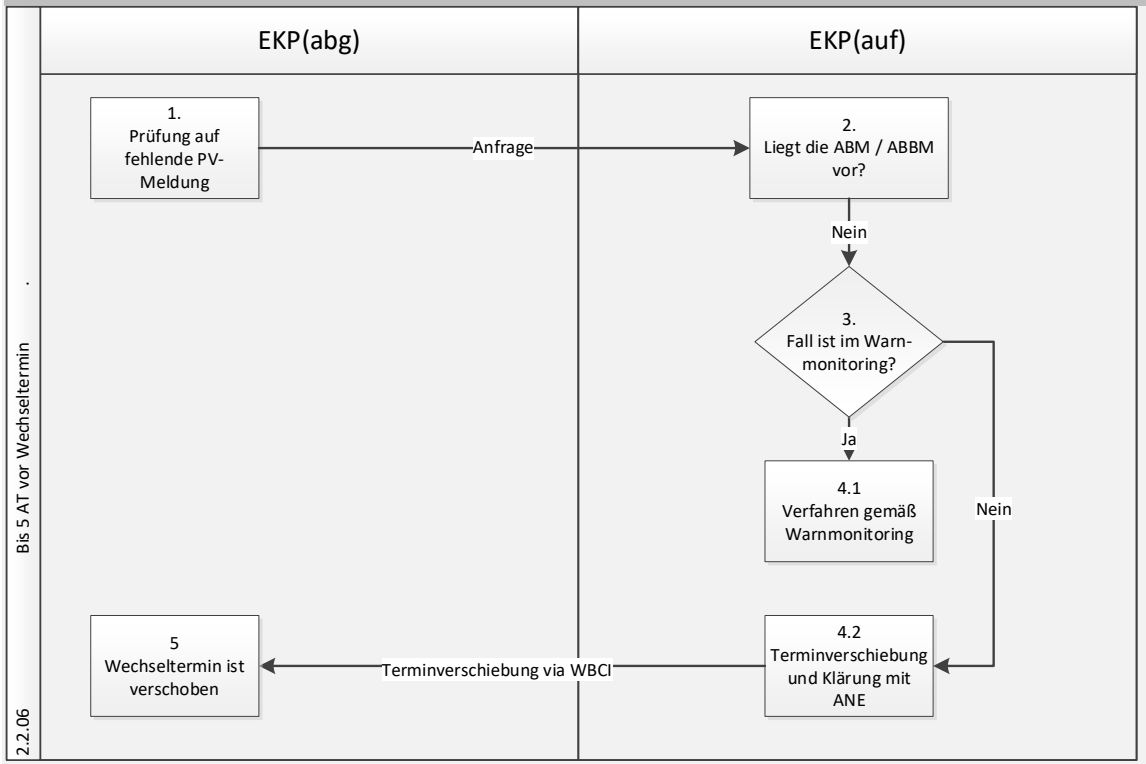
5.3. ANE/NGAB prüft Anfrage auf fehlende Meldung

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

© AK S&P, 2026

2.2.06 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

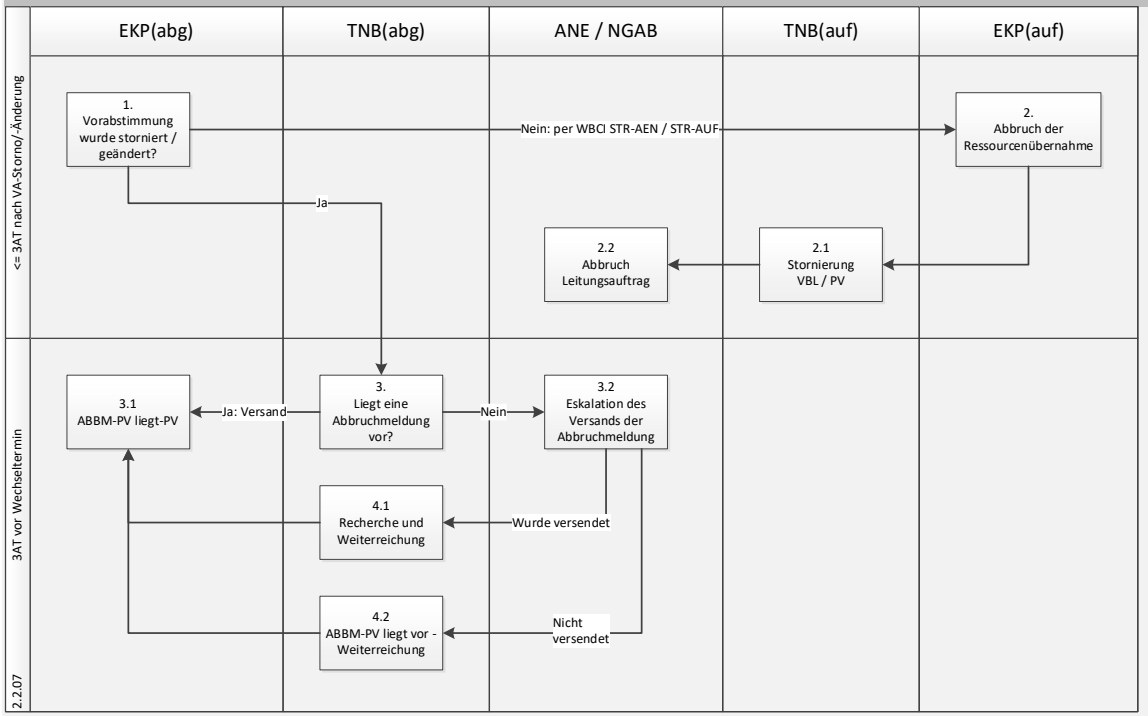
5 EKPabg stimmt der Terminverschiebung zu

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.07 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.

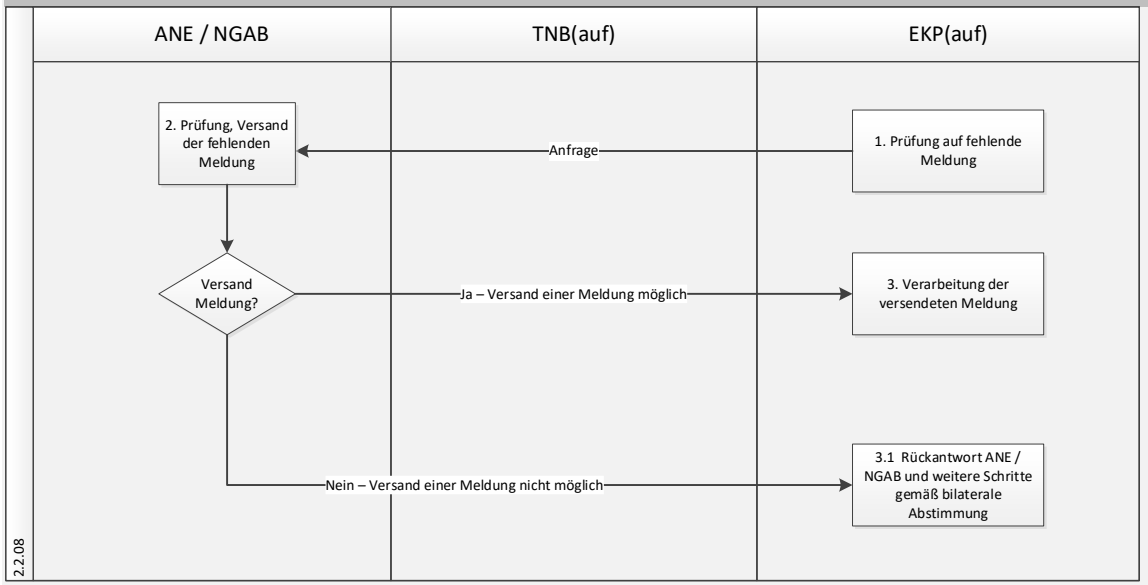
4.2 ANE/NGAB teilt mit, dass die ABBM-PV noch nicht versendet wurde. Versand wird umgehend nachgereicht. TNBabg empfängt ABBM-PV und informiert EKPabg

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.08 Ausbleibende ERLM oder TAM oder ABM (MC 6012) am Schalttag

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
Am Schalttag ab 18 Uhr, 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
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden 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 nicht 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.

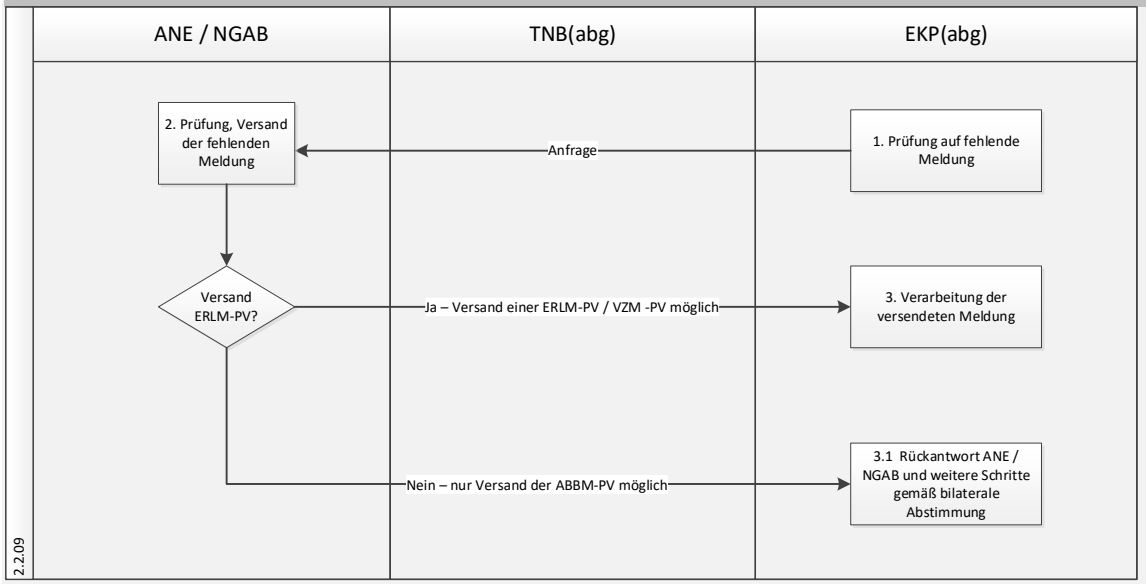
Antwortfrist:

- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.09 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)
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

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.

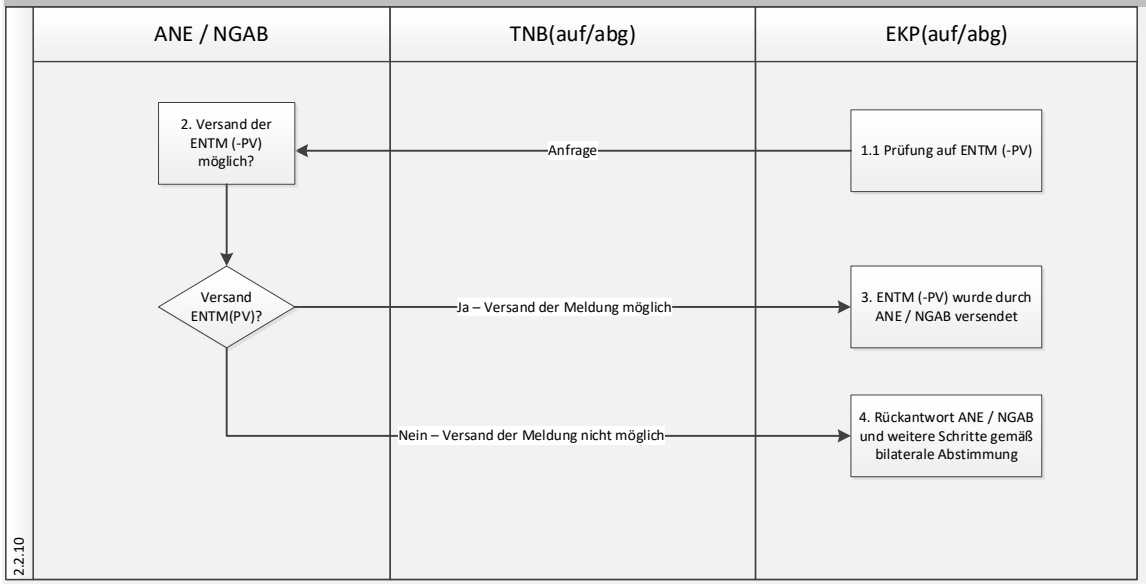
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.10 Ausbleibende ENTM oder ENTM-PV

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ERLM wurde versendet
- Frist von 5 AT nach VLT
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- Versendung der ENTM und erfolgreicher Abschluss des Bereitstellungsauftrages

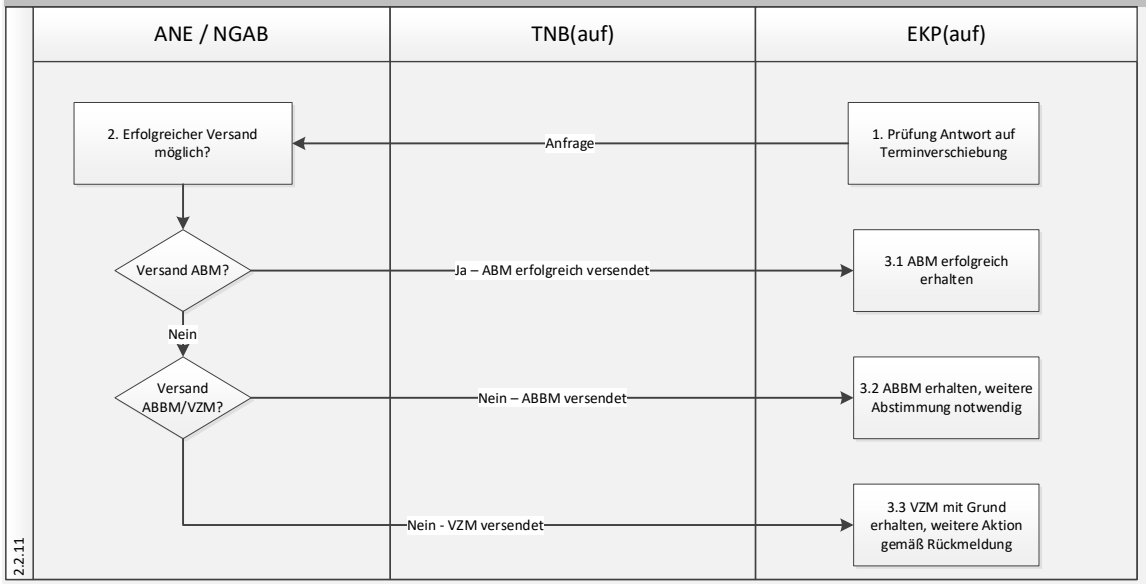
Ablauf:
1. EKP/TNB (auf oder abg) stellt Anfrage an ANE/NGAB über ENTM (-PV)
2. ANE/NGAB prüft, ob ENTM/ENTM-PV fehlt und informiert den EKPauf/TNBauf
3. ANE/NGAB veranlasst Versand der ENTM/ ENTM-PV
4. EKPauf/TNBauf veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.11 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
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

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

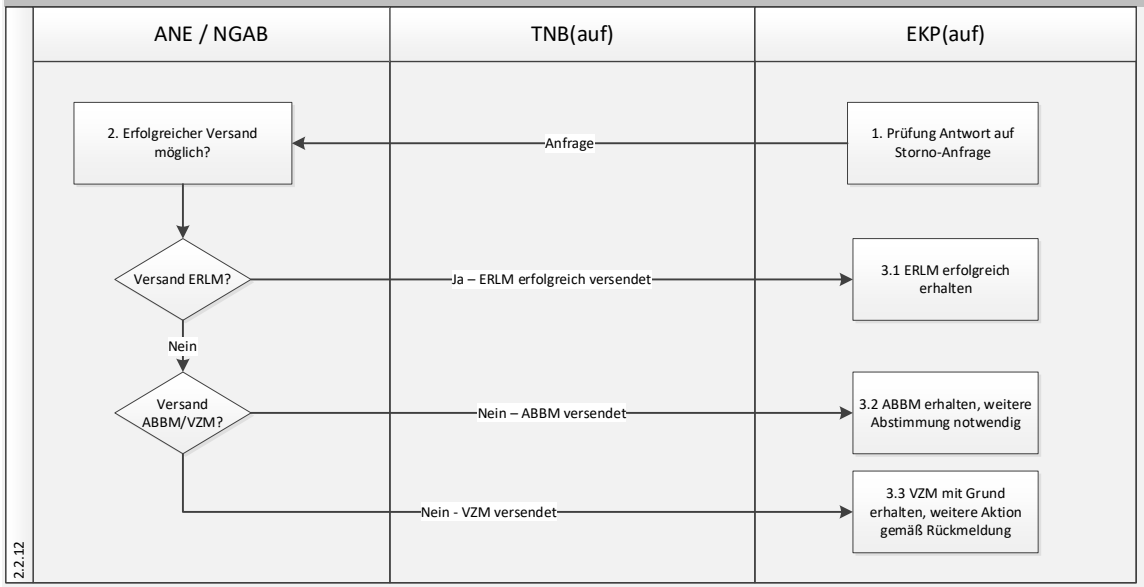
Ablauf:
1. EKP/TNB stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft den Status der TV
   - Falls TV erfolgreich bearbeitet werden kann: ABM versenden
   - Falls TV nicht erfolgreich:
     - ABBM mit entsprechendem Meldungscode versenden
     - Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund versenden und Rückmeldung,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

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.12 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
- Sicherstellung, dass zwischen EKP und TNB bilaterale Rücksprache stattgefunden hat.

Ziel:
- ERLM oder ABBM auf Storno

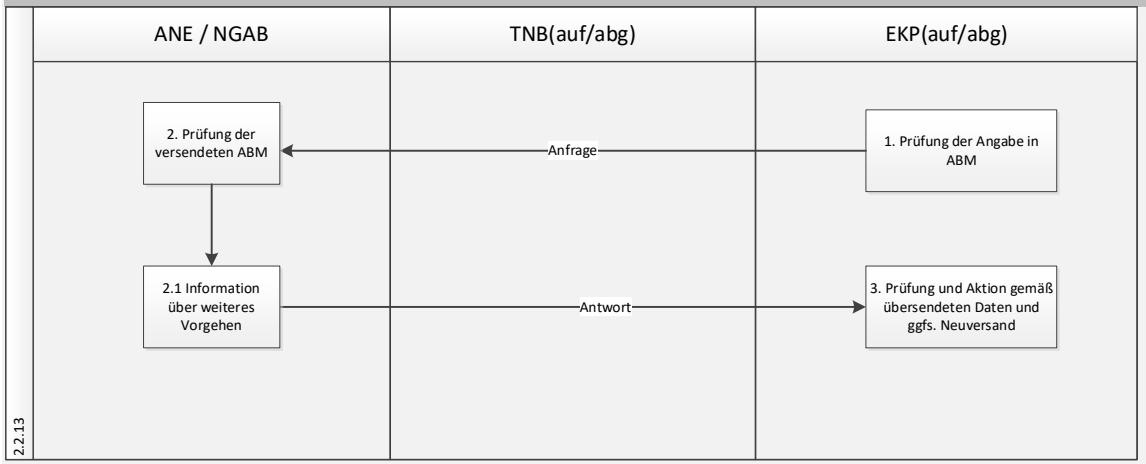
Ablauf:
1. EKP/TNB stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft den Status der Storno
    - Falls Storno erfolgreich bearbeitet werden kann: ERLM versenden
    - Falls Storno nicht erfolgreich:
        - ABBM mit entsprechendem Meldungscode versenden
        - Falls keine VZM vorliegt: VZM mit Grund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

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.13 **Status** Clearinganfragen nach **ABM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ABM mit MC wurde versendet.
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.

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

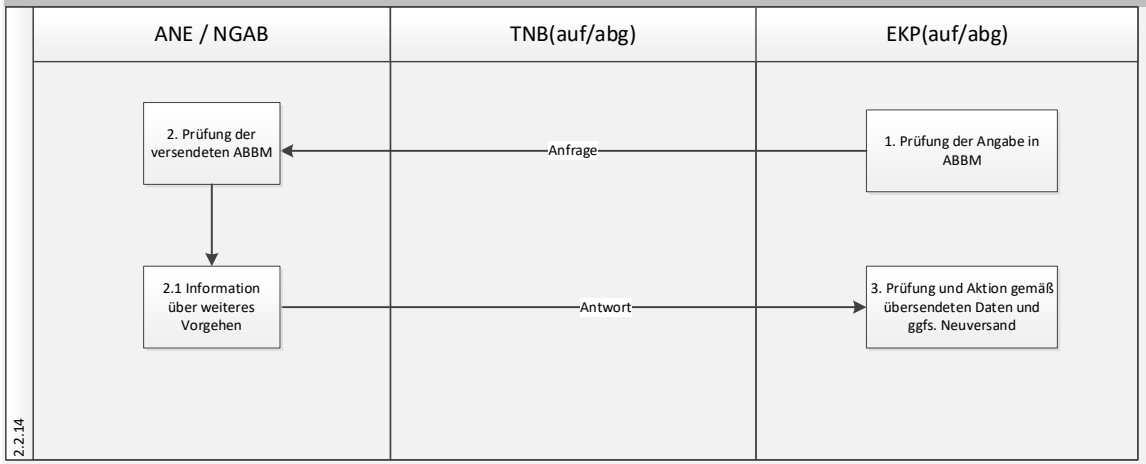
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.14 **Status** Clearinganfragen nach **ABBM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- ABBM mit MC wurde versendet.
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.
- 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

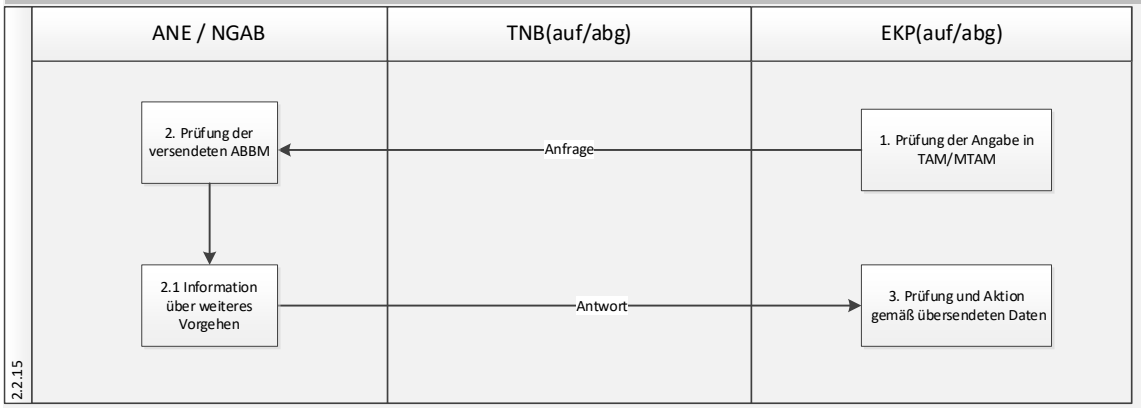
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.15a Status Clearinganfragen nach TAM / MTAM durch Rolle EKPauf/TNB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- TAM / MTAM mit MC wurde versendet.
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.
- Die Wiedervorlagetermine aus der TAM / MTAM sollten nicht unterschritten werden

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

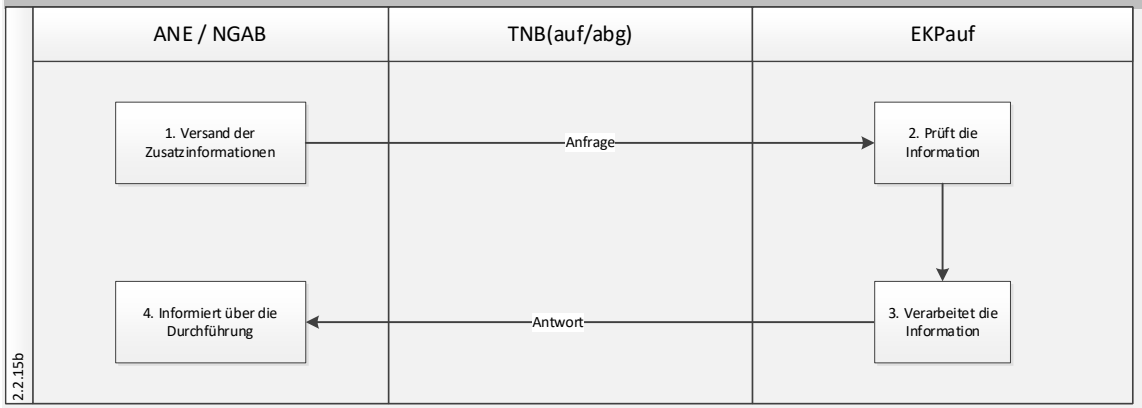
Ablauf:
1. EKPauf/TNBauf stellt Anfrage an ANE/NGAB
2. ANE/NGAB prüft TAM / MTAM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.15b **Status** Clearinganfragen nach **TAM /MTAM** durch Rolle ANE / NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- TAM / MTAM mit MC wurde versendet.

Mögliche Szenarien
- a) Terminverschiebung einstellen
- b) Zusätzliche Informationen

Ziel:
- Abschluss des Auftrages nach Bau-Maßnahme.

Ablauf:

1. ANE/NGAB gibt Informationen an TNB/EKP
2. TNB/EKPauf prüft die Information
3. TNB/EKPauf verarbeitet die Informationen
4. ANE/NGAB bekommt Rückmeldung über die Durchführung.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.16 **Status** Clearinganfragen nach **VZM oder ZWM**

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- VZM oder ZWM mit MC wurde versendet.
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.
- Clearings zu weiteren fehlenden Meldungen waren nicht erfolgreich

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

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

2. ANE/NGAB prüft VZM bzw. ZWM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab

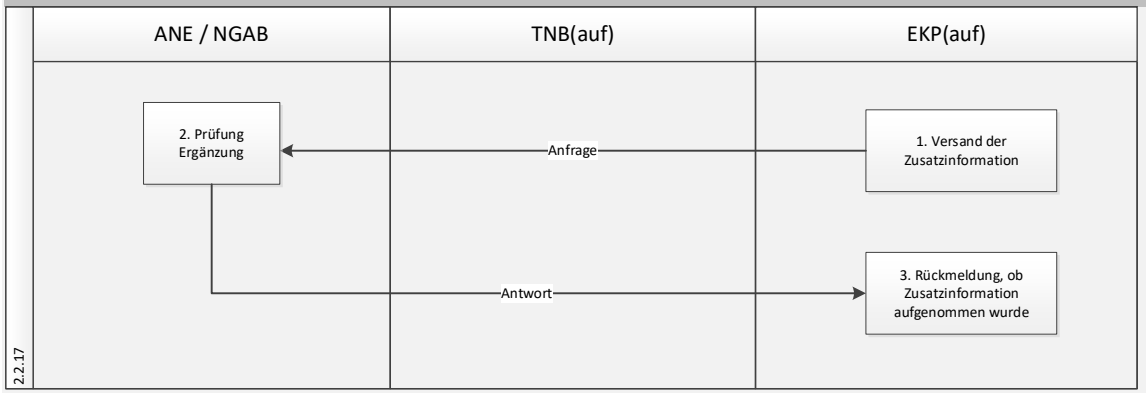
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.17 **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

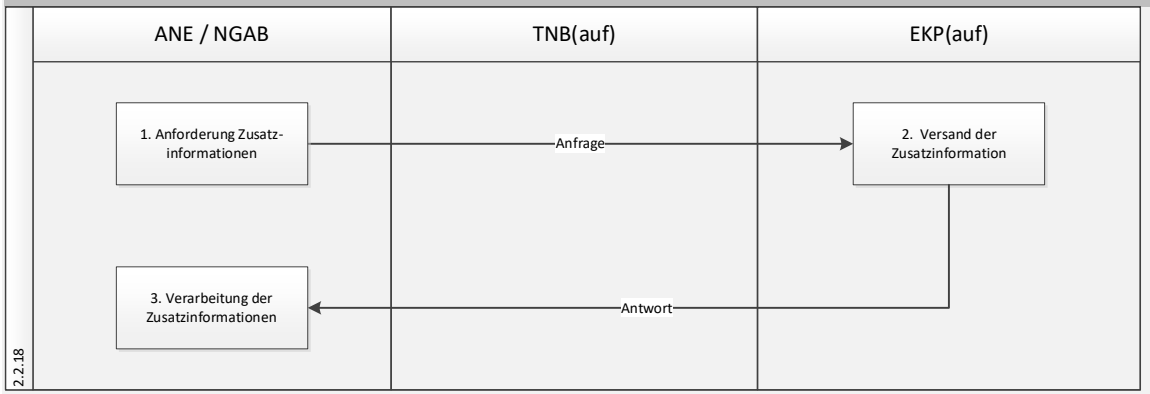
3. ANE/NGAB gibt Rückmeldung an EKPauf/TNBauf, ob Zusatzinformation aufgenommen wurde

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.18 **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

Ablauf:

1. Zusatzinformationen von EKPauf/TNBauf anfordern

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

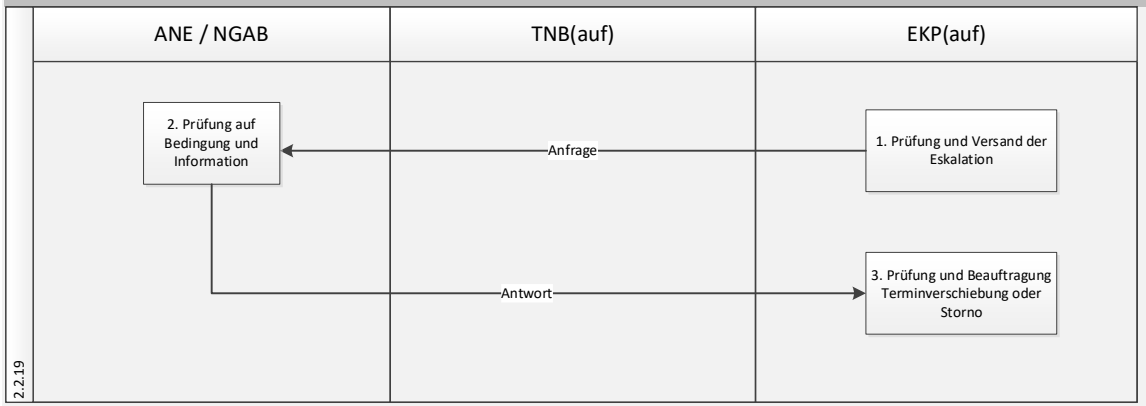
3. ANE/NGAB prüft Zusatzinfos:
   a) Nutzt Zusatzinformationen zur Bereitstellung
   b) Lehnt Bereitstellungsauftrag dennoch ab (z.B. bei Gebäudeteil Rückgebäude)

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.19 Eskalationen nach Mehrfachanfahrten durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Kunde ist bei den ersten drei Technikeranfahrten seiner Mitwirkungspflicht nicht nachgekommen oder einer der Fehlschläge wurde mit einem TAM-Grund Sonstiges übermittelt
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.
- 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

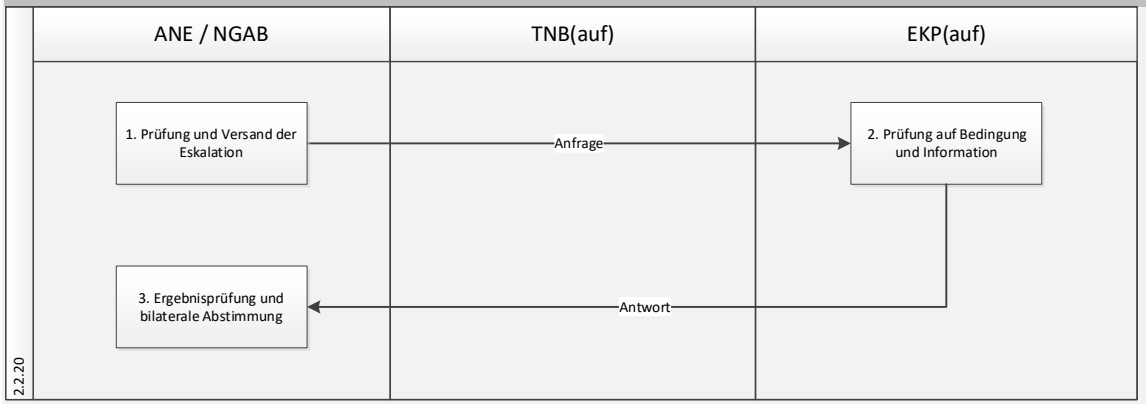
3. EKPauf prüft und beauftragt Terminverschiebung oder Storno auf den Bereitstellungsauftrag

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.20 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

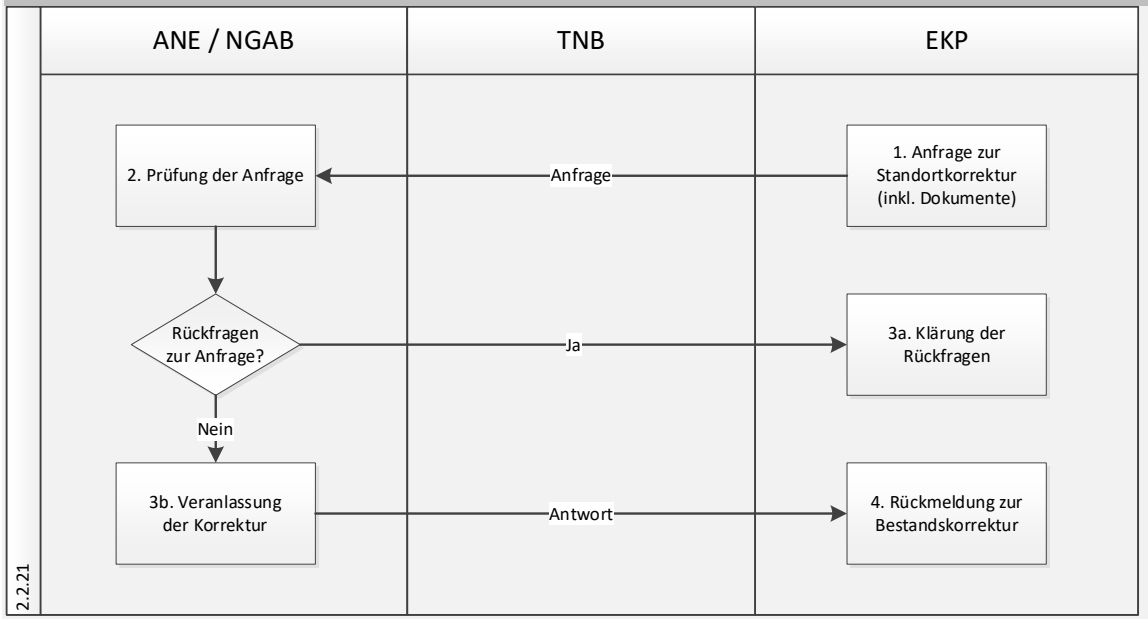
Ablauf:
1. ANE/NGAB stellt Anfrage an EKPauf
2. EKPauf prüft Anfrage auf die Einhaltung der Bedingungen prüfen und informiert ANE/NGAB über das Ergebnis
3. ANE/NGAB prüft das Ergebnis und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.21 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 Adress-änderungen (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.

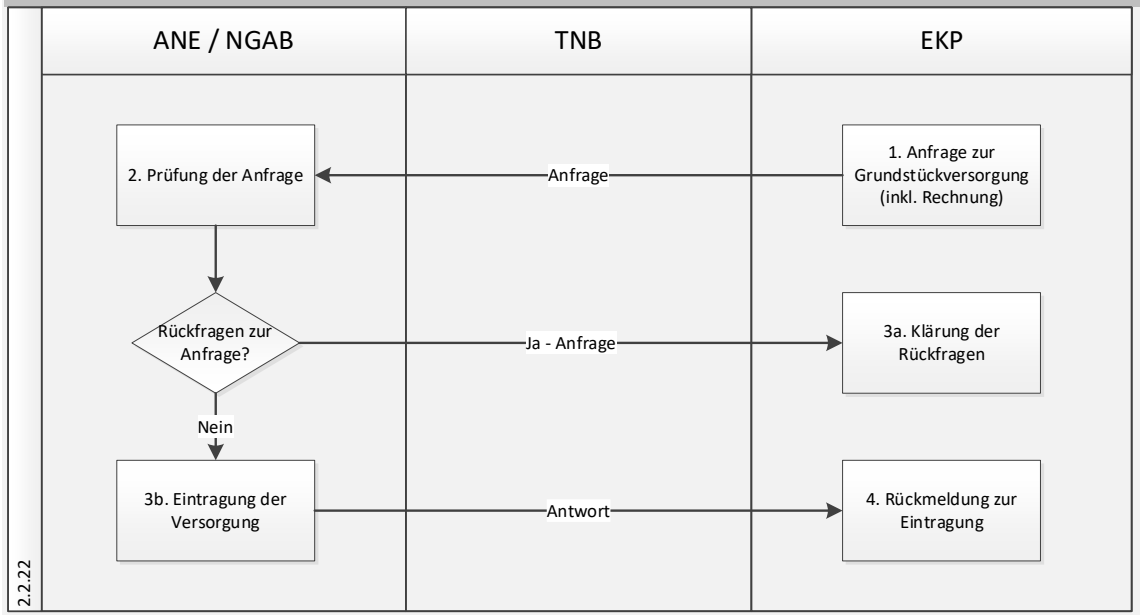
4. EKP/TNB erhält Rückmeldung zur Bestandskorrektur um ggf. eine erneute Beauftragung zu initiieren.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.22 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, 2026

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 „Abläufe bei Belegter Leitung“

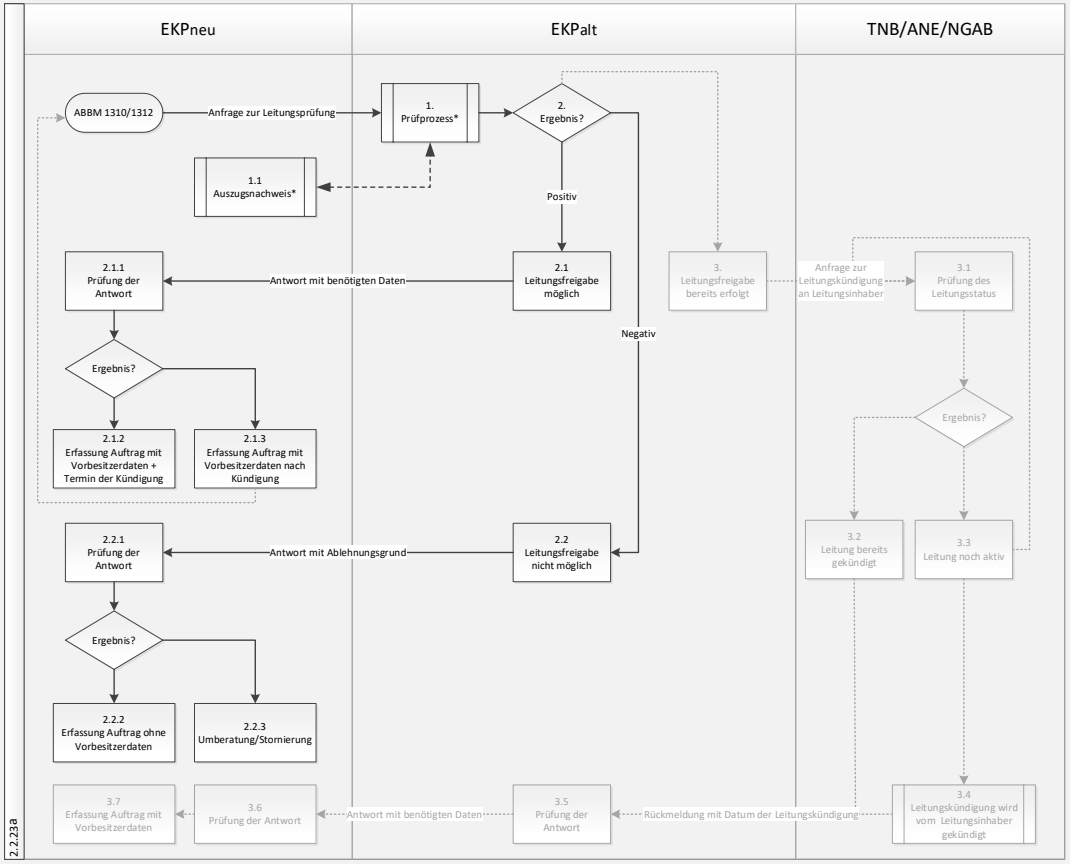
Weiterführende Informationen und die Spezifikation unter: https://ak-spri.de/prozesse/clearing/

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

© AK S&P, 2026

2.2.23a 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:

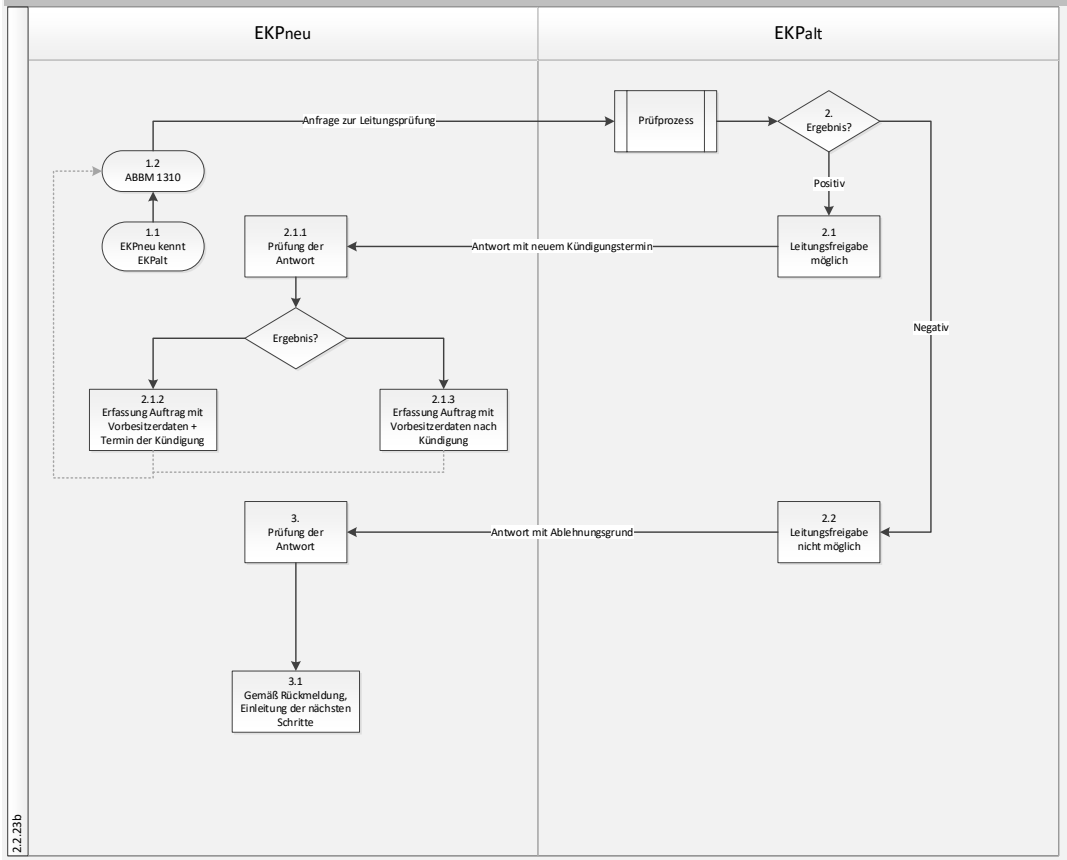
- 2 AT

*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
***Wird der Auszugsnachweis übermittelt, ist die Betreffzeile um die bilaterale Absprache „AZN“ zu ergänzen

© AK S&P, 2026

2.2.23b Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Nicht-Teilnehmer des Prozesses und EKPalt

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Leitungsbestellung wurde mit Vorbesitzerdaten durchgeführt und mit einer ABBM 1310 abgelehnt.
- EKPneu kennt durch seinen Kunden den EKPalt

Ablauf:
1. Anfrage an EKPalt mit der Bitte um Prüfung, ob eine Leitungskündigung vorliegt inkl. eines beigefügten Auszugsnachweises.

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.

3. EKPneu prüft die Antwort und veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

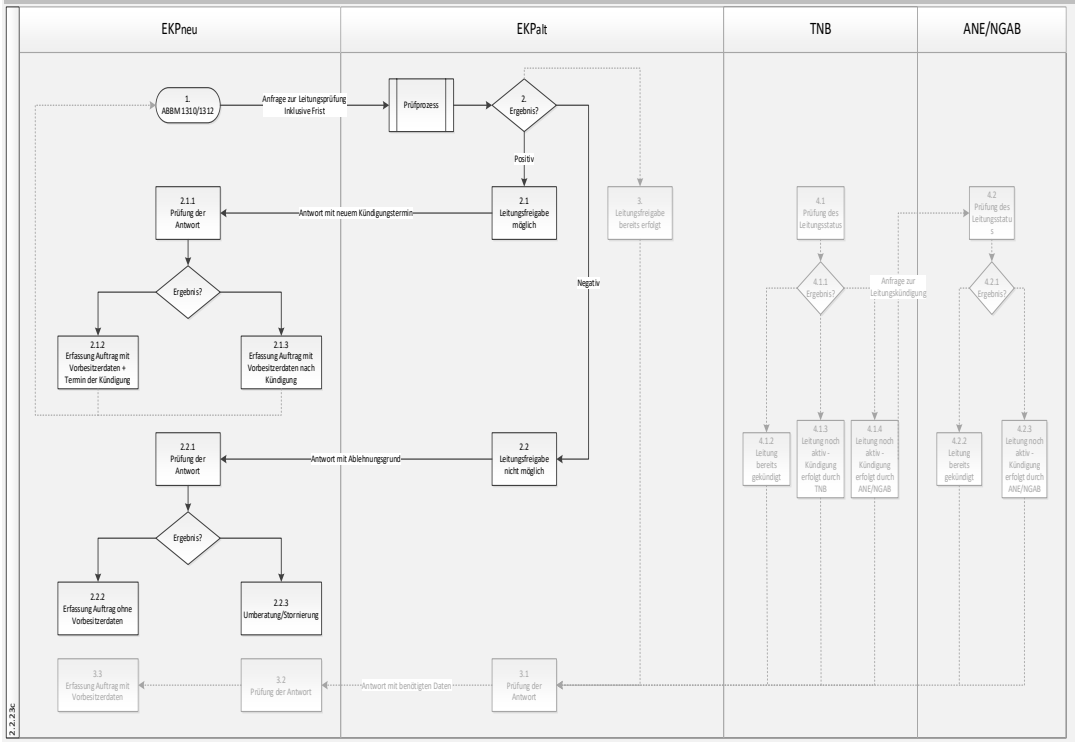
Antwortfrist:
- 2 AT

*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, 2026

2.2.23c Anfragen zu Belegte Leitung zu **Eigenbedarfskündigung** durch Rolle EKPneu Telekom

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Leitungsbestellung ist aufgrund Belegung durch Vormieter nicht buchbar

Ablauf:
1. Information an EKPalt des Bedarfs an einer Leitung mit Fristsetzung des Widerspruches (inkl. Frist).

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 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 oder eine Umberatung durchzuführen.

Hinweis: Erfolgt keine Reaktion zum Widerspruch wird die Kündigung zum angegebenen Termin durchgeführt.

3. EKPneu prüft die Antwort und veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

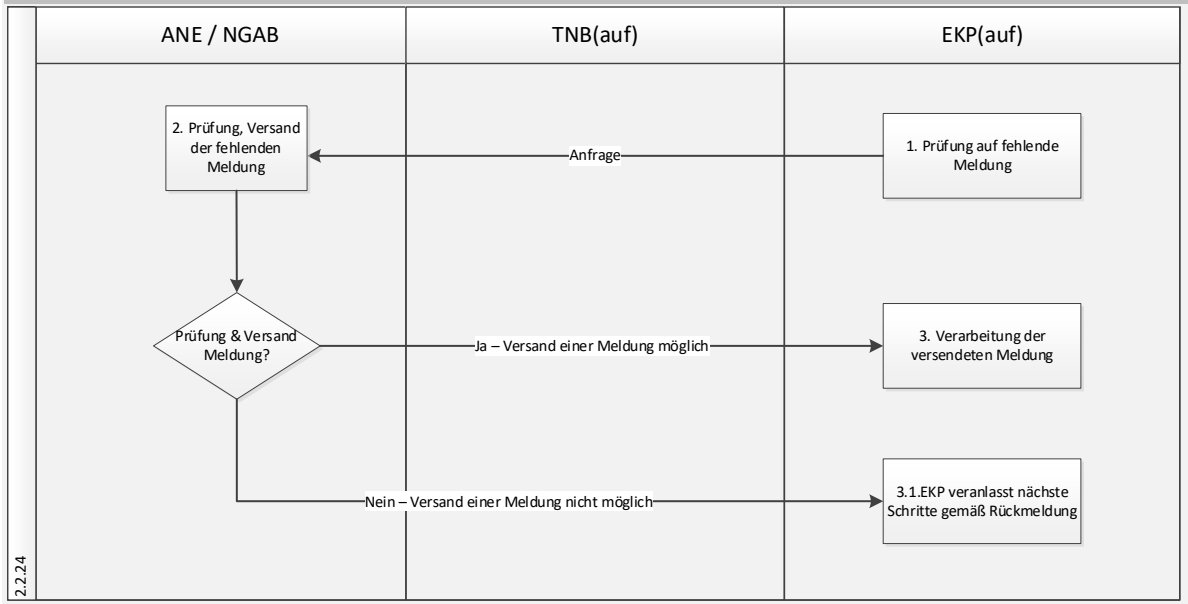
Antwortfrist:
- 6 AT

*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, 2026

2.2.24 **Ausbleibende ZWM / VZM** nach Ausbautag, durch Rolle EKPauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- FTTH Schnittstellenauftrag ist erteilt
- Die in den Arbeitshandbüchern (z. B. AH4WITA, AH S/PRI; FB-Access) vorgeschlagenen Handlungsanweisungen des entsprechenden Meldecodes führen nicht zum Erfolg oder sind nicht anwendbar.
- Überschreitung der Frist nach Auftragseingang gemäß bilateraler Vereinbarung Überschreitung der Frist nach Auftragseingang gemäß bilateraler Vereinbarung

Ziel:
- Weiterprozessierung des Ausbauauftrages

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

2. ANE/NGAB prüft, ob ZWM vorliegt und gibt Rückmeldung, ob eine ZWM bzw. VZM, ABM oder ABBM

3.Meldung wird versendet

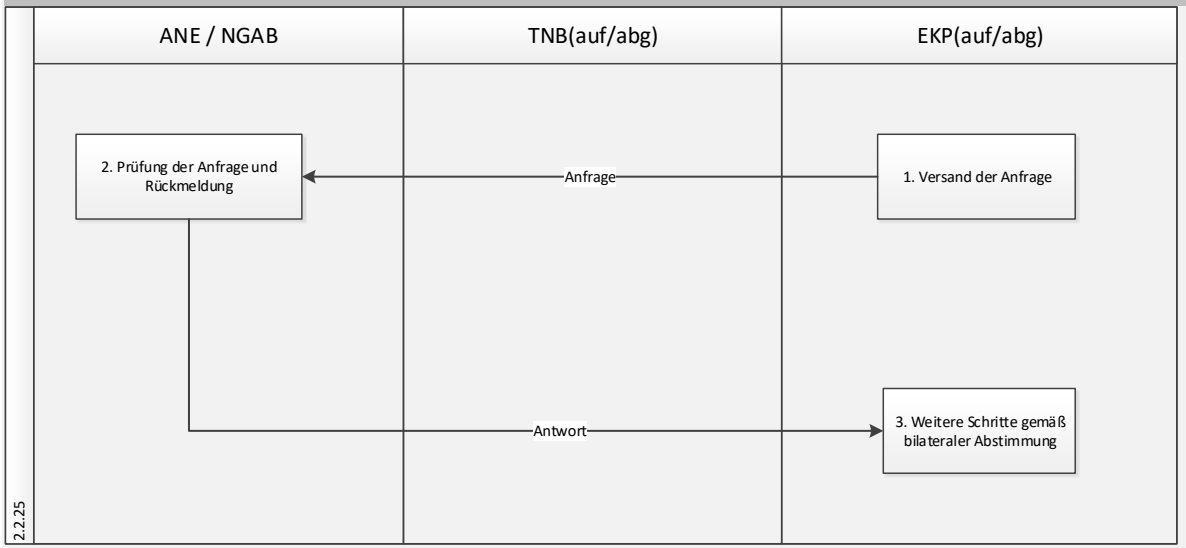
3.1. EKP veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.2.25 **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

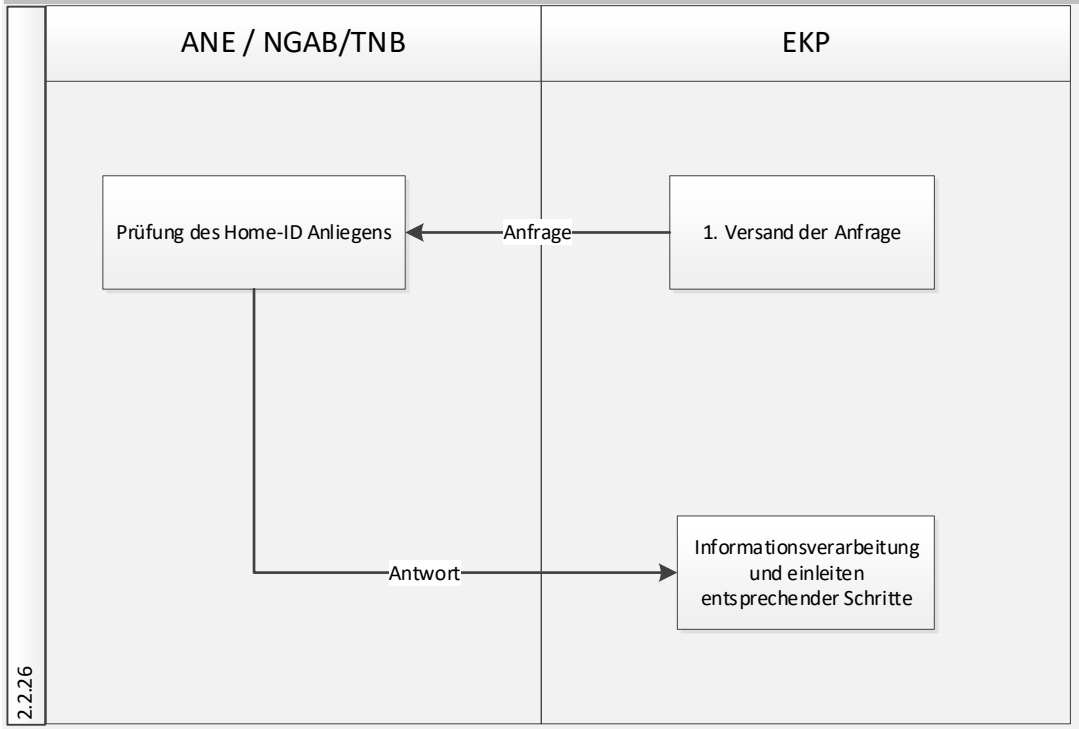
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.2.26 Validierung Home-ID durch Rolle EKP

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Der Kunde kennt die Home-ID* nicht bzw. kann die Dosennummer der Glasfaserdose nicht nennen
- Beschriftung am Netzabschluss vor Ort fehlt oder ist falsch
- Ausbauauftrag ist abgeschlossen, Home-ID* fehlt in der Mitteilung
- Ausbaustatus ist abgeschlossen / Glasfaser ist vorhanden
- Lokationsrecherche liefert kein Ergebnis
- Anfrage vor Auftragseinlastung oder nach einer ABBM (mit externe Auftragsnummer)

Ziel:
- Ausbau- oder Bereitstellungsauftrag
- ABM mit Line-ID
- Aktivierung Zielprodukt

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft Anliegen zur Home-ID* und teilt dieses mit
3. EKP verarbeitet die Informationen und leitet entsprechende Schritte ein

Antwortfrist:
- 2 AT

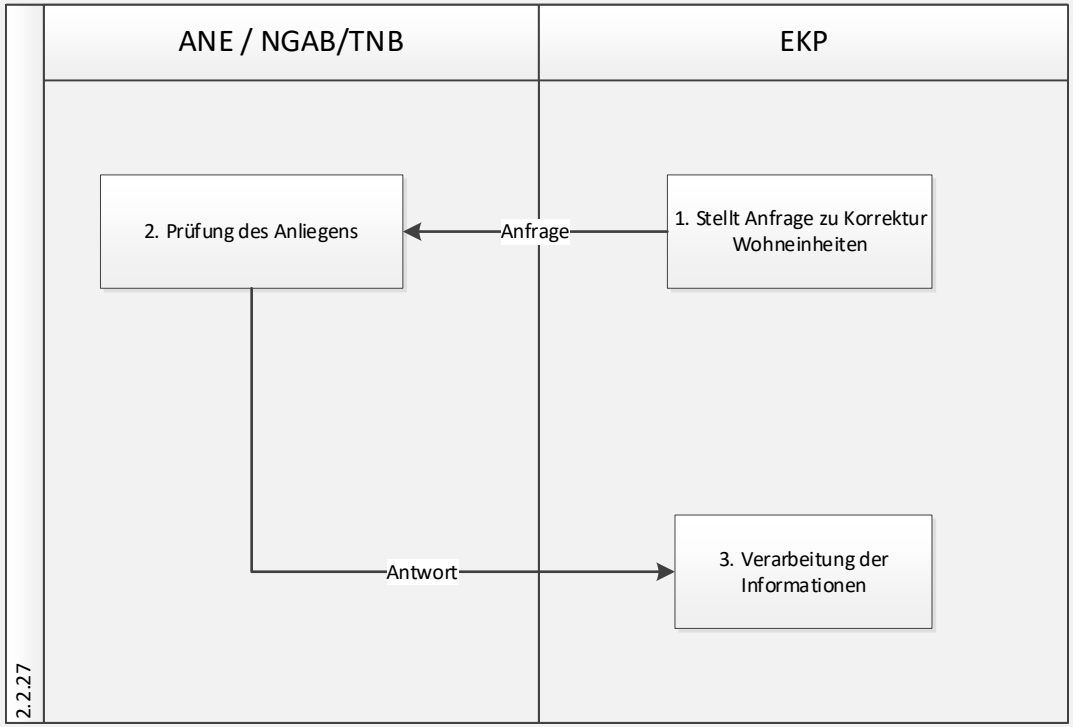
Nähere Informationen zur Bildungslogik einer *Home-ID finden sie unter https://ak-spri.de/spri/spri-spezifikationen-2-2/
Abkürzungen und Erläuterungen finden sie unter https://ak-spri.de/infokontakt/glossar/

*Glasfaser-ID (telekomspezifisch siehe AH4FBACCESS) = Home-ID

© AK S&P, 2026

2.2.27 **Korrektur Wohneinheiten** am Standort für Glasfaser

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Endkunde wünscht Korrektur der Wohneinheit / Geschäftseinheit
- Ausbaustatus meist homes connected / ggf. auch anderer Status
- Vorabklärung mit dem Eigentümer

Ziel:
- Ausbau der Wohneinheit durch setzen einer weiteren GF-TA im Wohn.-/Geschäftsraum.
- Ggf. Umbau GF-AP erforderlich
- Anpassung Ausbaustatus
- Ausbau- oder Bereitstellungsauftrag zu realisieren

Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft Anliegen, veranlasst entsprechende Schritte zur Korrektur der Wohneinheit und teilt Ergebnis mit
3. EKP verarbeitet die Informationen und stellt Ausbau- oder Bereitstellungsauftrag ein.

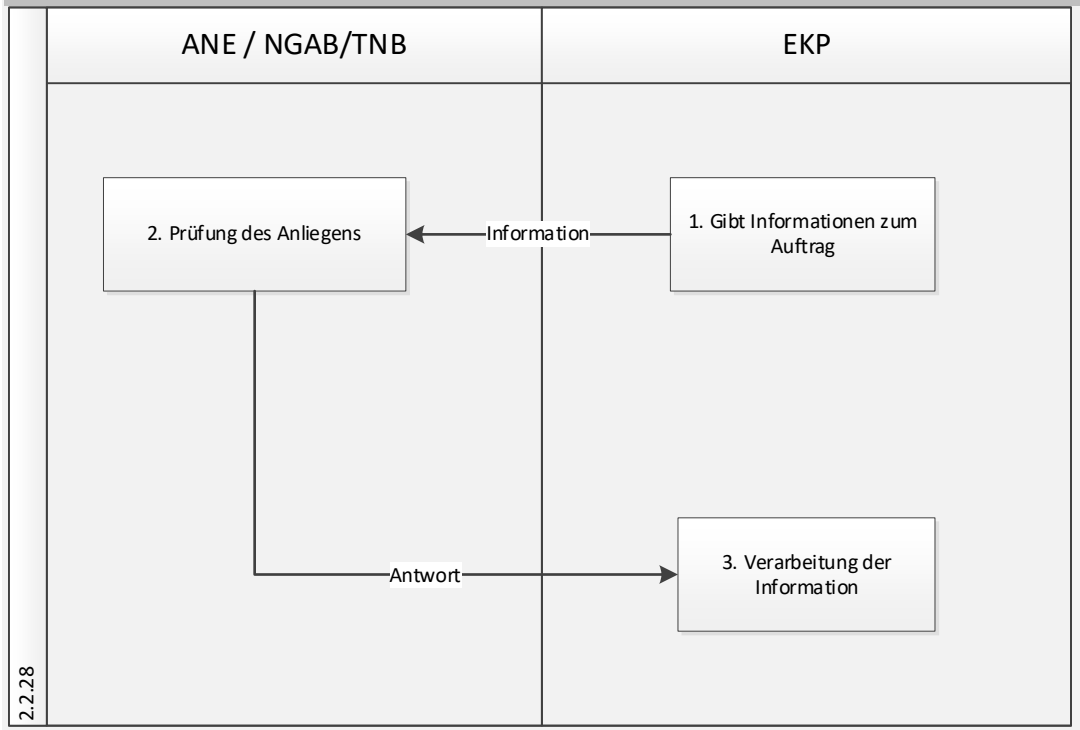
Antwortfrist:
5 AT

Prozessierbar über Clearingplattform mit dem Platzhalter 2.2.999 und mit Bilaterale Absprache: „Korrektur Wohneinheiten“, bis zur Aufnahme in der Clearing Spezifikation V1.3 *(siehe Folie 175)*

© AK S&P, 2026

2.2.28 Rückmeldung Mitwirkung zum bestellten Glasfaseranschluss

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Auftraggeber kontaktiert seinen Endkunden und klärt den Sachverhalt
- Ein Ausbauauftrag liegt vor
- Ausbauauftrag hat eine Zwischenmeldung / Verzögerungsmeldung mit der Aufforderung zur Mitwirkung
  - **zB. MC1536** mit folgender Begründung Mitwirkung erforderlich: Interaktion Auftraggeber mit Endkunden notwendig.
    - Endkunde verweigert die Herstellung
    - Endkunde final nicht erreicht
  - **zB. MC 1565 / 1536** Reminder (nach vereinbarten Fristen): Mitwirkung erforderlich!
    - wenn nach Ablauf keine Abhilfe geschaffen wird, erfolgt der Abbruch des Auftrags

Ziel:
- Rückkanal für Auftraggeber zum Leistungserbringer zur Aufhebung des Verzögerungsgrundes nach Endkundenkontakt
- Ausbau fortführen
- Bereitstellungsauftrag und Aktivierung Zielproduktes
- Den Abbruch des Auftrages vermeiden

Ablauf:
1. EKP gibt Informationen an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft Anliegen, veranlasst entsprechende Schritte und teilt Ergebnis mit
3. EKP verarbeitet die Informationen und leitet entsprechende Schritte ein

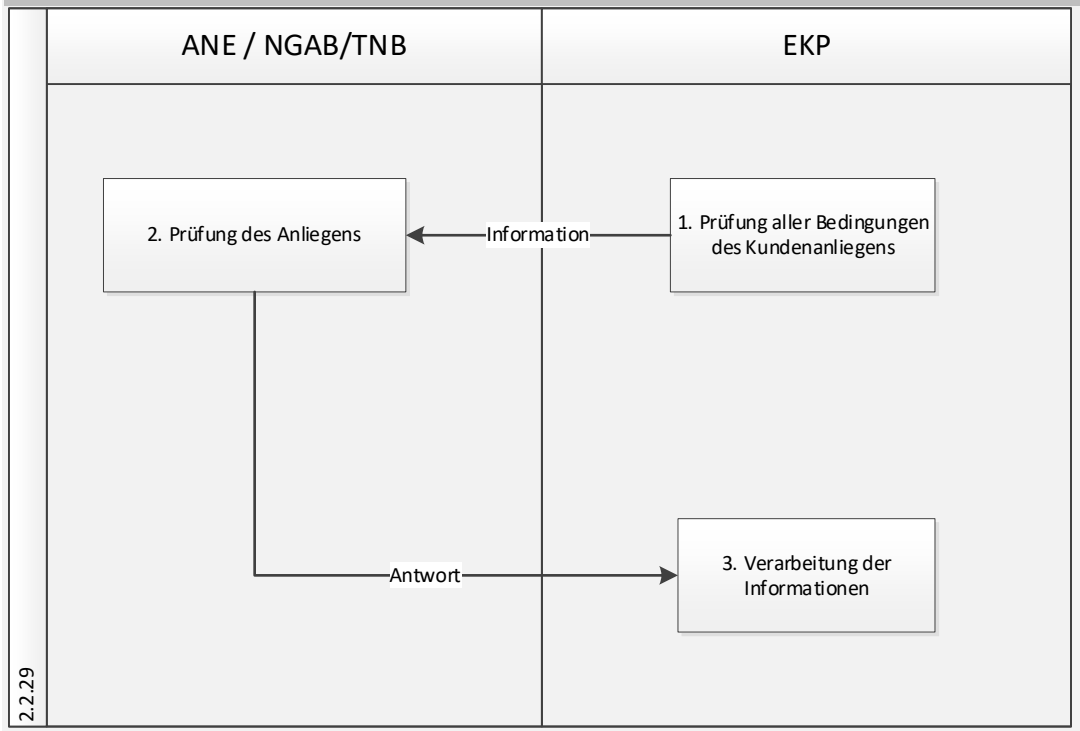
Antwortfrist:
- 2 AT

Prozessierbar über Clearingplattform mit dem Platzhalter 2.2.999 und mit Bilaterale Absprache: „Mitwirkung“, bis zur Aufnahme in der Clearing Spezifikation V1.3 *(siehe Folie 175)*

© AK S&P, 2026

2.2.29 Klärung ONT-Registrierung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:

- Bereitstellungsauftrag ist noch offen, ERLM und ENTM nicht vorhanden
- Es liegt eine Fehlermeldung bei Erstregistrierung vor
- Es kann kein Entstörauftrag aufgrund fehlenden Bestandes eingestellt werden.
- Prüfung der Handlungsanweisung der jeweiligen Meldecodes in den Arbeitshandbüchern, z.B.
  - Handbuch FB-Access (FTTH) „ONT-Inbetriebnahme“ beachten!

Ziel:

- Erfolgreiche ONT-Registrierung, um das Zielprodukt zu aktivieren
- Hardware an das Netz anbinden
- Kunde geht online

Ablauf:

1. EKP gibt Informationen an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft Anliegen, veranlasst entsprechende Schritte und teilt Ergebnis mit
3. EKP verarbeitet die Informationen und leitet entsprechende Schritte ein

Antwortfrist:

- 2 AT

Prozessierbar über Clearingplattform mit dem Platzhalter 2.2.999 und mit Bilaterale Absprache: „ONT-Registrierung“, bis zur Aufnahme in der Clearing Spezifikation V1.3 *(siehe Folie 175)*

© AK S&P, 2026

Weiterversorgung

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien

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

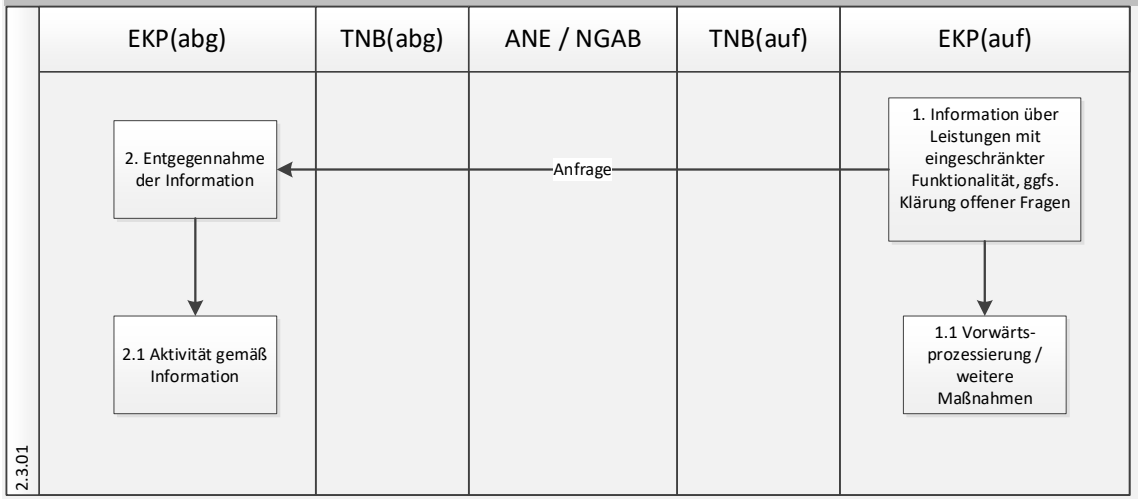
*Vorwärtsprozessieren

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.3.01 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

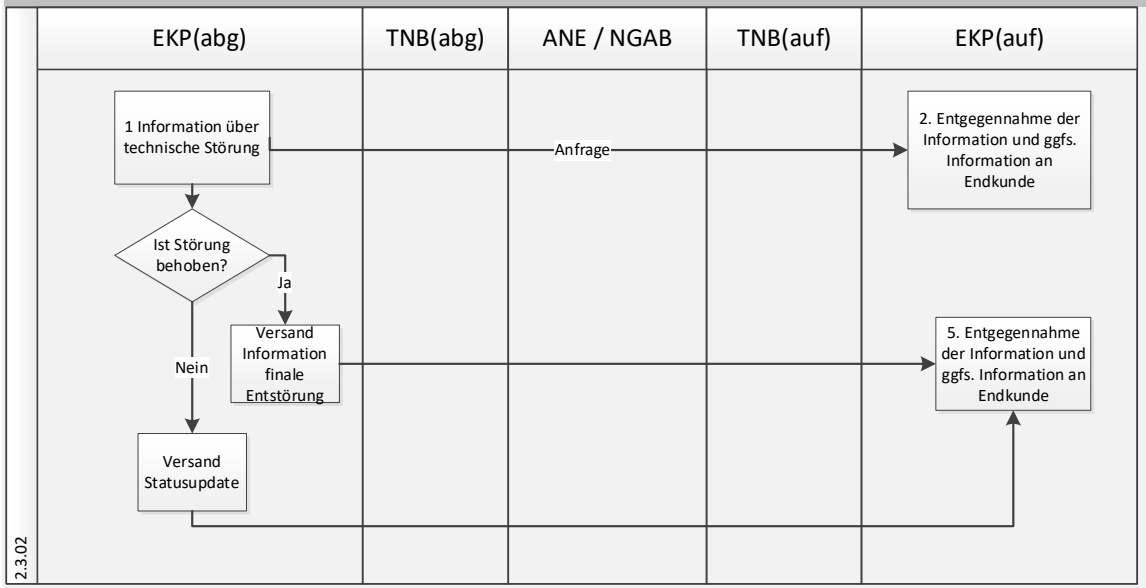
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren, keine Weiterversorgung

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.3.02 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.

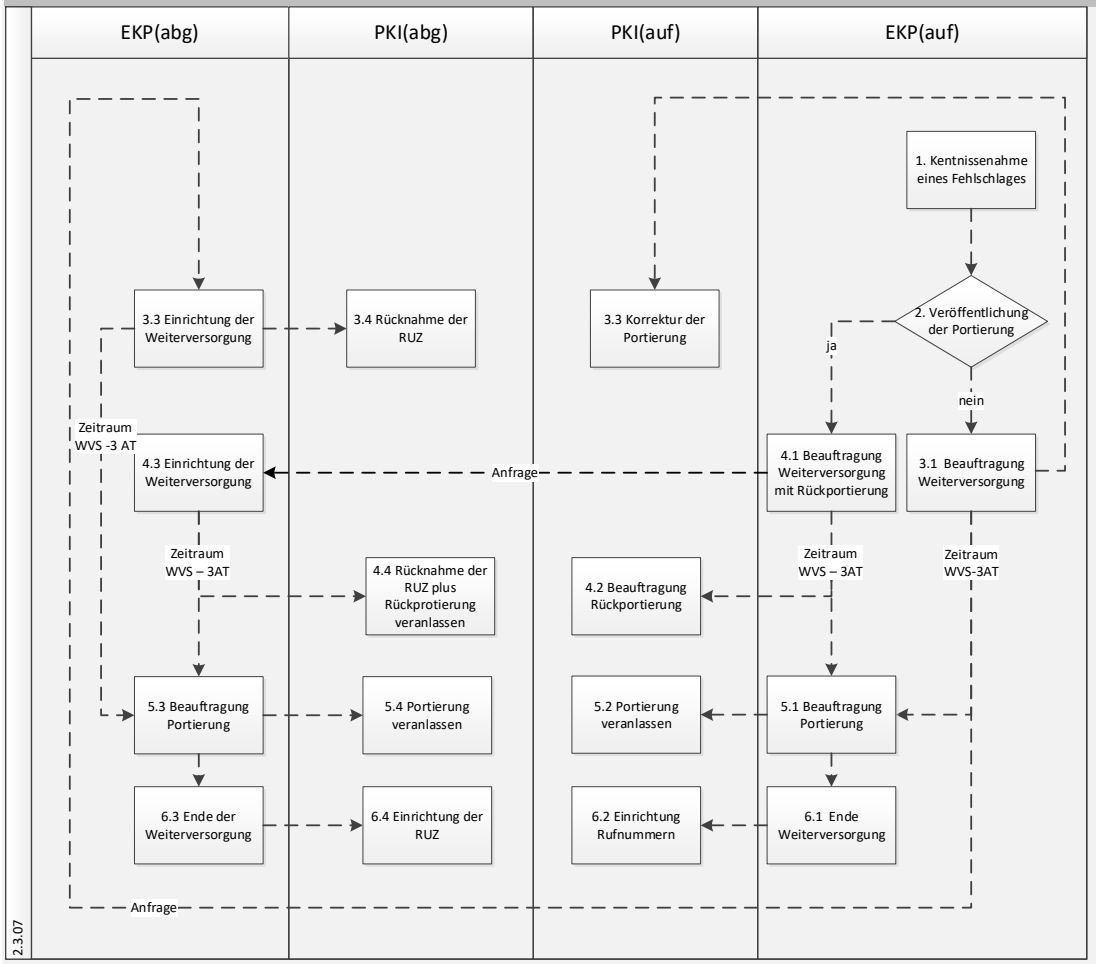
Hinweis:
- Vorwärtsprozessieren, keine Weiterversorgung

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.3.07 Beauftragung der Weiterversorgung 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.

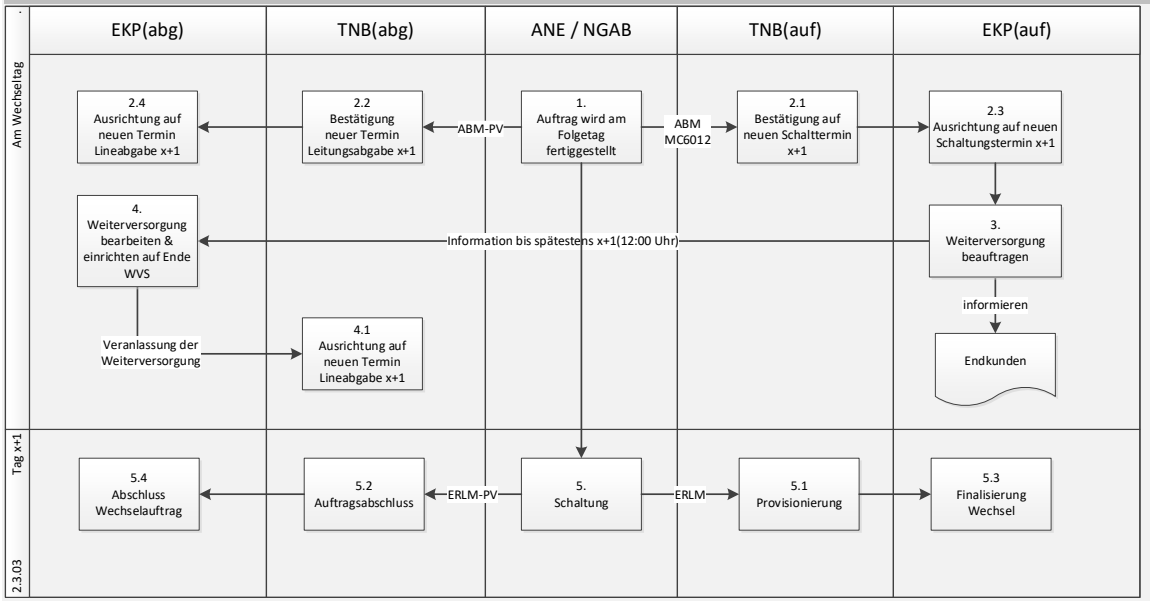
6.1-6.4 EKPauf prüft am Schalttag, ob Ende der WVS erreicht ist und beauftragt den PKIauf mit Aktivierung der Rufnummern. EKPabg beendet WVS und beauftragt PKIabg zur Einrichtung der RUZ.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

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

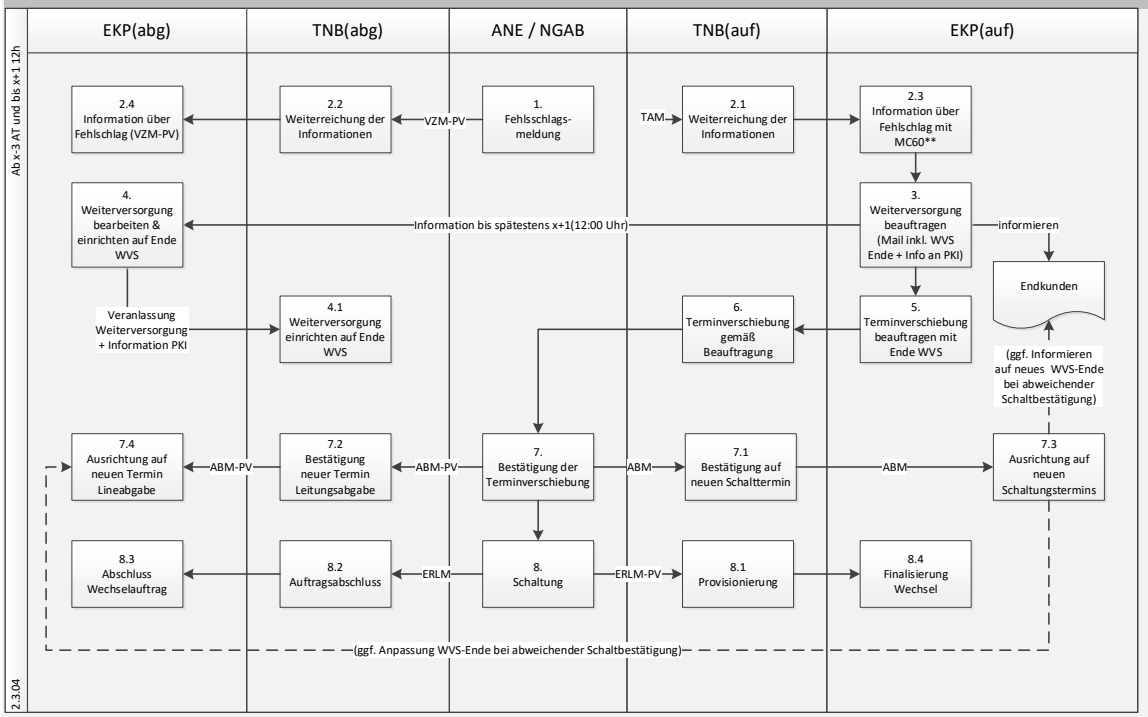
5 – 5.4 Schaltung findet am nächsten Werktag erfolgreich statt

Kein Clearing, nur Informationsablauf

© AK S&P, 2026

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

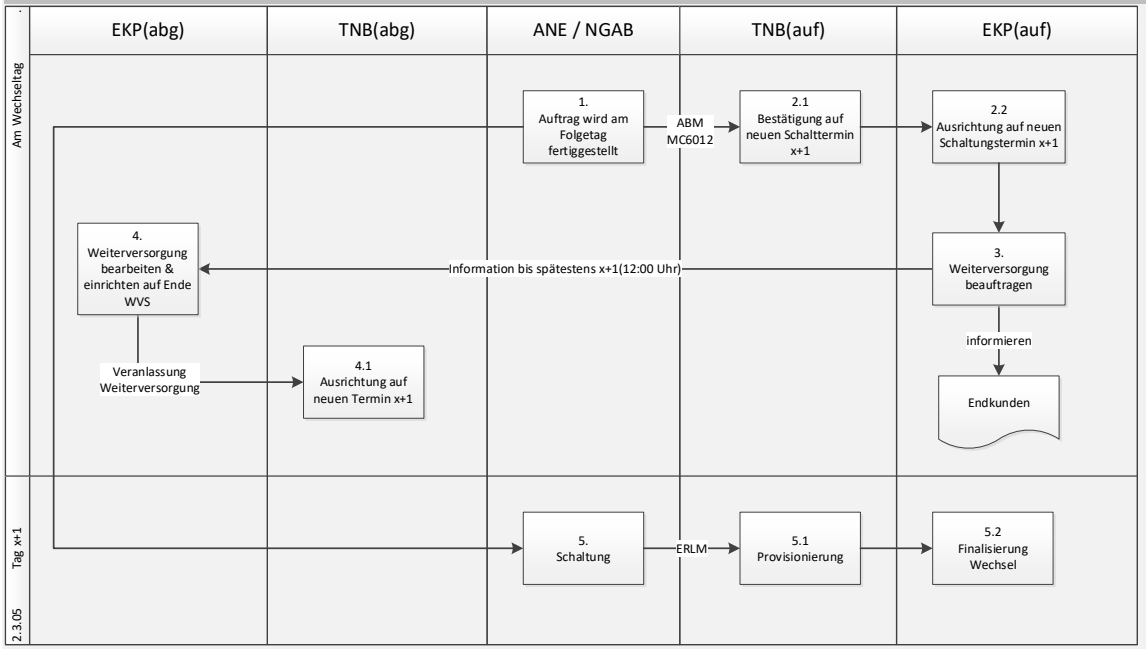
8 – 8.4 Schaltung findet zum bestätigten Wechseltermin erfolgreich statt

Kein Clearing, nur Informationsablauf

© AK S&P, 2026

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

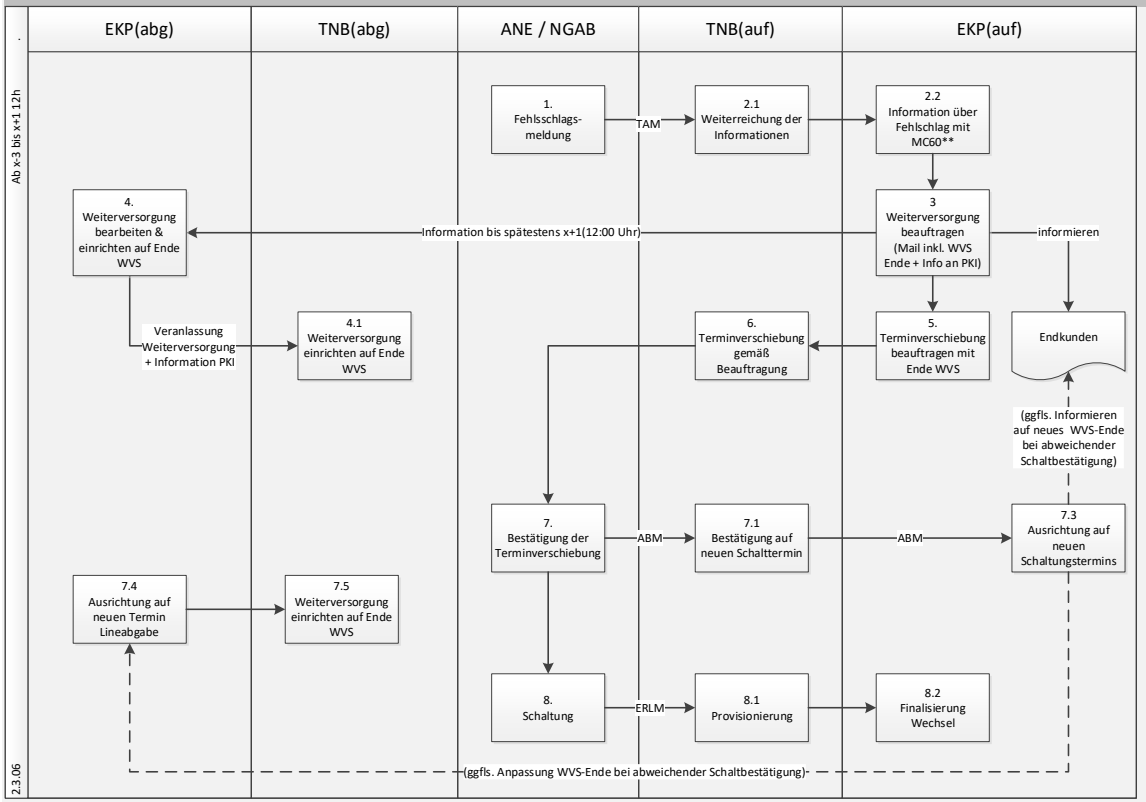
5 – 5.2 Schaltung findet gemäß der Auftragsbestätigung am nächsten Werktag statt

Kein Clearing, nur Informationsablauf

© AK S&P, 2026

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

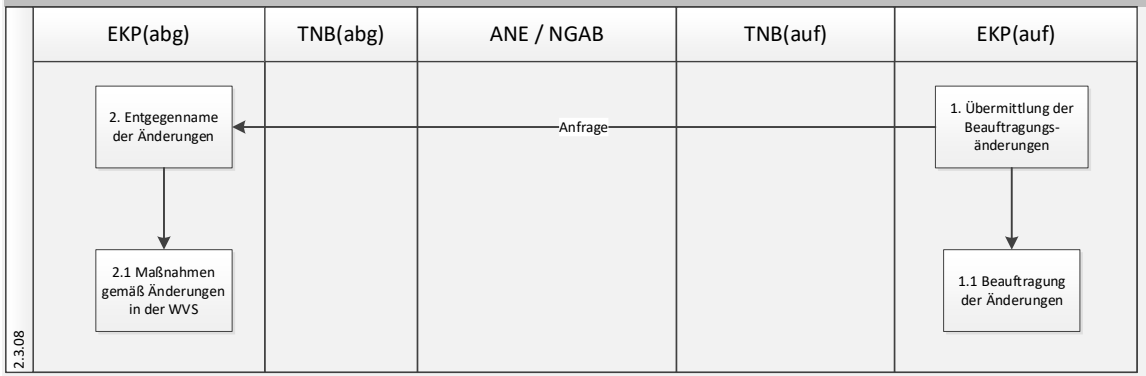
8 – 8.2 Schaltung findet zum bestätigten Wechseltermin erfolgreich statt

Kein Clearing, nur Informationsablauf

© AK S&P, 2026

2.3.08 Änderung der Weiterversorgung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt bereits eine initial bestätigte Weiterversorgung vor
- Änderung der Weiterversorgung ist notwendig bei:
  - Änderung des Ressourcenmodus
  - Änderung des PKI mit D-Kennung
  - Neuer Wechseltermin (sowohl Vorziehung als auch Verschiebung)
  - Sonstiges

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

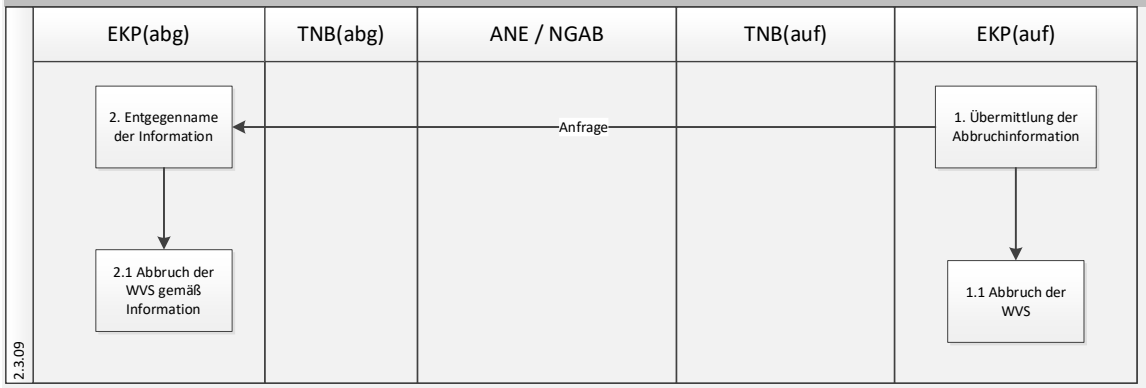
2.1 EKPabg richtet die geänderten Wechselbedingungen bei sich ein

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.3.09 Abbruch der Weiterversorgung im Anbieterwechsel

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt bereits eine initial bestätigte Weiterversorgung vor
- Abbruch der Weiterversorgung ist notwendig aufgrund:
  - Widerruf des Endkunden
  - Abbruch mit erneuter Vorabstimmung
  - Abbruch des Anbieterwechsels
  - Sonstiges

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

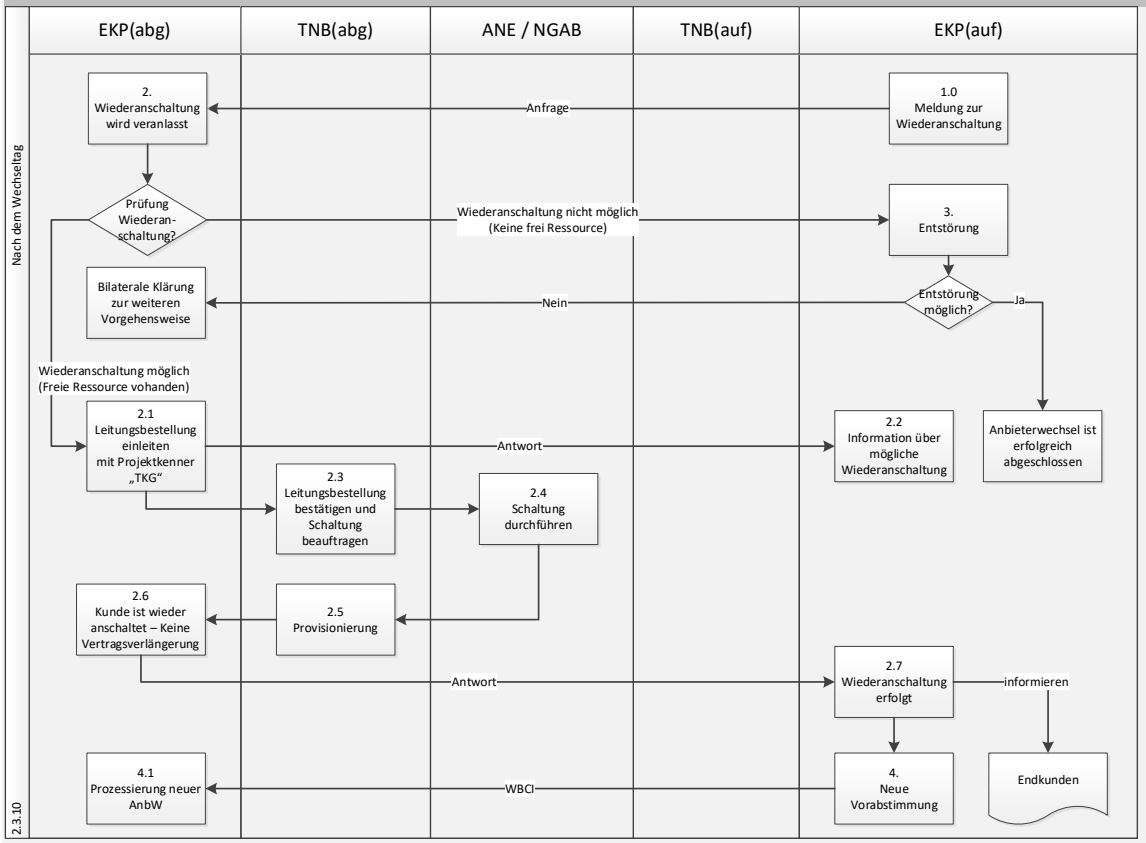
2.2 EKPabg nimmt Kontakt mit dem Endkunden auf, wenn es sich um eine Stornierung des Anbieterwechsel handelt, um das weitere Vorgehen abzustimmen. Die Weiterversorgung des Endkunden wird bis zur Klärung aufrechterhalten.

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.3.10 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

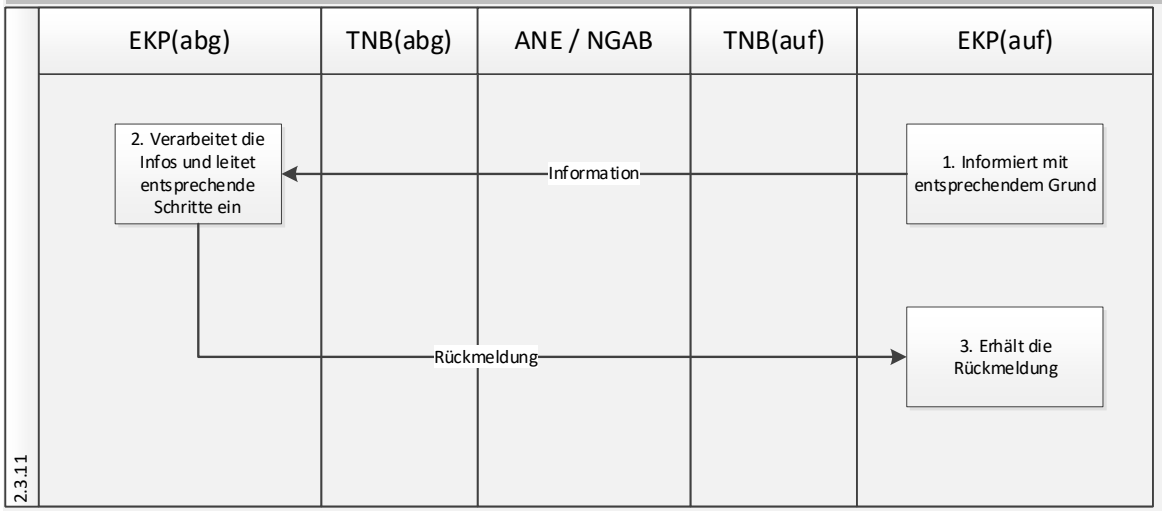
4.- 4.1 Falls die Wiederanschaltung erfolgreich ist, wird eine neue Vorabstimmung veranlasst

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

2.3.11 Weiterversorgung vor Wechseltag im Anbieterwechsel

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
- Weiterversorgung vor Wechseltermin ist notwendig aufgrund:
  a) Neuer Termin
  b) Widerruf des Endkunden
  c) Abbruch mit erneuter Vorabstimmung durch EKPauf
  d) Abbruch des Anbieterwechsels durch EKPauf
  e) Sonstiges

Ziel:
- Sicherstellung der Weiterversorgung ab Wechseltermin

Ablauf:
1. EKPauf informiert EKPabg mit entsprechendem Grund
2. EKPabg verarbeitet die Informationen und leitet entsprechende Schritte ein
3. Rückmeldung an EKPauf

Hinweis:
- Präventionsmaßnahme für kurzfristiges Storno oder Terminverschiebung

Antwortfrist:
- 1 AT

© AK S&P, 2026

Entstörung

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien

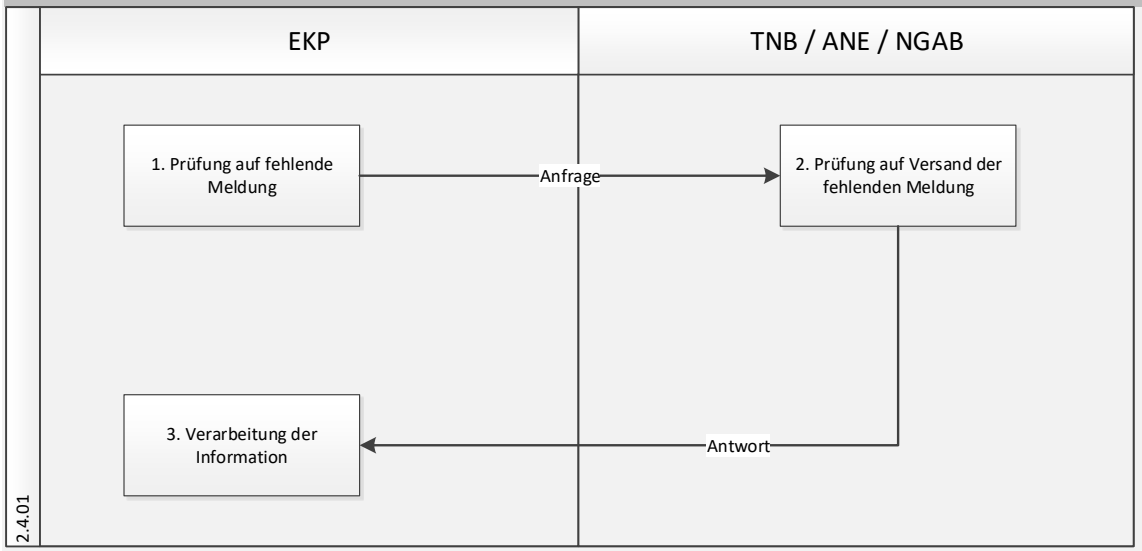
- 2.4.01 **Status** eines **Entstörauftrag**es, durch Rolle EKP
- 2.4.02 **Ausbleibende Entgeltmeldung** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP
- 2.4.03 Status **Clearing** nach **ABBM** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP
- 2.4.04 **Eskalation** eines **Entstörauftrages,** durch Rolle EKP
- 2.4.05 **Eskalation Kundenbeschwerde,** durch Rolle EKP
- 2.4.06 **Terminverschiebung Technikertermin,** durch Rolle EKP
- 2.4.07 **Zusatzinformationen zum Technikertermin,** durch Rolle EKP
- 2.4.08 **Zusatzinformationen zum Entstörauftrag**, durch Rolle ANE/NGAB
- 2.4.09 **Auskunftspflicht bei Störungen** im Netz, durch Rolle ANE/NGAB
- 2.4.10 **Unterstützungshilfe bei Störungen**, durch Rolle ANE / NGAB

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.4.01 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)*
- Mögliche Szenarien:
  - Entstörung kann nicht fortgesetzt werden (defekte Tickets)
  - Entstörung kann fortgesetzt werden: ausbleibende SST-Meldung
  - Rückfragen zu PTI nach einer VZM/ZWM

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.

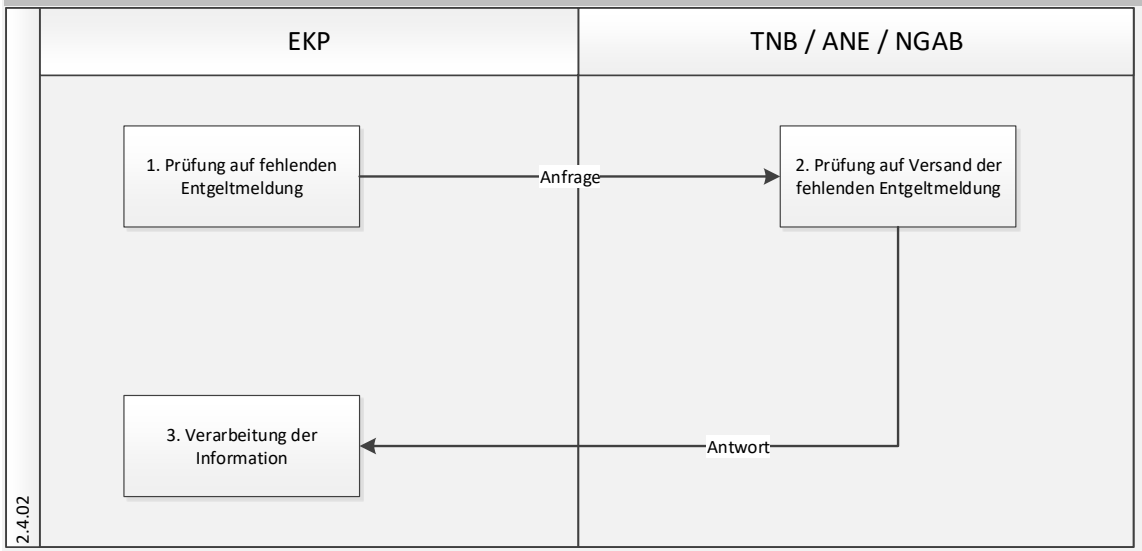
Antwortfrist:
- Bei telefonischer Anfrage: sofort
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

*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, 2026

2.4.02 Ausbleibende Entgeltmeldung für den Entstörauftrag, durch Rolle EKP

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)

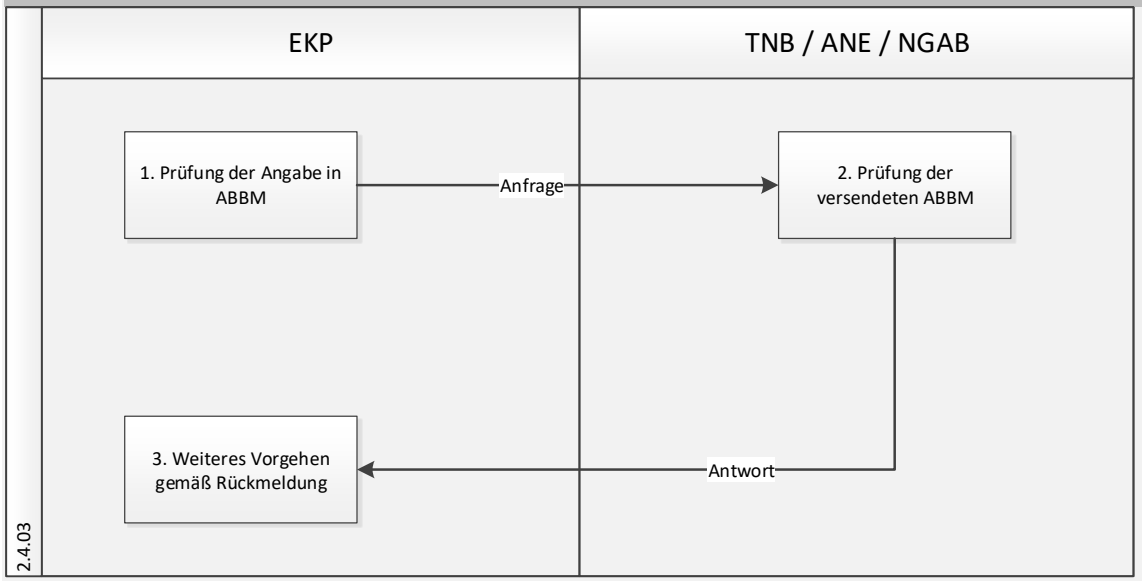
3. EKP verarbeitet die Information bzw. die fehlende Meldung.

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

© AK S&P, 2026

2.4.03 **Status** Clearinganfragen nach **ABBM** für den Entstörauftrag, durch Rolle EKP

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

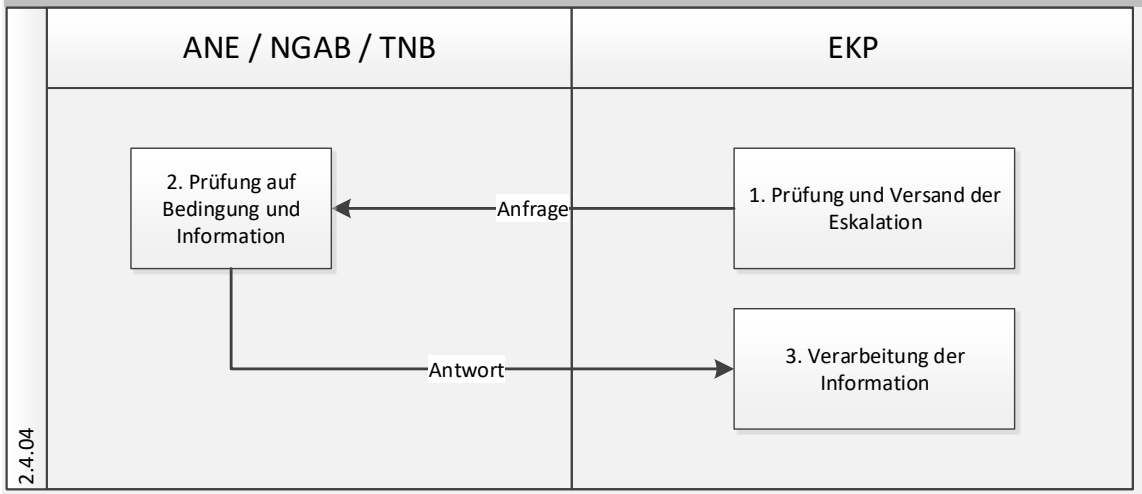
Ablauf:
1. EKP stellt Anfrage an ANE/NGAB/TNB
2. ANE/NGAB/TNB prüft ABBM und stimmt weitere Vorgehensweise mit EKPauf/TNBauf ab
3. EKP/TNB veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

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

© AK S&P, 2026

2.4.04 **Eskalation** für den Entstörauftrag, durch Rolle EKP

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.

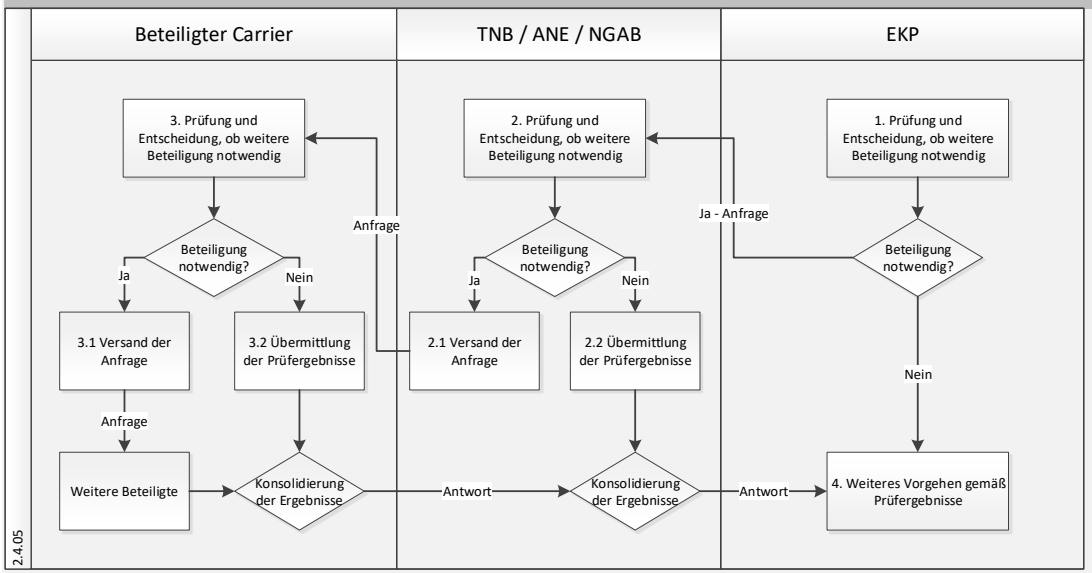
3. EKP prüft, ob weitere Schritte nach Eskalation notwendig sind und reagiert ggfs. Sollte Eskalation nicht zielführend gewesen sein, startet der Prozess auf der nächst höheren Eskalationsstufe erneut bis Störungsursache beseitigt ist.

Antwortfrist:
- Bei schriftlicher Anfrage: 1 AT

© AK S&P, 2026

2.4.05 Eskalation Kundenbeschwerde für den Entstörauftrag, durch Rolle EKP

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.

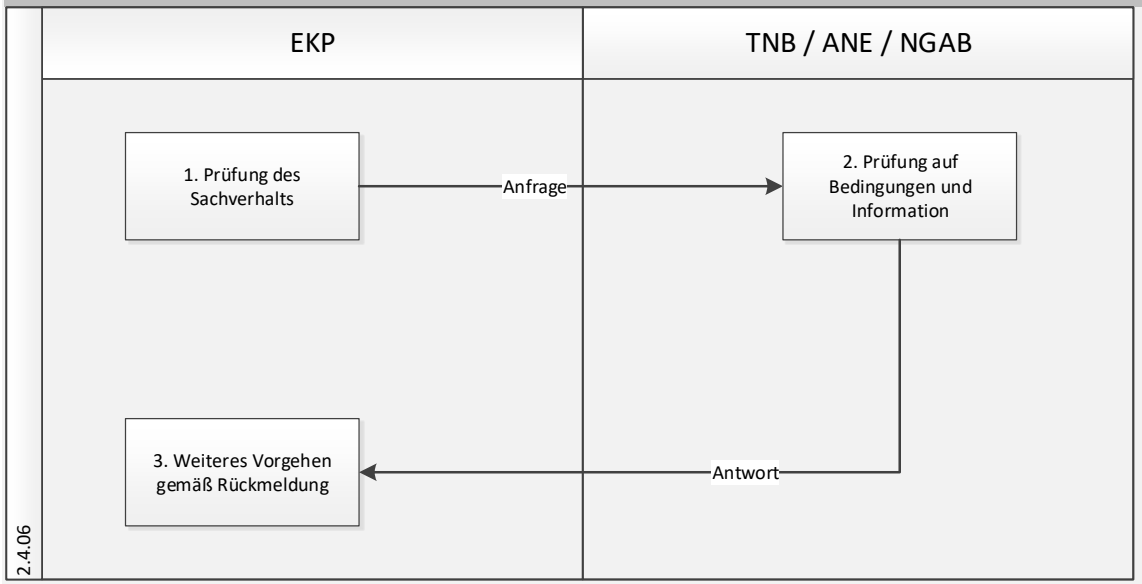
2. TNB/NGAB/ANE oder interne Abteilung prüft die Beschwerde und entscheidet, ob eine Beteiligung eines externen Carriers notwendig ist.
2.1 Wenn eine Beteiligung notwendig ist, stellt TNB/NGAB/ANE oder interne Abteilung Anfrage an externen Carrier.
2.2 Wenn keine weitere Beteiligung notwendig ist, weiteres 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, 2026

2.4.06 **Terminverschiebung** für den Entstörauftrag, durch Rolle EKP

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.

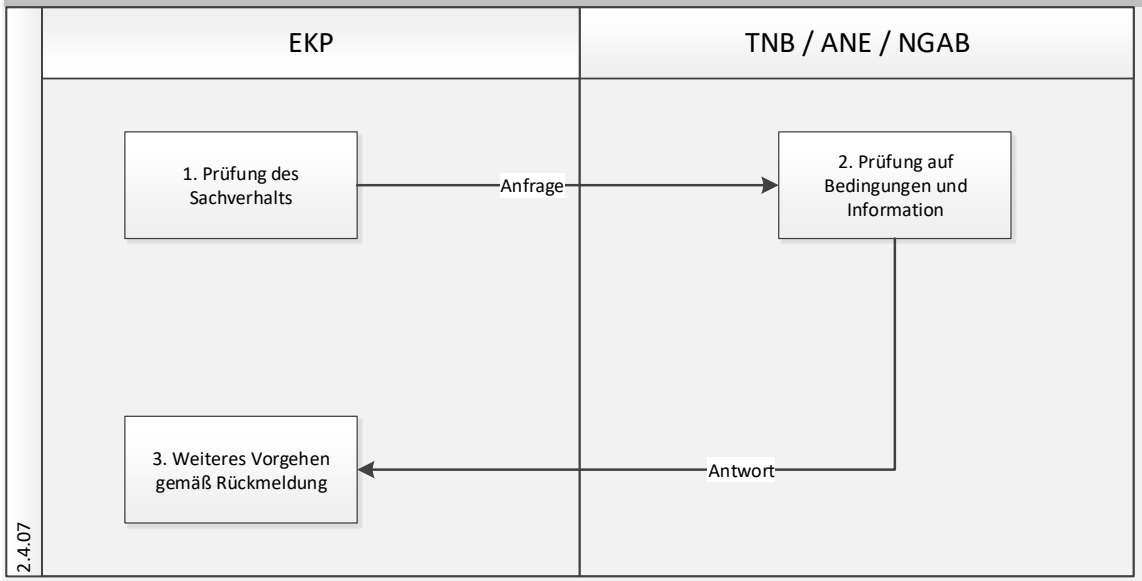
Ablauf Variante 2:
1. EKP stellt Terminverschiebungsanfrage an TNB/NGAB/ANE.
2. TNB/NGAB/ANE prüft die Terminverschiebungsanfrage und informiert EKP über das Ergebnis.
3. Weiteres Vorgehen gemäß Rückmeldung.

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

© AK S&P, 2026

2.4.07 Zusatzinformation zum Technikertermin, durch Rolle EKP

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

- Weitere Informationen zu, z.B.:
  - Lage des APL oder Zugang zum Haus
  - ONT Seriennummer oder Home ID
  - Technikertermin

Ziel:
- Erfolgreicher Abschluss des Entstör-Auftrages

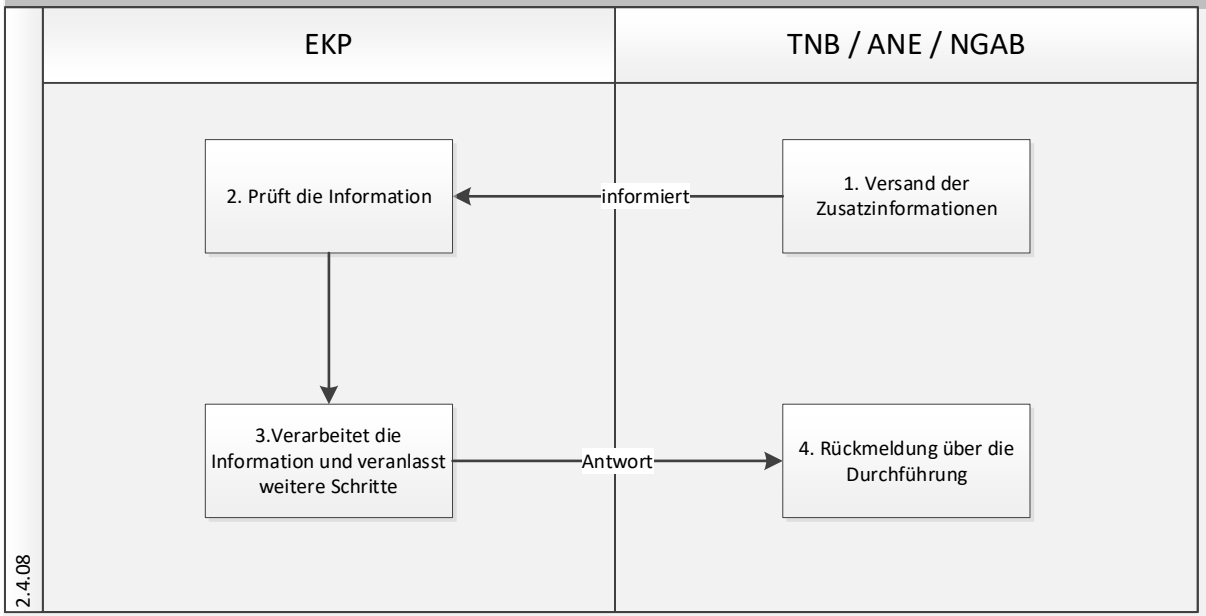
Ablauf:
1. Zusatzinformationen vom EKP an TNB/ANE/NGAB
2. TNB/ANE/NGAB ergänzt die Zusatzinformationen zum Auftrag
3. TNB/ANE/NGAB gibt Rückmeldung an EKP, ob Zusatzinformation aufgenommen wurde

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

© AK S&P, 2026

2.4.08 Zusatzinformation zum Entstörauftrag durch Rolle ANE/NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:

- Ein Entstör-Auftrag wurde vom TNB/EKP eingestellt. Gilt für offene und bereits geschlossene Entstör-Tickets.

  Mögliche Szenarien
  a) Produktwechsel
  b) Leistungsänderung
  c) Prüfergebnisse bei Entstörung
  d) Service- und Montagenachweise
  e) Hauptkabelstörung
  f) Zusätzliche Informationen

Ziel:

- Abschluss des Entstör-Auftrages mit ggf.Änderung des Bestandsprodukt.

Ablauf:

1. Zusatzinformationen werden vom ANE/NGAB an den TNB/EKP gesendet.
2. TNB/EKP prüft die Zusatzinformation
3. TNB/EKP verarbeitet die Informationen und veranlasst weiter Schritte.
4. ANE/NGAB bekommt Rückmeldung über die Durchführung.

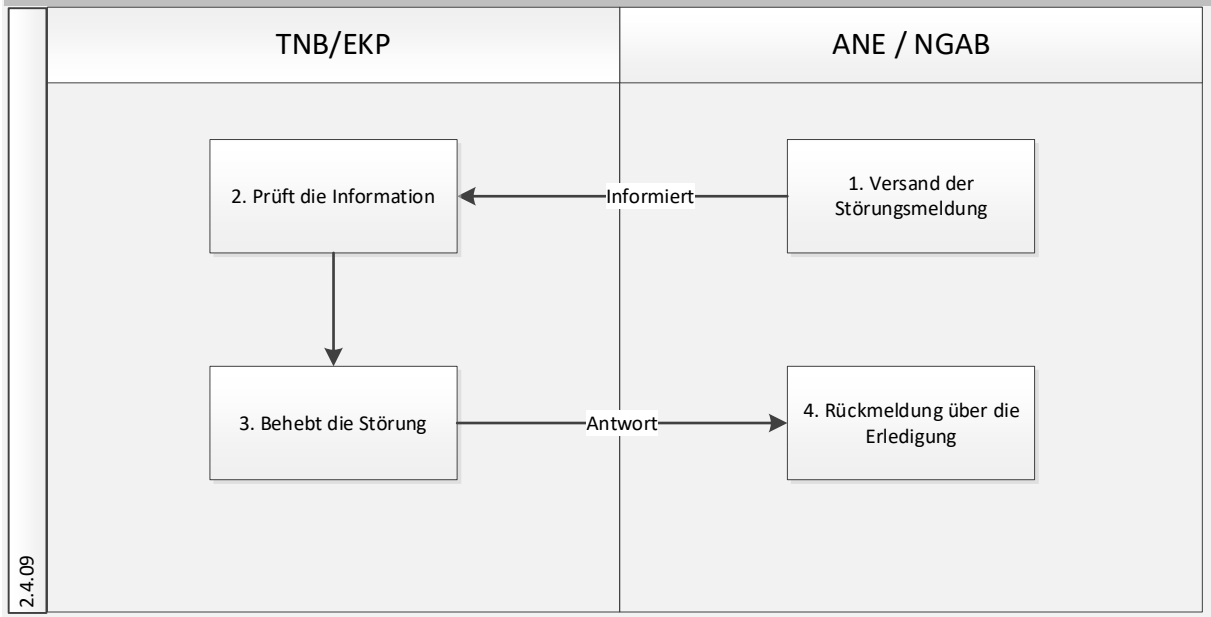
Antwortfrist:

- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.4.09 Auskunftspflicht bei Störungen im Netz, durch Rolle ANE/NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Ein aktiver TAL Bestand und eine Störung im Netz durch falsch konfigurierte Anschlüsse.

Beispielszenarien*:
- Störende TAL - Werte falsch konfiguriert zB. ESEL**/DPBO*** Werte

Ziel:
- Störung innerhalb von 3 Stunden beheben

Ablauf:

1. ANE/NGAB gibt die Störungsmeldung an TNB/EKP
2. TNB/EKP prüft die Störung
3. TNB/EKP behebt die Störung
4. ANE/NGAB bekommt Rückmeldung über die Erledigung.

Antwortfrist:
- 1AT

*Nur gültig, wenn die Zusatzvereinbahrung (ua TAL-Vertrag) mit der Telekom abgeschlossen wurde.

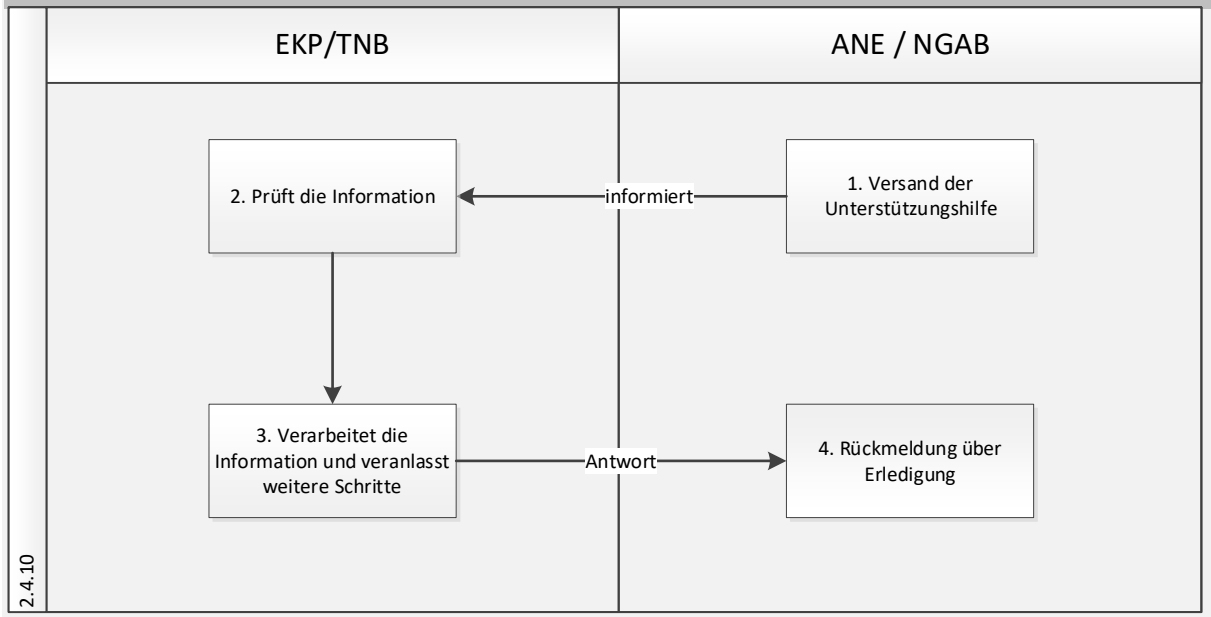
** ESEL: Exchange Side Electrical Length => Dämpfungswert als Referenz zur Einstellung des DPBO

*** DPBO: Downstream Power Back Off => Verfahren zum Schutz anderer DSL-Systeme bei Einspeisung von DSL an verschiedenen Punkten im Netz

© AK S&P, 2026

2.4.10 Unterstützungshilfe bei Störungen, durch Rolle ANE / NGAB

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt ein aktiver Bestand vor.

Beispielszenarien:
- Wholesale Störer
  - Stichleitung
  - Ausgleichsschaltung
  - Einadrigkeit
- Anforderung eines Entstörticket über ESS
- Terminvereinbahrung mit Kunden
- Rückbau aufgrund Baulicher Maßnahmen (zB. Brückenabriss)
- Zusätzliche Information

Ziel:
- Bei der Störung schnellstmögliche Unterstützung
- Änderung Bestandsprodukt
- Bei Planbaren baulichen Maßnahmen, kann es unterschiedliche Vorlauffristen geben.

Ablauf:

1. ANE/NGAB versendet eine Unterstützungshilfe an den TNB/EKP
2. TNB/EKP prüft
3. ANE/NGAB bekommt Rückmeldung

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

Telefonie

© AK S&P, 2026

Überblick Szenarien

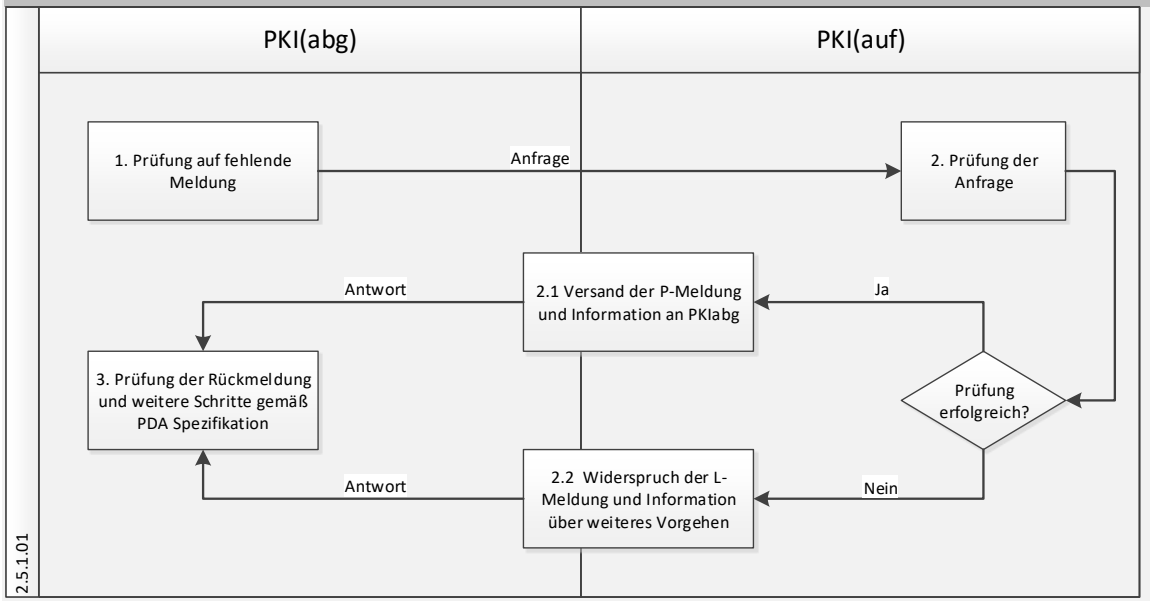
- 2.5.1.01 **Ausbleibende P-Meldung**
- 2.5.1.02 **Ausbleibende L-Meldung**
- 2.5.1.03 **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKlauf
- 2.5.1.04 **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKlabg
- 2.5.1.05 **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKlauf
- 2.5.1.06 **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKlabg
- 2.5.1.07 **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKlauf
- 2.5.1.08 **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKlabg
- 2.5.1.09 **Clearing** nach **Z-Meldung**
- 2.5.1.10 **Clearing Rufnummernstatus**
- 2.5.1.11 **Clearing Doppeltvergabe** von Rufnummer
- 2.5.1.999 Platzhalter für **PDA Clearing** für Listenversand

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.5.1.01 Ausbleibende P - Meldung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor und der Wechseltermin ist erreicht
- 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
- Bei PKIabg ist das Routing für die Rufnummer(n) auf PKIauf eingerichtet (Rufumsteuerung)

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)

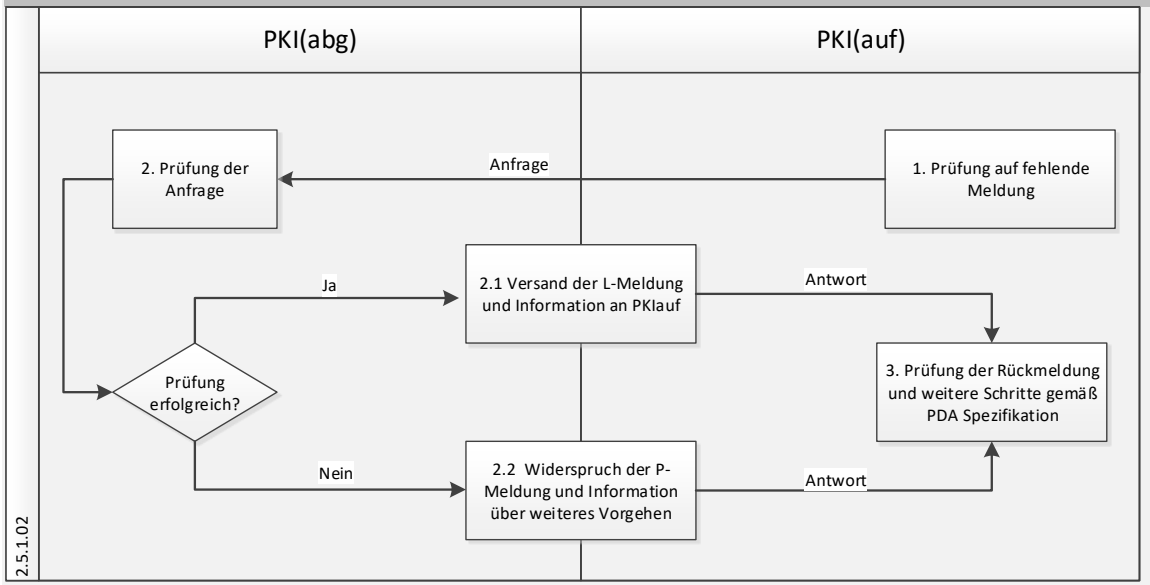
Antwortfrist:
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.02 Ausbleibende L - Meldung

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:

- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor und der Wechseltermin ist erreicht
- 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
- Die Rufnummer(n) sind im Netz des PKIauf geschaltet/eingerichtet

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:

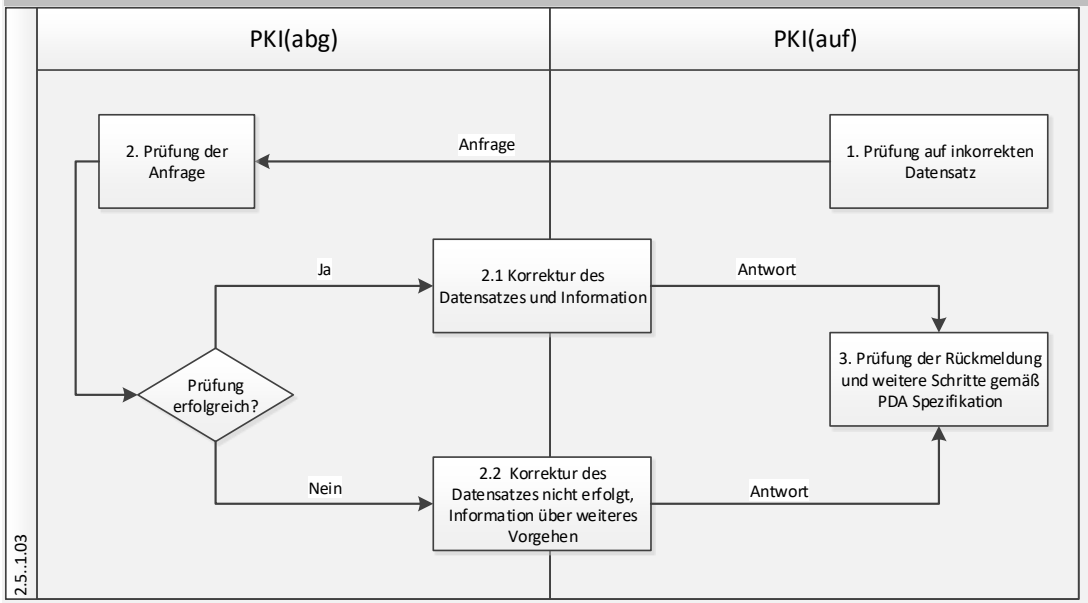
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.03 **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)

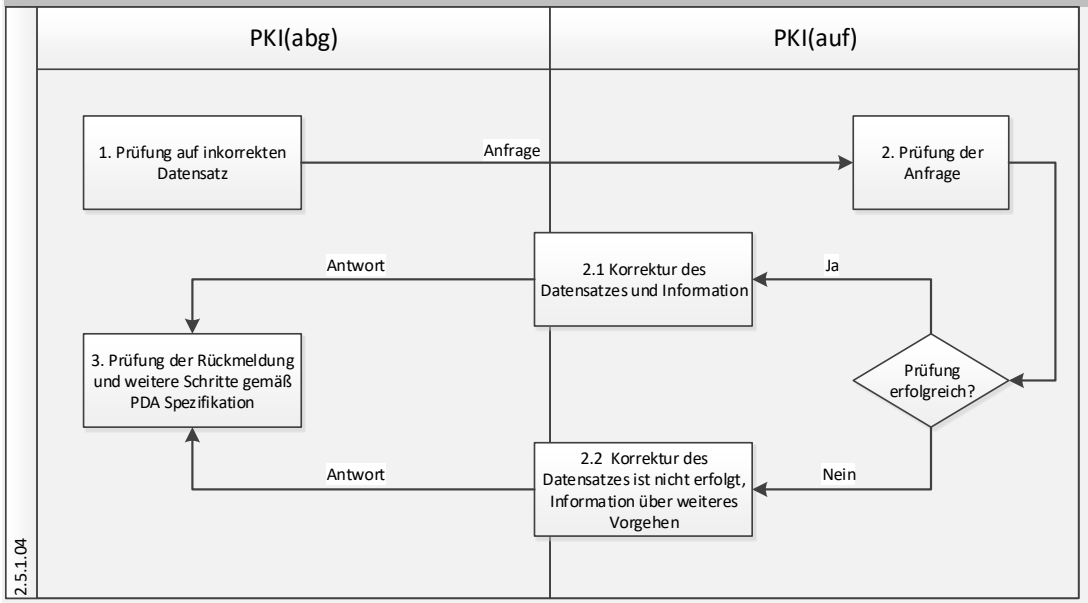
Antwortfrist:
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.04 **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)

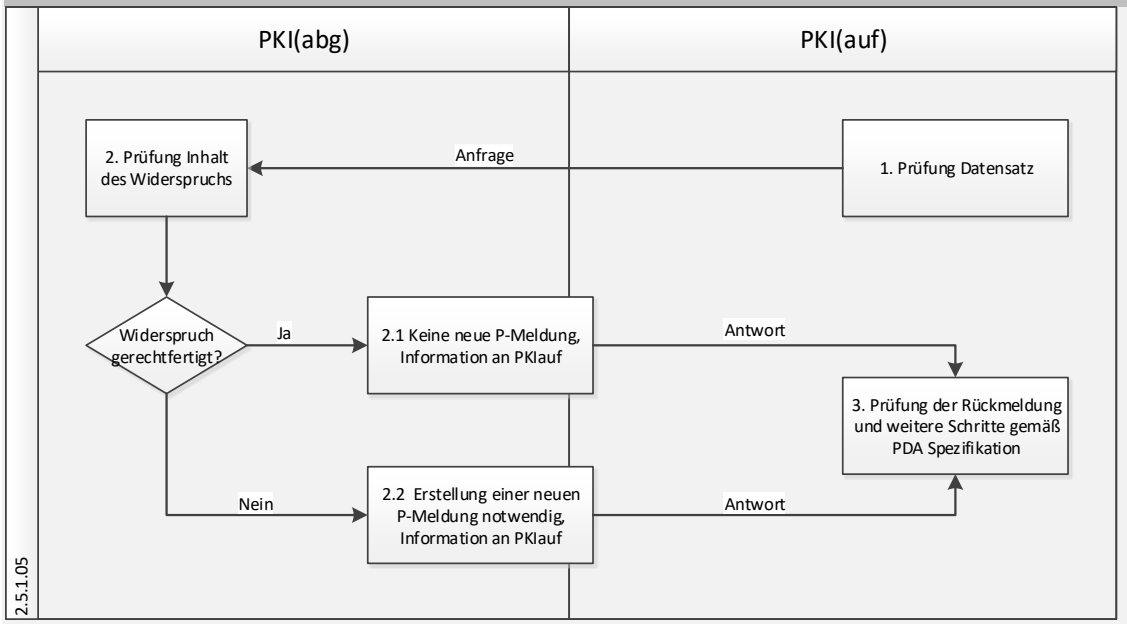
3. PKIabg prüft die Rückmeldung und leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein (z.B. Korrektur-Meldung)

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/)

2.5.1.05 **Status** Clearinganfrage nach **Widerspruchsmeldungen**, durch Rolle PKlauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKlauf bilaterale Rücksprache stattgefunden hat
- Die ungepaarte P-Meldung eines beteiligten PKlauf 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. PKlauf 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 PKlauf wird informiert. PKlauf klärt das weitere Vorgehen intern mit seinem EKPauf.

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

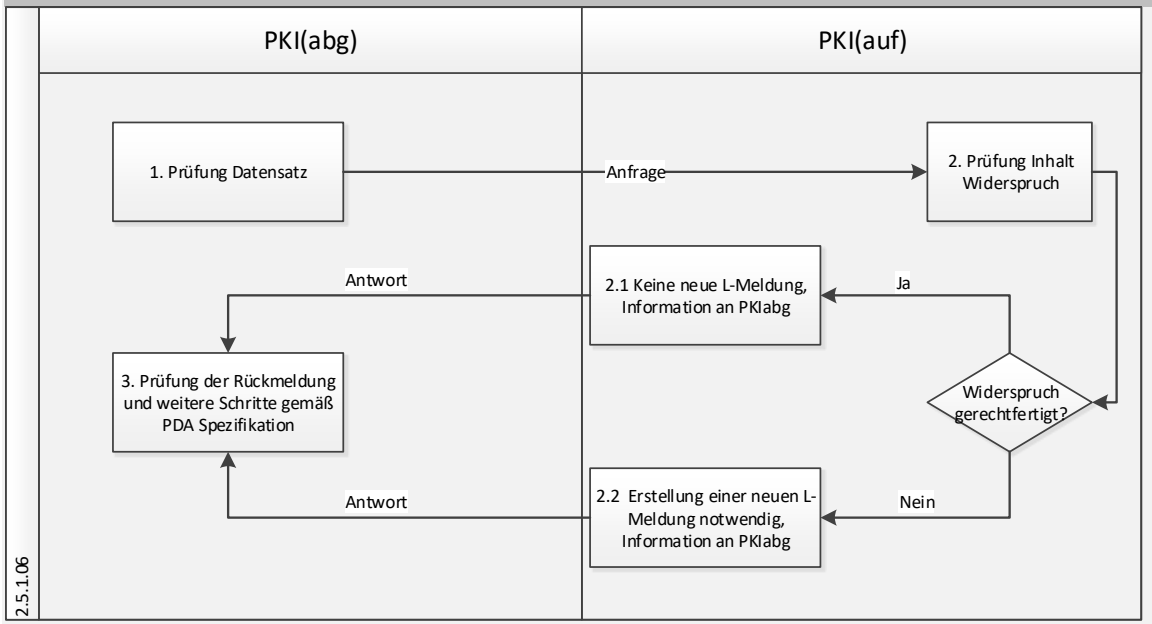
3. PKlauf leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein, hier L-Meldung setzen.

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/)

2.5.1.06 **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.

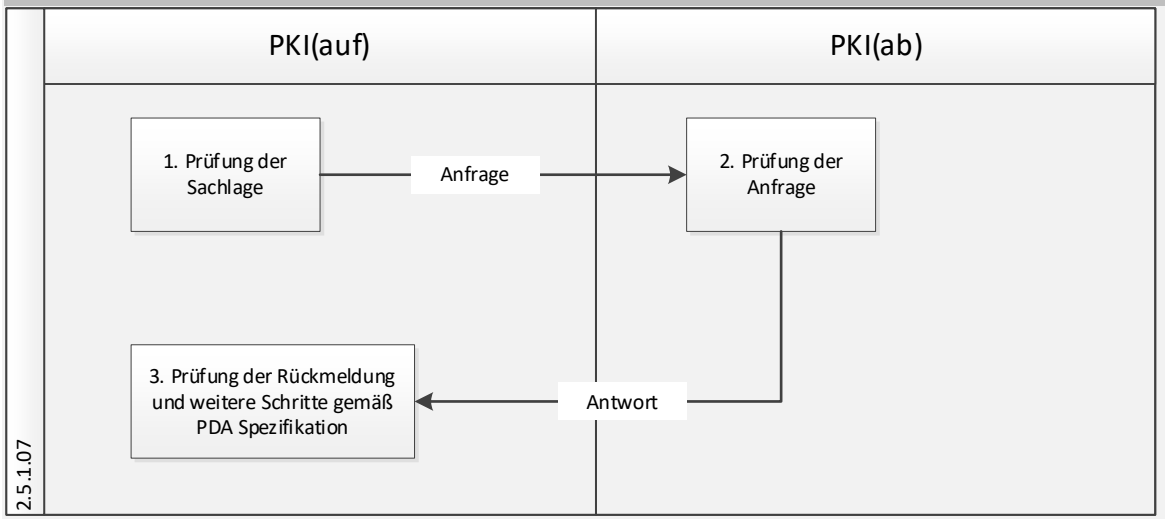
3. PKIauf leitet die weitere Maßnahmen gemäß PDA Spezifikation ein, hier P-Meldung setzen.

Antwortfrist:
- 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/)

2.5.1.07 **Clearinganfrage** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKlauf

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor.
- Sicherstellung, dass zwischen EKPauf und PKlauf 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 PKlauf.

Ablauf:
1. PKlauf stellt aufgrund der Sachlage eine Anfrage an PKlabg.

2. PKlabg prüft die Anfrage und informiert den PKlauf über die Sachlage.

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

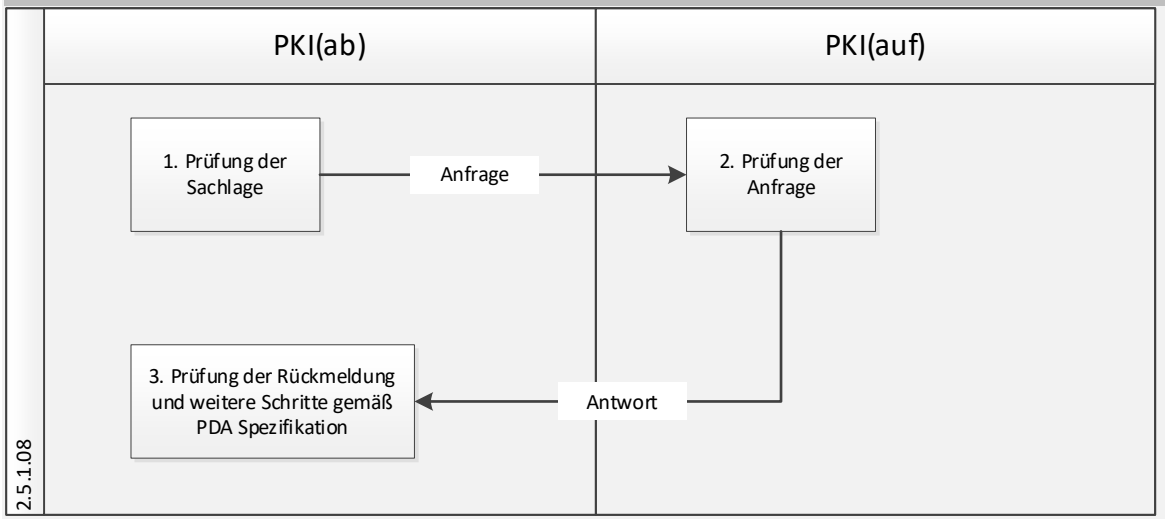
Antwortfrist:
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.08 **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.

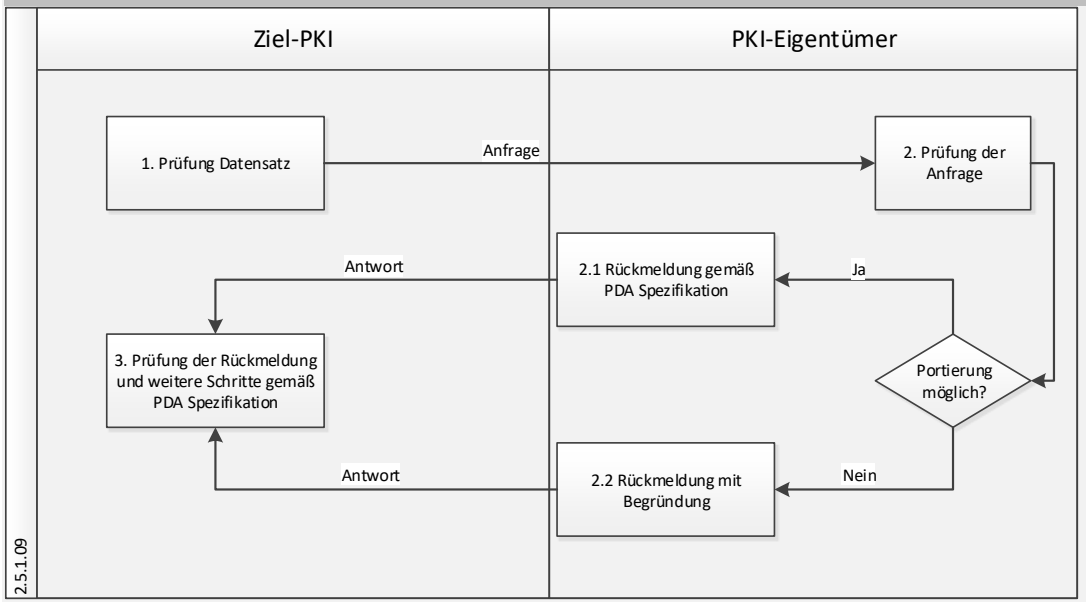
3. PKIabg prüft Rückmeldung und leitet ggfs. gemäß PDA Spezifikation weitere Schritte ein.

Antwortfrist:
- 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/)

2.5.1.09 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

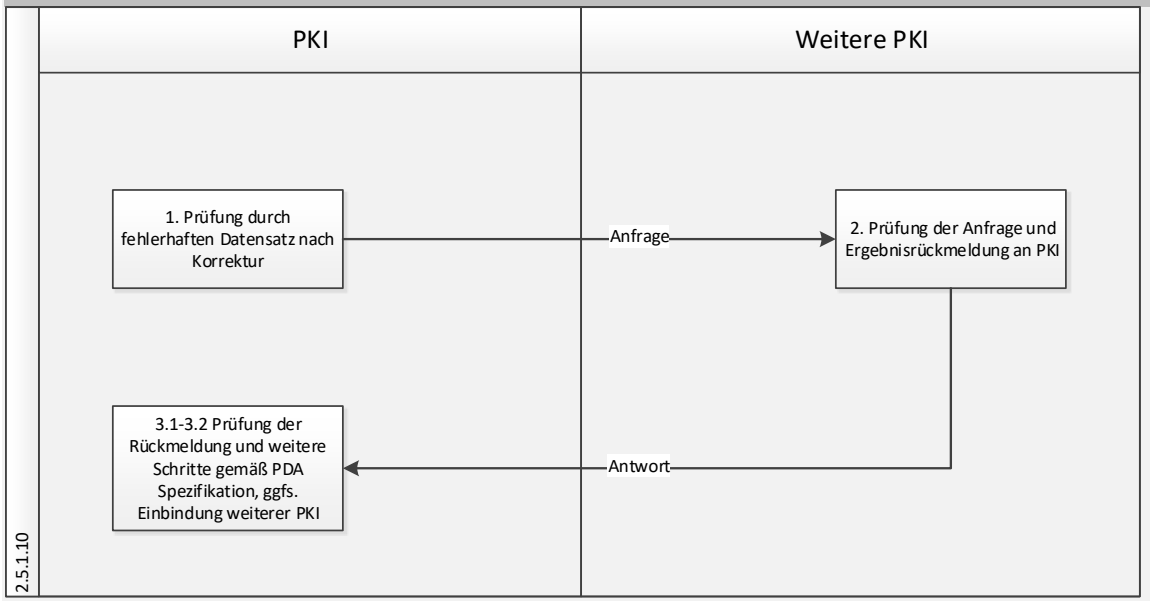
Antwortfrist:
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.10 Clearinganfrage Rufnummernstatus

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Unterschiedliche Sichten der PKIs auf den PDA
  - Status einer Rufnummer
  - Struktur Rufnummer / Block
- 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.

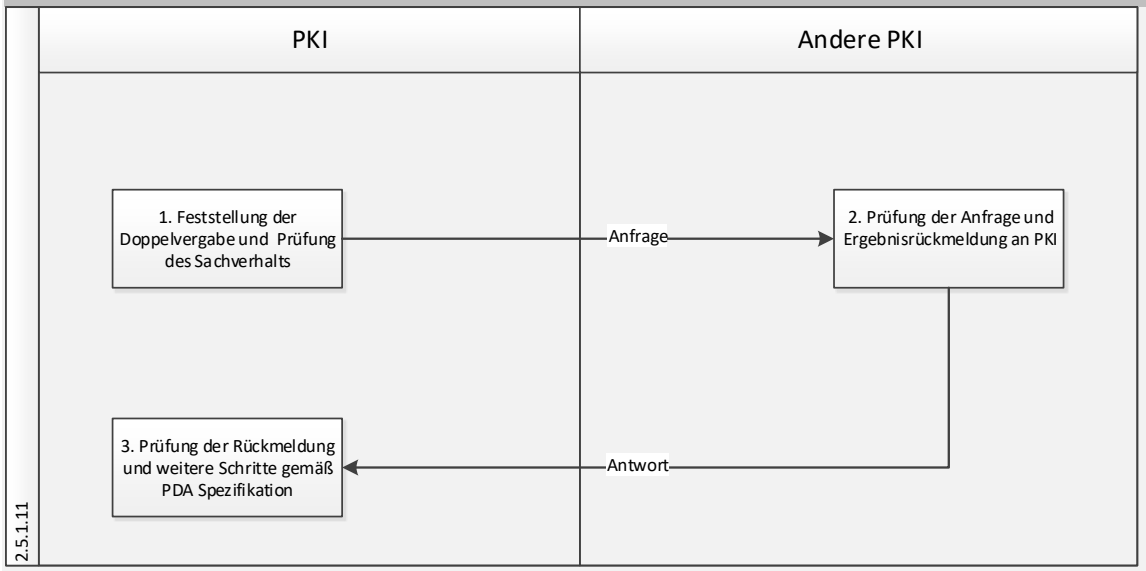
Antwortfrist:
- 3 AT

*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, 2026

2.5.1.11 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:
- 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, 2026

Überblick Szenarien

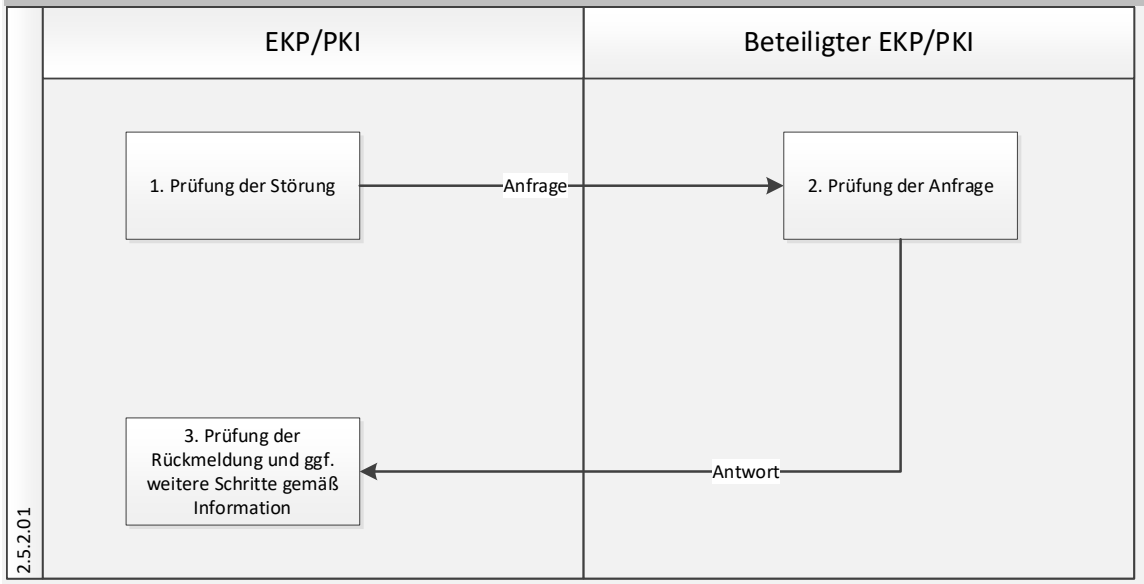
- 2.5.2.01 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing innerhalb eines Anbieterwechsels (**ABW**)
- 2.5.2.02 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **eingehend**
- 2.5.2.03 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **ausgehend**

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

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

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Portierungsdatum erreicht (nach Ablauf des Zeitfensters)
- 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

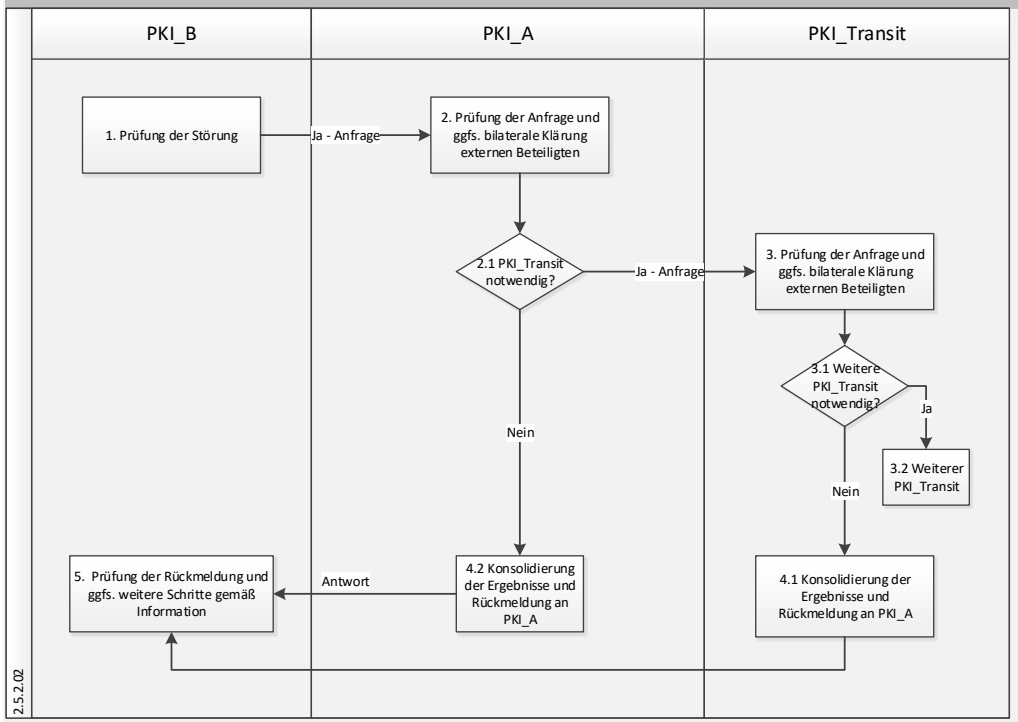
3. EKP/PKI prüft Rückmeldung und leitet ggfs. weitere Maßnahmen gemäß Rückmeldung ein.

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.5.2.02 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.

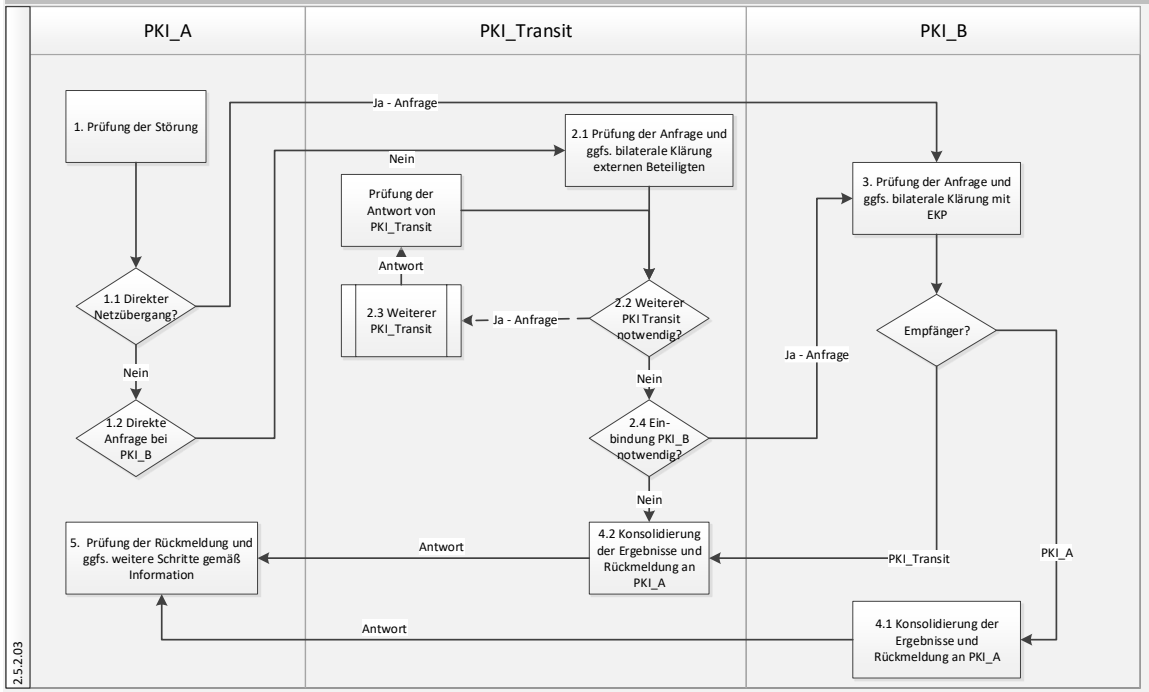
Antwortfrist:

- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.5.2.03 **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) weitergeleitet.

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 qualifizierten 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, 2026

Überblick Szenarien

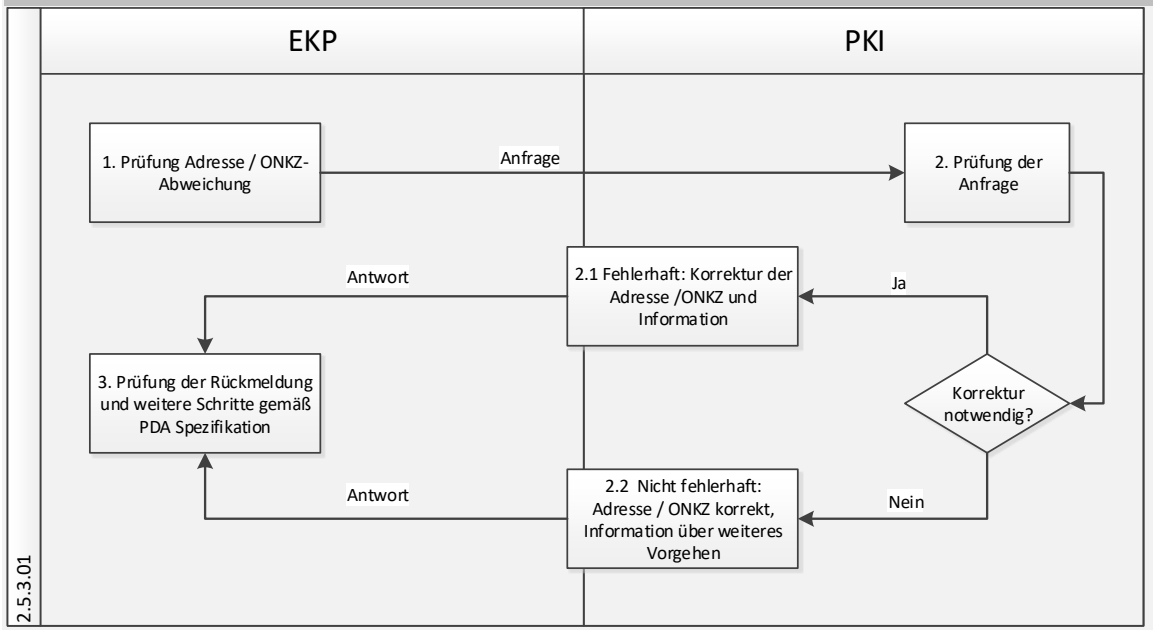
- 2.5.3.01 Status **Clearing** nach **Adresse/ONKZ Fehler**
- 2.5.3.02 Status **Clearing unplausible Fehlermeldung**
- 2.5.3.03 Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle PKI
- 2.5.3.04 Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle EKP

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.5.3.01 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

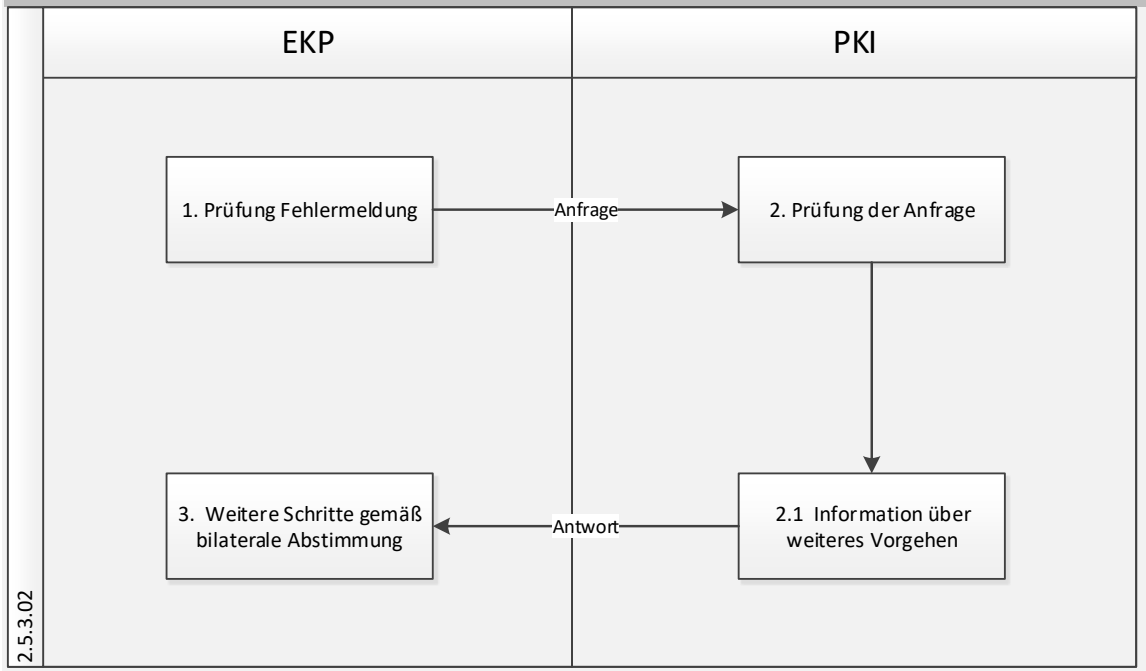
3. EKP veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.5.3.02 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.

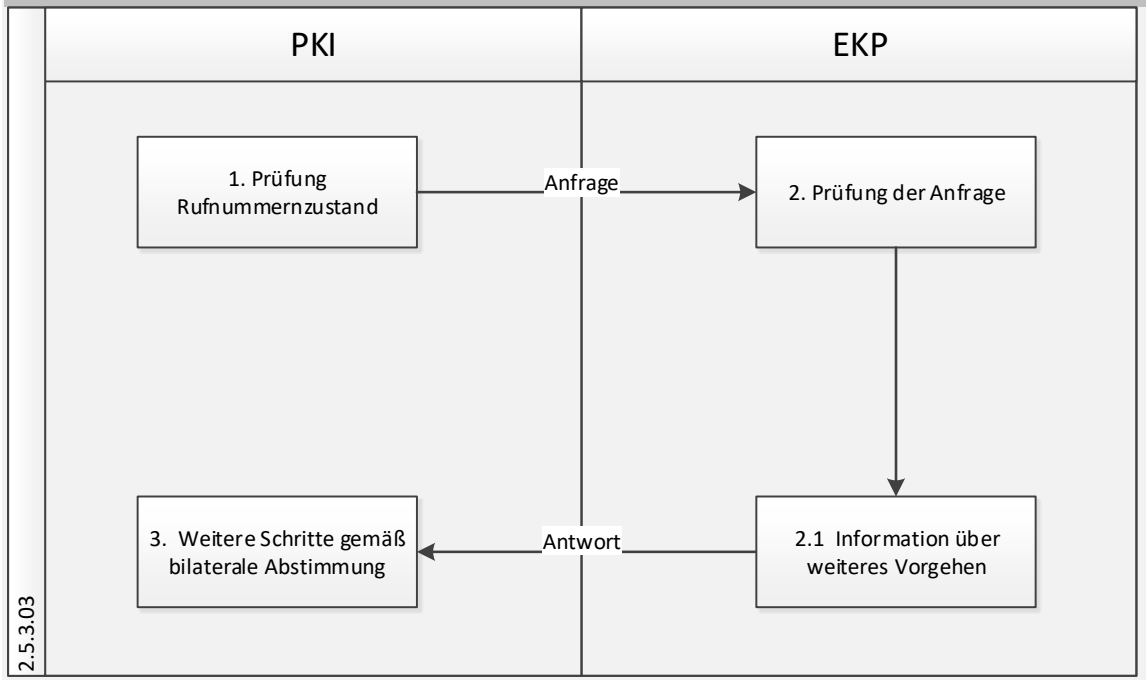
3. EKP veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.5.3.03 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

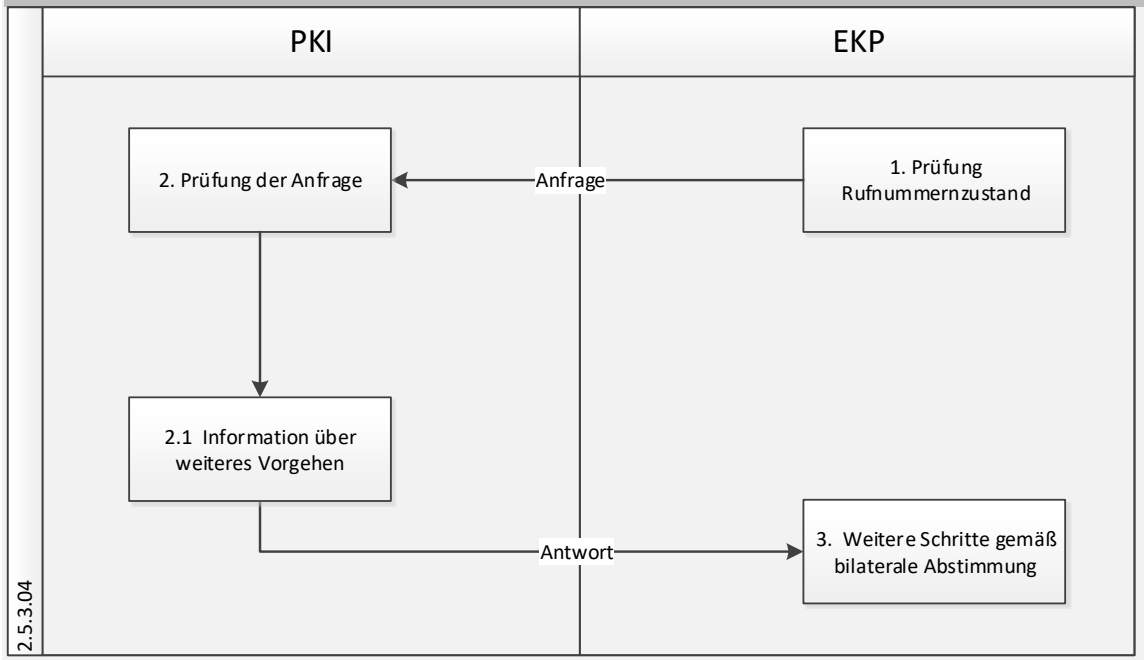
3. PKIabg/EKPabg veranlasst gemäß Rückmeldung die nächsten Schritte

Antwortfrist:
- 2 AT

© AK S&P, 2026

2.5.3.04 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, 2026

Überblick Szenarien

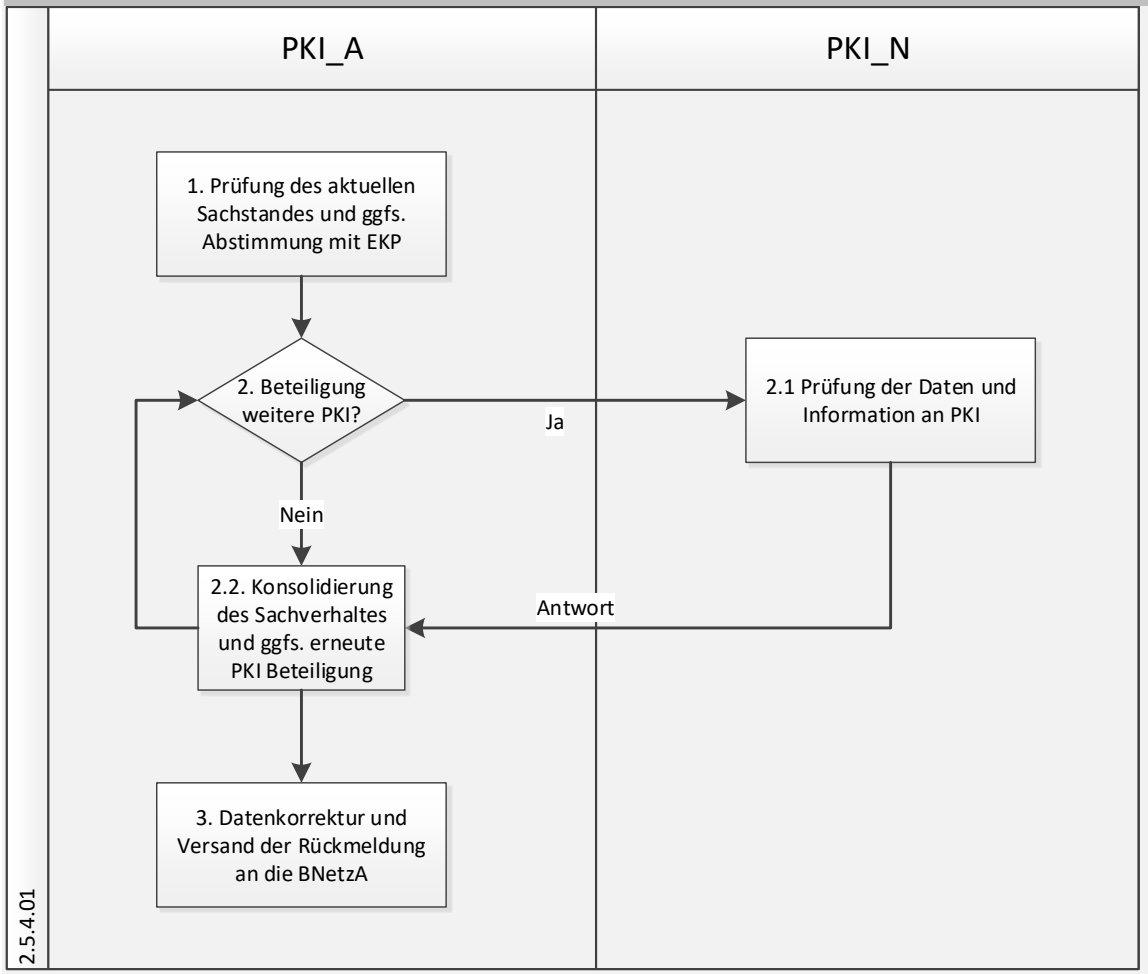
- 2.5.4.01 **Clearing** der **Doppelmeldungen** aus den Halbjahresmeldungen **(HJM)**
- 2.5.4.02 **Clearing** der **Konfliktmeldungen** aus den **Halbjahresmeldungen (HJM)**
- 2.5.4.999 Platzhalter für **HJM Clearing** für Listenversand

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

2.5.4.01 Clearing der Doppelmeldungen aus den Halbjahresmeldungen

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Halbjahresmeldung (Auflistung der geschalteten Rufnummern) liegt der BNetzA vor
- BNetzA hat auf Basis der Halbjahresmeldungen die Rufnummern ermittelt, welche in zwei Netzen geschaltet sind
- PKI hat von der BNetzA die betroffenen Rufnummern zur Klärung erhalten

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 in seinem Netz geschaltet, wird vom PKI_A der betroffene EKP einbezogen. Es erfolgt eine gemeinsame Klärung zwischen PKI_A und dem betroffenen EKP.

2. Auf Basis der Ergebnisse aus der Klärung mit EKP führt PKI_A ggfs. die Klärung mit weiteren beteiligten PKI_N durch.

2.1 Beteiligter PKI_N führt die Prüfung bei sich durch und informiert den PKI_A über das Ergebnis.

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

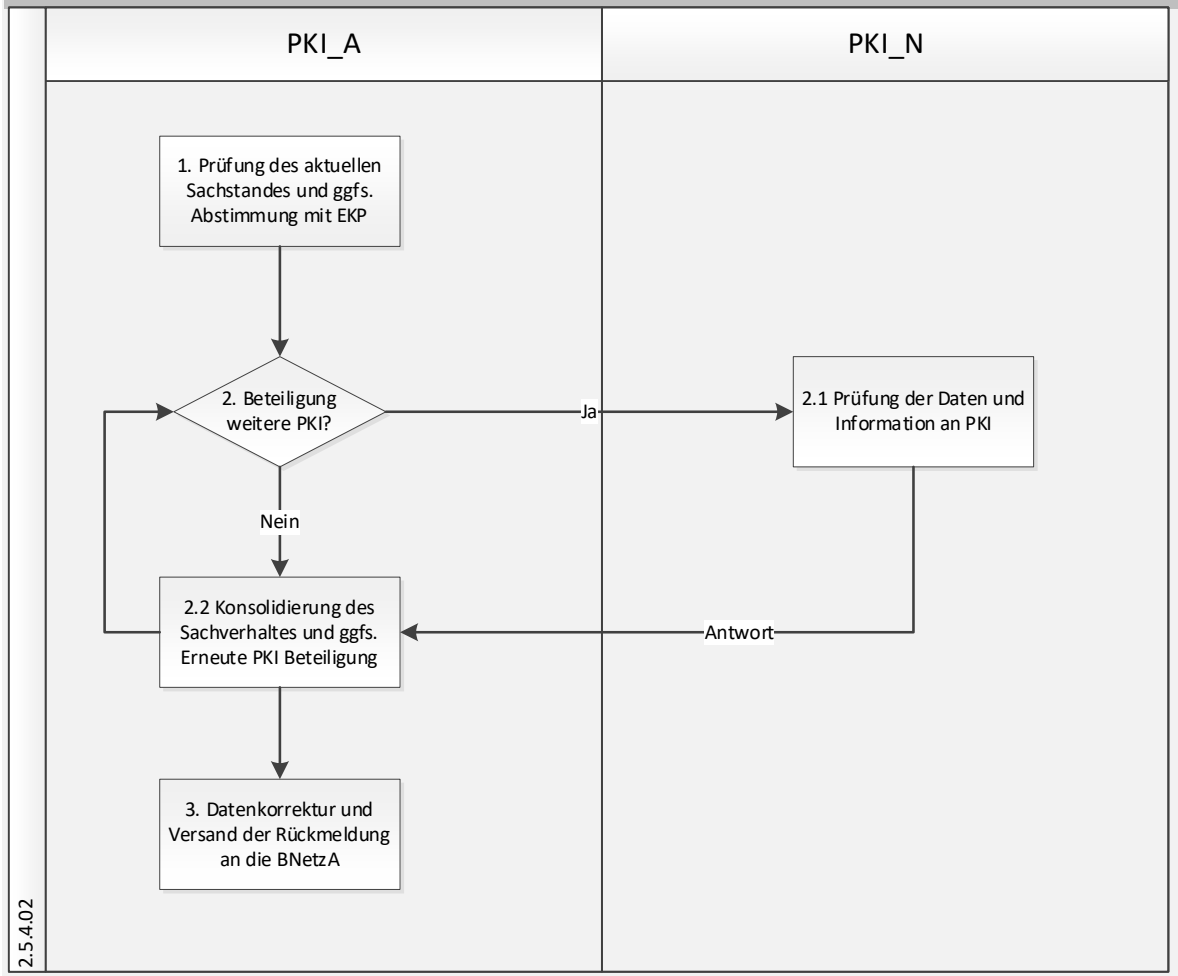
3. Nach erfolgreicher Abstimmung und Datenkorrektur gemäß PDA- Verfahren erfolgt die Rückmeldung an die BNetzA durch PKI_A.

Antwortfrist:
- 5 AT

© AK S&P, 2026

2.5.4.02 Clearing der Konfliktmeldungen aus den Halbjahresmeldungen (HJM)

Ablaufübersicht



Erläuterung & Information

Bedingung:
- Halbjahresmeldung (Auflistung der geschalteten Rufnummern) liegt der BNetzA vor
- BNetzA hat auf Basis der Halbjahresmeldungen Rufnummern ermittelt, welche den regulatorischen Vorgaben der BNetzA nicht entsprechen (Konflikte)
- PKI hat von der BNetzA die betroffenen Rufnummern zur Klärung erhalten

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 in seinem Netz geschaltet, wird vom PKI_A der betroffene EKP einbezogen. Es erfolgt eine gemeinsame Klärung zwischen PKI_A und dem betroffenen EKP.

2. Auf Basis der Ergebnisse aus der Klärung mit EKP führt PKI_A ggfs. die Klärung mit weiteren beteiligten PKI_N durch.

2.1 Beteiligter PKI_N führt die Prüfung bei sich durch und informiert den PKI_A 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 durch PKI_A.

Antwortfrist:
- 5 AT

© AK S&P, 2026

2.5.x.999 Platzhalter für Listenversand

Erläuterung & Information

Bedingung:
- Für die dargestellten Clearingszenarien ist neben der Prozessierung auf Einzelfallbasis auch ein Listenversand mit mehreren betroffenen Rufnummern möglich. Dies ist mit dem Empfänger vorab abzustimmen und die Fristen sind bilateral zu vereinbaren.
- 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.

2.5.1.999 PDA Bilaterale Absprache*:
- Liste P-Meldung
- Liste L-Meldung
- Liste Inkorrekte Meldung
- Liste Widerspruch
- Liste Single-Meldung
- Liste Z-Meldung
- Liste Rufnummernstatus
- Liste Doppeltvergabe

2.5.4.999 HJM Bilaterale Absprache*:
- Liste Doppelmeldung HJM

Antwortfrist:

- Individuelle Frist bei Listenversand

* max. 40 Zeichen

© AK S&P, 2026

Verbraucheranfragen

© AK S&P, 2026

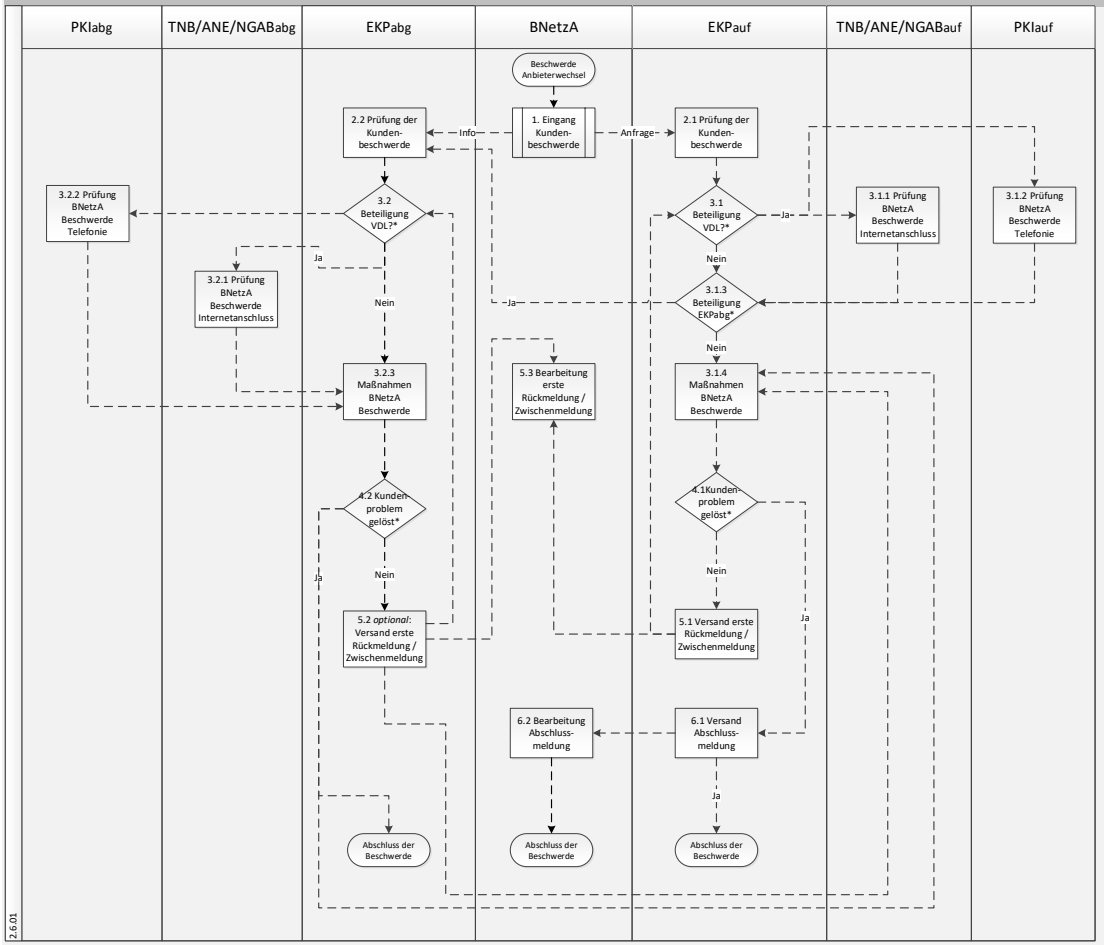
Clearingszenarien - Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

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

Zu den Templates

2.6.01 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.

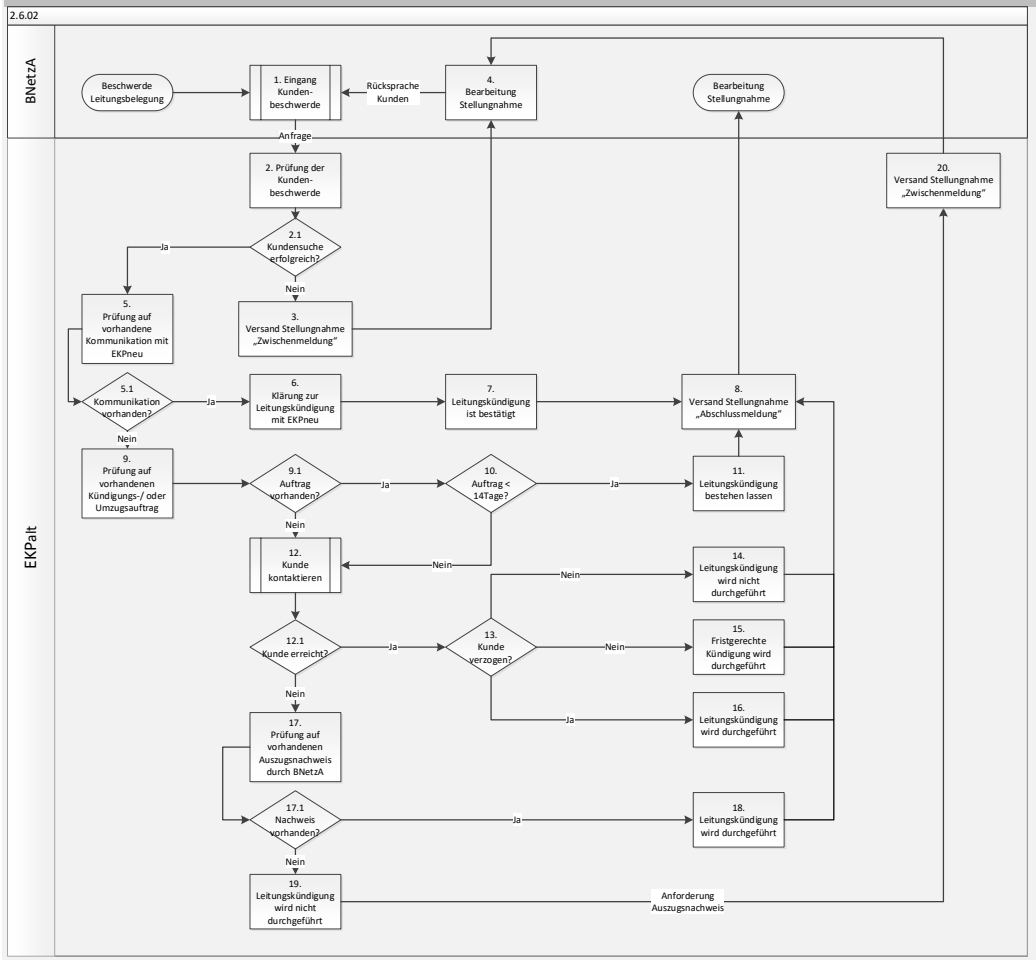
6.1 - 6.2 Versand und Abschluss der Beschwerde

*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, 2026

2.6.02 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.

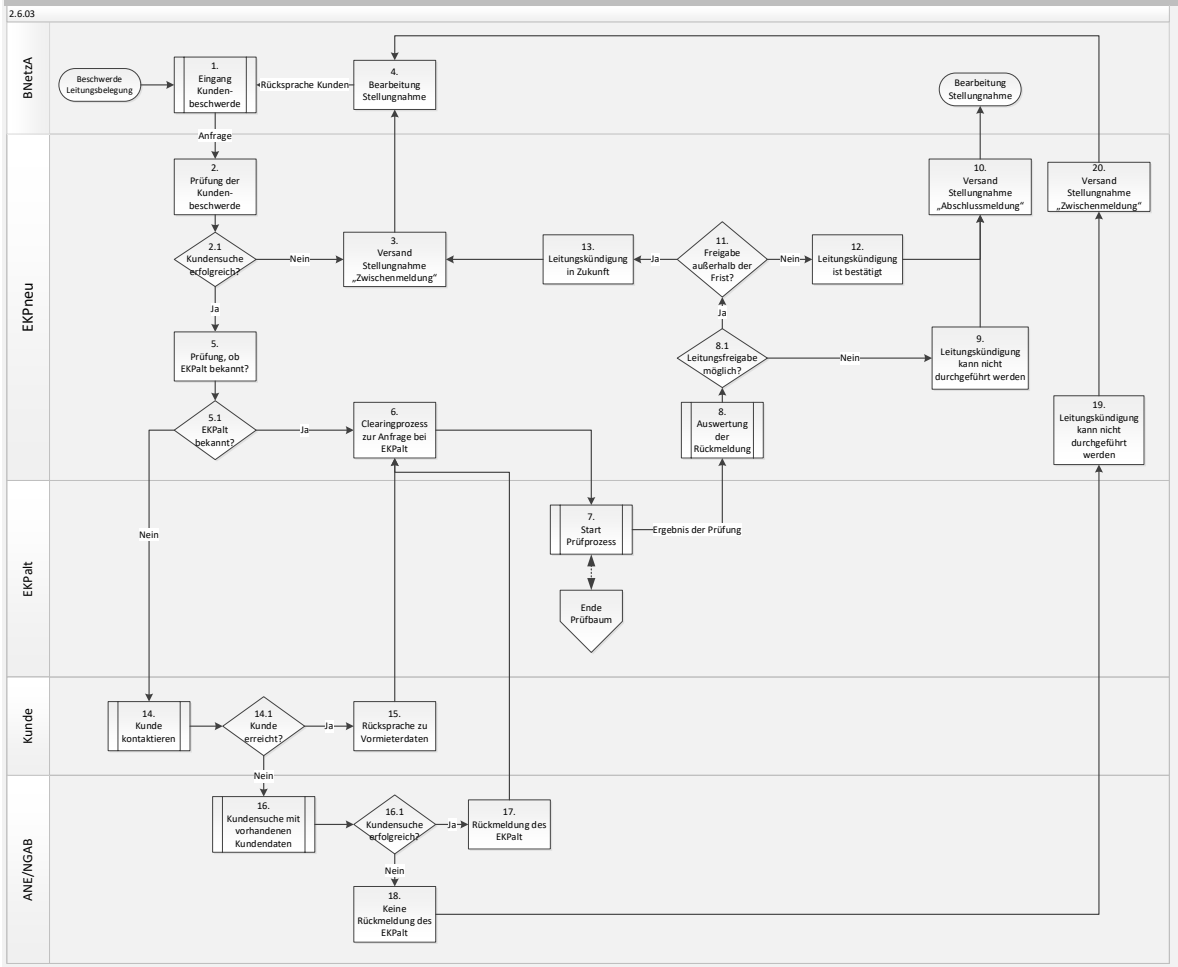
*Link zur Verfügung

Quelle: Bundesnetzagentur - Internet und Telefon

© AK S&P, 2026

2.6.03 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: Bundesnetzagentur - Internet und Telefon

© AK S&P, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Verbraucheranfragen (2.6)
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

Was ist die Clearing Plattform?

Die Entstehung und Bedeutung der Clearing – Plattform

Während dieses Arbeitshandbuch darauf abzielt die Clearing-Bearbeitung prozessual zu harmonisieren, so arbeitet ergänzend dazu der Arbeitskreis Schnittstellen & Prozesse (ak-spri.de) seit Mitte 2021 daran, die Prozesse auch technologisch zu harmonisieren, um so Kosten und Aufwände im „Clearing“ nachhaltig zu reduzieren, aber vor allem auch die Clearing-Kommunikation datenschutzkonform zu gestalten.

Dazu wurde eine Clearing-Spezifikation entwickelt, die technologisch den Standard TMF API nutzt, inhaltlich aber auf diesem Arbeitshandbuch aufsetzt. Dieser technologische Standard wird zukünftig auch bei weiteren Schnittstellen im Festnetzmarkt Anwendung finden und gewährleistet so eine hohe Zukunftssicherheit für alle Marktteilnehmer. Die Digitalisierung des Clearings ist damit der erste Meilenstein für die grundsätzliche Neuausrichtung der marktweiten neuen Schnittstellenarchitektur , die auch Gegenstand eines entsprechenden Mandates durch das Gigabitforum der Bundesnetzagentur ist.

Der Standard kann auf zwei unterschiedlichen Wegen genutzt werden:

- Unternehmen, die ein eigenes Ticket-System nutzen, können dieses nach der Clearing-Spezifikation entwickeln und die API nutzen
- Unternehmen, die kein eigenes Ticket-System anbinden, können Clearing-Tickets über eine dafür eigens gestaltete Web-Oberfläche bearbeiten und austauschen

Diese Web-Oberfläche ist Teil des Plattform-Ansatzes des Arbeitskreises Schnittstellen & Prozesse. Eine oder mehrere Plattformen ermöglichen den Marktteilnehmern eine sichere und datenschutzkonforme Übermittlung der Clearing-Tickets. Die in diesem Arbeitshandbuch beschriebenen Prozesse werden so in digitale Abläufe überführt. Durch die automatisierte Bearbeitung der Clearing-Tickets werden die bisherigen manuellen Aufwände drastisch reduziert, Bearbeitungsfehler dank integrierter fachlicher Validierungen direkt vermieden und gleichzeitig eine DSGVO-konforme Behandlung in der Auftragsdatenverarbeitung sichergestellt.

Die Clearing-Spezifikation enthält auch ein Statusmodell zur Ticket-Bearbeitung, dass allen beteiligten Marktparteien Transparenz über den Bearbeitungsstand eines Tickets gibt, Nachfragen und vermeidbare Doppeltätigkeiten sind somit hinfällig.

© AK S&P, 2026

Schnittstellendokumentation

Die Spezifikation der Schnittstelle für die Clearing-Plattformen wurde vom Arbeitskreis Schnittstellen & Prozesse erarbeitet. Sie basiert auf zeitgemäßen technischen Standards auf Basis von REST-Schnittstellen und den Leitlinien des TMForum.

Unterlagen zur Spezifikation finden Sie hier:

https://ak-spri.de/clearingplattform/clearing_spezifikation/

Partner von Clearing-Schnittstellen finden Sie hier:

https://ak-spri.de/clearingplattform/partner-clearing/

© AK S&P, 2026

Versionierung der Clearingschnittstelle

Beschreibung der Versionierung

Die Versionierung unterteilt sich in den Release (Major Release) und die Version (Minor Release)

		IT Anpassung erforderlich
Clearing **2** 0	Major Release: Ziffern beginnend mit 1 Kann syntaktisch abwärtskompatibel sein. Änderungen der Syntax sind immer ein Major Release. Änderungen des Major Release sind dem Provider zwingend bekannt zu geben.	Ja
Clearing 2.**0**	Minor Release: Ziffern beginnend mit 0 Ein Minor Release ist eine Schnittstellenänderung, die syntaktisch immer abwärtskompatibel ist. Der Provider wechselt automatisch auf den aktuellen Minor Release.	Nein

Gültigkeit eines Release

Updates max. 1 x im Jahr

- Damit Planungssicherheit für Unternehmen, die selber Anpassungen vornehmen müssen (API Version)
- Aktualisierungsbedarf/Versionierung wird im AK S&P besprochen und entschieden

Einführung einer neuen Version frühestens nach einer Vorlaufzeit 6 von Monaten nach Verabschiedung der neuen Spezifikation in der AG S&P.
Es wird dabei ein verbindlicher Einführungstermin vereinbart, der für alle verpflichtend ist.

Derzeitiger Arbeitsstand siehe :Clearing Plattform Release Strategie .docx

© AK S&P, 2026

Digital Identity Management (DIM)

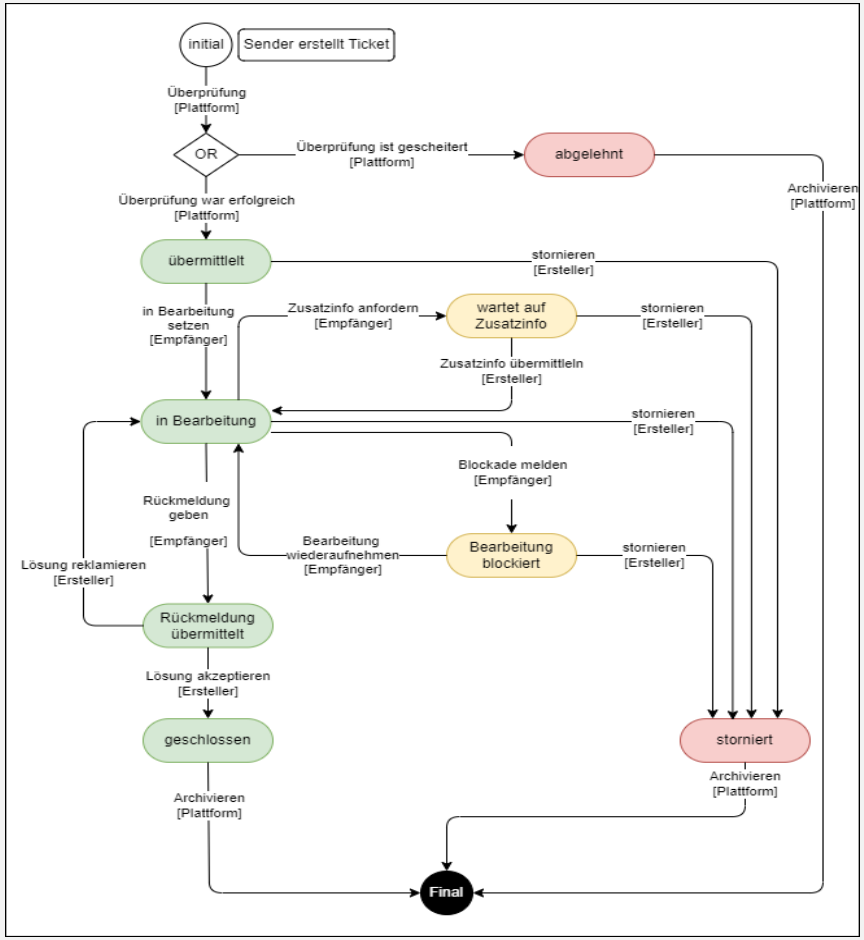
Die Umstellung von der heutigen E-Mail-basierten Kommunikation auf den neuen Standard wird u.a. durch die Funktionalität „Digital Identity Management“ (DIM) unterstützt. DIM wird derzeit als zentraler Service plattform-übergreifend verwendet.
Das DIM stellt die zentrale Anlaufstelle für die Clearing-Kommunikation dar.

- Ein Marktteilnehmer soll **nach** der Plattform-Registrierung festlegen, für welche Clearing-Szenarien er den neuen Standard anwendet oder die bisherige unverschlüsselte E-Mail-Kommunikation nutzt.
- Für die Szenarien, die er vorübergehend noch per E-Mail erhalten möchte, kann er hier Kontaktdaten (Eingangsstore) angeben.
- Hat ein Marktteilnehmer festgelegt, für welche Szenarien er bereits den neuen Standard nutzen möchte, ist diese Information für alle anderen Marktteilnehmer ersichtlich. Wenn diese dann gegen das Unternehmen ein Clearing-Ticket einstellen wollen, so wird das über die Web-Oberfläche angezeigt (bzw. umgekehrt nicht als Auswahl angeboten, wenn bestimmte Szenarien nicht unterstützt werden)
- Sollten bestimmte Szenarien von einem Marktteilnehmer gar nicht genutzt werden, so werden Anfragen mit nicht unterstützen Szenarien derzeit von der Plattform automatisch abgewiesen (negativ-erledigt).

- Weitere Information zur Verwendung des DIM-Services befindet sich in den Handbüchern:
  - Handbuch für Administratoren
  - Handbuch für Anwender (Agenten)

© AK S&P, 2026

Clearingticket Statusmodel



Alle Unterlagen zur Spezifikation sowie zum Statusmodel finden Sie hier: https://ak-spri.de/clearingplattform/clearing_spezifikation/

*Das Ticket wurde vom Empfänger in der Rückmeldung (positiv oder negativ gelöst) übermittelt. Nun muss der Ersteller entweder die Lösung akzeptieren und das Ticket schließen oder er reklamiert die Rückmeldung und sendet das Ticket erneut an den Empfänger zurück. **AutoClose:** Ergreift der Ersteller innerhalb der erwarteten Frist von 30 Tagen keine Maßnahmen (Ticket schließen oder reklamieren), wird das Ticket automatisch von der Plattform geschlossen.

© AK S&P, 2026

Clearingticket Statusmodel Erläuterung

Value:	Wert:	Beschreibung:	Beispiele: Begründung/Grund
acknowledged	empfangen	Bestätigung der Plattform, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden und das Ticket an den Empfänger übermittelt wurde.	
inProgress	in Bearbeitung	Information über die Aufnahme des Bearbeitungsvorgangs durch den Empfänger.	
resolved	gelöst*	Wird das Anliegen des Erstellers im Clearing-Tickets vom Empfänger umsetzt/erledigt, dann ist das Clearing-Ticket als „positiv gelöst“ zurückzumelden.	• Szenario „Fehlende xxx“ Meldung wird zugestellt • Szenario „Clearing xxx“ ist fast jede Rückmeldung (außer siehe Negative)
		Wird das Anliegen des Erstellers im Clearing-Tickets vom Empfänger nicht umgesetzt/erledigt oder ist das Anliegen nicht gerechtfertigt, dann ist das Clearing-Ticket als „negativ gelöst“ zurückzumelden.	• Szenario „Fehlende xxx“ Meldung wurde bereits bearbeitet/gesendet • Falsches Clearingszenario verwendet • Falscher EKP/PKI angeschrieben • Szenario „Fehlende xxx“ Meldung kann nicht (mehr) bearbeitet werden, weil… (immer mit Begründung)
pending	Wartend/ Zusatzinformationen	Empfänger fordert ggf. weiter Angaben, um das Ticket bearbeiten zu können, bzw. teilt den Ersteller mit, dass die Identifizierenden Angaben fehlerhaft sind, diese solle dann in den dafür vorgesehen Datenfeld korrigiert oder ergänz werden.	• Identifizierte Angaben sind falsch (zB. VA-ID oder Vertragsnummer oder RufNummer nicht bekannt) • Weitere Daten anfordern
held	verzögert	Verzögerung melden, dass die Rückmeldefrist nicht eingehalten werden kann. Immer mit Begründung/Grund, warum verzögert wurde und einen Voraussichtlicher Rückmelde-/Liefer-/Ziel-Termin.	• Ticket ist noch in Klärung, wir bitten um Geduld. Voraussichtlicher Zieltermin: xx.xx.xxxx • Klärung mit EKPauf Voraussichtlicher Rückmeldung: xx.xx.xxxx • Etc.
cancelled	storniert	Ticket kann nur vom Ersteller storniert werden. Immer mit Begründung/Grund, warum storniert wurde.	
closed	abgeschlossen	Die Rückmeldung (gelöst) wurde akzeptiert und somit wird das Clearingticket geschlossen	
rejected	abgelehnt	Die Plattform lehnt das Ticket des Erstellers ab, die erforderlichen Datenfelder nicht korrekt angegeben wurden.	• Pflichtfelder nicht korrekt angegeben • Falsches Datenformat für Datenfelder

*Das Ticket wurde vom Empfänger entweder positiv oder negativ gelöst /Rückmeldung übermittelt. Nun muss der Ersteller entweder die Lösung akzeptieren und das Ticket schließen oder er reklamiert die Rückmeldung und sendet das Ticket erneut an den Empfänger zurück.

Automatisch schließen (AutoClose): Ergreift der Ersteller innerhalb der erwarteten Frist von 30 Tagen keine Maßnahmen (Ticket schließen oder reklamieren), wird das Ticket automatisch von der Plattform geschlossen.

© AK S&P, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Verbraucheranfragen (2.6)
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

Abkürzungen aus Arbeitshandbuch

© AK S&P, 2026

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, 2026

Übersicht der Clearingszenarien inkl. Antwortfristen

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.1 Vorabstimmung

	Antwortfrist:
2.1.01 **Verhinderung Eigenkündigung** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	1 AT
2.1.02 **Ausbleibende AKM-TR** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	1 AT
2.1.03 **Ausbleibende RUEM-VA** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.04 **Ausbleibende Antwort** auf **TVS-VA** oder **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	1 AT
2.1.05 **Ausbleibende Antwort** auf **STR-AEN** oder **STR-AUF** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	1 AT
2.1.06 **Ausbleibende Vorabstimmung** nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.07 **Ausbleibende Vorabstimmung** nach einer **STR-AEN** im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.08 **Mehrfachablehnungen** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.09 **Clearing RUEM-VA** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.09b **Clearing RUEM-VA** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.10 **Clearing ABBM-TR** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.11 **Clearing TVS-VA** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.12 **Clearing STR-AEN** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.13 **Clearing STR-AEN** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.14 **Clearing STR-AUF** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.15 **Clearing STR-AUF** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.16 **Falsche Meldereihenfolge** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.1.17 **Falsche Meldereihenfolge** im Rahmen einer Vorabstimmung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.18 Anfrage zur Willenserklärung im Anbieterwechsel, durch Rolle EKPabg	gem. Vertrag
2.1.19 **Clearing** von **abweichenden Terminen** zwischen Vorabstimmung und Beauftragung, durch Rolle EKPabg	2 AT
2.1.999 Platzhalter für Erweiterung Vorabstimmung	5 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.2 Beauftragung / Bereitstellung 1/2

	Antwortfrist:
2.2.01a **Falsche Meldereihenfolge** in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle EKP	2 AT
2.2.01b **Falsche Meldereihenfolge** in Vorleistungsbestellschnittstellen, durch Rolle ANE / NGAB	2 AT
2.2.02 **Ausbleibende AKM-PV** im Anbieterwechsel	1 AT
2.2.03 **Ausbleibende RUEM-PV** im Anbieterwechsel	2 AT
2.2.04 **Ausbleibende QEB** oder **ABM** oder **ABBM** oder vor Schalttag	1 AT
2.2.05 Ausbleibende ABM im Anbieterwechsel (Warnmonitoring)	1 AT
2.2.06 **Ausbleibende ABM-PV** im Anbieterwechsel	1 AT
2.2.07 **Ausbleibende ABBM-PV** im Anbieterwechsel	1 AT
2.2.08 **Ausbleibende ERLM** oder **TAM** oder **ABM** (**MC 6012**) am Schalttag	1 AT
2.2.09 **Ausbleibende ERLM-PV**	2 AT
2.2.10 **Ausbleibende ENTM** oder **ENTM-PV**	2 AT
2.2.11 **Ausbleibende Rückmeldung** auf **TVS**	2 AT
2.2.12 **Ausbleibende Rückmeldung** auf **STR**	2 AT
2.2.13 **Status** Clearinganfragen nach **ABM**	2 AT
2.2.14 **Status** Clearinganfragen nach **ABBM**	2 AT
2.2.15a **Status** Clearinganfragen nach **TAM/MTAM durch Rolle EKPauf/TN**	2 AT
2.2.15b **Status** Clearinganfragen nach **TAM/MTAM** durch Rolle ANE / NGAB	2 AT
2.2.16 **Status** Clearinganfragen nach **VZM oder ZWM**	2 AT
2.2.17 **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle EKPauf/TNBauf	1 AT
2.2.18 **Zusatzinformation** zum Auftrag, durch Rolle ANE / NGAB	1 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.2 Beauftragung / Bereitstellung 2/2

	Antwortfrist:
2.2.19 **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle EKPauf	2 AT
2.2.20 **Eskalationen** nach **Mehrfachanfahrten**, durch Rolle ANE / NGAB	2 AT
2.2.21 **Standortkorrektur** nach **Adressänderungen**	2 AT
2.2.22 **Grundstückversorgung** nach **Neubau**	2 AT
2.2.23a Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Teilnehmer des Prozesses	2 AT
2.2.23b Anfragen zu **Belegte Leitung** durch Rolle EKPneu bei Nicht-Teilnehmer des Prozesses und EKPalt	2 AT
2.2.23c Anfragen zu Belegte Leitung zu **Eigenbedarfskündigung** durch Rolle EKPneu Telekom	6 AT
2.2.24 **Ausbleibende ZWM /VZM** nach Ausbautag, durch Rolle EKPauf	1 AT
2.2.25 **Status** Clearinganfrage zum **PreOrder** Auftrag	1 AT
2.2.26 Validierung Home-ID durch Rolle EKP	2 AT
2.2.27 Korrektur **Wohneinheiten** am Standort für Glasfaser	5 AT
2.2.28 **Rückmeldung Mitwirkung** zum bestellten Glasfaseranschluss	2 AT
2.2.29 Klärung **ONT-Registrierung**	2 AT
2.2.999 Platzhalter für Erweiterung Bereitstellung	5 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.3 Weiterversorgung

	Antwortfrist:
2.3.01 Unvollständiger Abschluss des Anbieterwechsels am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung*	1 AT
2.3.02 Fehlerhafte Rufumsteuerung am und nach Wechseltag bei erfolgter Schaltung, durch Rolle EKPabg*	1 AT
2.2.07 Beauftragung der Weiterversorgung und Sicherstellung Telefonie *(eigentliche Weiterversorgung)*	1 AT
▪ Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall mit Ressourcenübernahme*	keine
▪ Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall mit Ressourcenübernahme	keine
▪ Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im TA Fall ohne Ressourcenübernahme	keine
▪ Initiale Beauftragung der Weiterversorgung im Nicht-TA Fall ohne Ressourcenübernahme	keine
2.3.08 Änderung der Weiterversorgung im Anbieterwechsel	1 AT
2.3.09 Abbruch der Weiterversorgung im Anbieterwechsel	1 AT
2.3.10 Wiederanschaltung im Anbieterwechsel	1 AT
2.3.11 Weiterversorgung vor Wechseltag im Anbieterwechsel (Prävention)	1 AT
▪ 2.3.999 Platzhalter für Erweiterung Weiterversorgung	5 AT

*Vorwärtsprozessieren

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.4 Entstörung - EST

	Antwortfrist*:
2.4.01 **Status** eines **Entstörauftrages**, durch Rolle EKP	1 AT
2.4.02 **Ausbleibende Entgeltmeldung** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP	2 AT
2.4.03 Status **Clearing** nach **ABBM** für Entstörauftrag, durch Rolle EKP	1 AT
2.4.04 **Eskalation** eines **Entstörauftrages,** durch Rolle EKP	1 AT
2.4.05 **Eskalation Kundenbeschwerde,** durch Rolle EKP	1 AT
2.4.06 **Terminverschiebung Technikertermin,** durch Rolle EKP	1 AT
2.4.07 **Zusatzinformationen zum Technikertermin,** durch Rolle EKP	1 AT
2.4.08 **Zusatzinformationen zum Entstörauftrag,** durch Rolle ANE/NGAB	2 AT
2.4.09 **Auskunftspflicht bei Störungen** im Netz, durch Rolle ANE/NGAB	1 AT
2.4.10 **Unterstützungshilfe bei Störungen,** durch Rolle ANE/NGAB	2 AT
2.4.999 Platzhalter für Erweiterung Entstörung	5 AT

Zu den Templates

*Im Falle einer schriftlichen Anfrage

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.1 Telefonie - PDA

	Antwortfrist:
2.5.1.01 **Ausbleibende P-Meldung**	3 AT
2.5.1.02 **Ausbleibende L-Meldung**	3 AT
2.5.1.03 **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKlauf	3 AT
2.5.1.04 **Inkorrekte Meldung,** durch Rolle PKlabg	3 AT
2.5.1.05 **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKlauf	3 AT
2.5.1.06 **Clearing** nach **Widerspruch**, durch Rolle PKlabg	3 AT
2.5.1.07 **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKlauf	3 AT
2.5.1.08 **Clearing** nach **Single-Meldung**, durch Rolle PKlabg	3 AT
2.5.1.09 **Clearing** nach **Z-Meldung**	3 AT
2.5.1.10 **Clearing Rufnummernstatus**	3 AT
2.5.1.11 **Clearing Doppeltvergabe** von Rufnummer	3 AT
2.5.1.999 Platzhalter für PDA Clearing (u.a. für Listenversand)	5 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.2 Telefonie - RST

	Antwortfrist:
2.5.2.01 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing innerhalb eines Anbieterwechsels (**ABW**)	2 AT
2.5.2.02 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **eingehend**	2 AT
2.5.2.03 **Anfrage** zu **Routingstörung -** Routing **ausgehend**	2 AT
2.5.2.999 Platzhalter für Routingstörung (RST)	5 AT

Zu den Templates

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.3 Telefonie – TB*

	Antwortfrist:
2.5.3.01 Status **Clearing** nach **Adresse/ONKZ Fehler**	2 AT
2.5.3.02 Status **Clearing unplausibler Fehlermeldung**	2 AT
2.5.3.03 Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle PKI	2 AT
2.5.3.04 Status **Clearing Rufnummernzustand,** durch Rolle EKP	2 AT
2.5.3.999 Platzhalter für TB Clearing	5 AT

Zu den Templates

*Telefoniebereitstellung

© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.5.4 Telefonie - HJM

	Antwortfrist:
2.5.4.01 **Clearing** der **Doppelmeldungen** aus den Halbjahresmeldungen **(HJM)**	5 AT
2.5.4.02 **Clearing** der **Konfliktmeldungen** aus den **Halbjahresmeldungen (HJM)**	5 AT
2.5.4.999 Platzhalter für HJM Clearing (u.a.für Listenversand)	5 AT

Zu den Templates

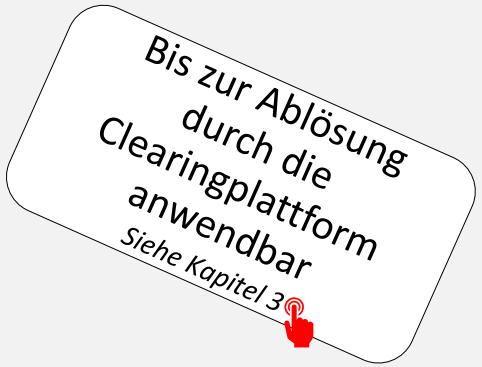
© AK S&P, 2026

Clearingszenarien - Kapitel 2.6 Verbraucheranfragen

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

Zu den Templates

© AK S&P, 2026



Clearingtemplates

© AK S&P, 2026

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.XXYY.V10564325; ITU-Code; 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.

*maximal 40 Zeichen

© AK S&P, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

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
PKlauf	Ja - optional (nur bei VA-KUE-MRN)
PKlabg:	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, 2026

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 159).

© AK S&P, 2026

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, 2026

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.

*maximal 40 Zeichen

© AK S&P, 2026

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, 2026

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, 2026

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 beteiligte Unternehmen im CC-Feld aufgenommen.

© AK S&P, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

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 (mindestens 3 AT). (Die Frist wird vom initiierenden PKI/EKP festgelegt.)
- **DR1** => 1 AT (24h) kritische Fälle
- **DR3** => 3 AT (72h) Standardfrist

Dringlichkeitsstufen: Kapitel 2.5.2 Telefonie – RST

Folgende Dringlichkeitsstufen sind in der jeweiligen Betreffzeile zu verwenden:

- **DRX** => Frist in Mail (mindestens 3 AT). (Die Frist wird vom initiierenden PKI/EKP festgelegt.)
- **DR1** => 1 AT (24h) kritische Fälle
- **DR2** => 2 AT (48h) Standardfrist

© AK S&P, 2026

Umgang mit neuen Clearingszenarien

Beschreibung mit Umgang neuer Clearingszenarien:

1. **Per Ticketplattform über Platzhalter**
   a) 2.2.999 Platzhalter für Erweiterung Bereitstellung und mit Bilaterale Absprache: **„Korrektur Wohneinheiten“**
      - **ergänzende Informationen/Maßnahmen/Freitext:**
        - Kontaktdaten vom Eigentümer: *Name/Rufnummer*
        - Kontaktdaten Endkunde: *Name/Rufnummer*
        - Lage der neuen Wohneinheit/Geschäftseinheit
        - ggf. Ausbauadresse
      - **Angaben Pflicht:**
        - Kundendaten
        - Adressdaten
      - **Angaben optional:**
        - Externe Auftragsnummer

   b) 2.2.999 Platzhalter für Erweiterung Bereitstellung und mit Bilaterale Absprache: **„Rückmeldung Mitwirkung“**
      - **ergänzende Informationen/Maßnahmen/Freitext:**
        - Textbeispiel zu SubWG: Endkunde final nicht erreicht: Rücksprach mit dem Endkunden erfolgt, Ausbau fortsetzen und Wartegrund aufheben.
        - Kontaktdaten Endkunde: *Name/Rufnummer*
      - **Angaben Pflicht:**
        - Externe Auftragsnummer
        - Kundendaten

   c) 2.2.999 Platzhalter für Erweiterung Bereitstellung und mit Bilaterale Absprache: **„Klärung ONT-Registrierung“**
      - **ergänzende Informationen/Maßnahmen/Freitext:**
        - Rückrufnummer Endkunde
      - **Angaben Pflicht:**
        - Home-ID/Glasfaser-ID
        - Seriennummer des ONTs *(16-/12-stellig)*
      - **Angaben optional:**
        - Externe Auftragsnummer
        - Line-ID

2. **Eigenes Ticket:** Erst nach umsetzen der nächsten Clearing Spezifikation *(nach V 1.3)*
   a) 2.2.27 Korrektur Wohneinheiten am Standort für Glasfaser
   b) 2.2.28 Rückmeldung Mitwirkung zum bestellten Glasfaseranschluss
   c) 2.2.29 Klärung ONT-Registrierung

© AK S&P, 2026



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

© AK S&P, 2026

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.

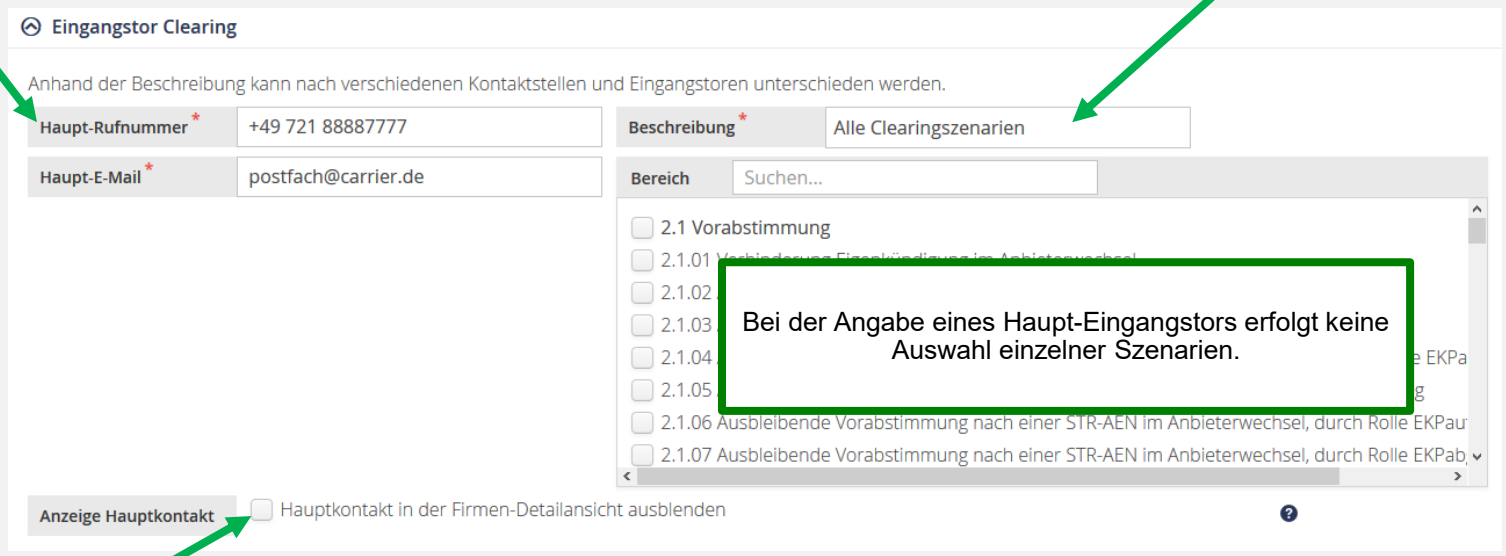
© AK S&P, 2026

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.



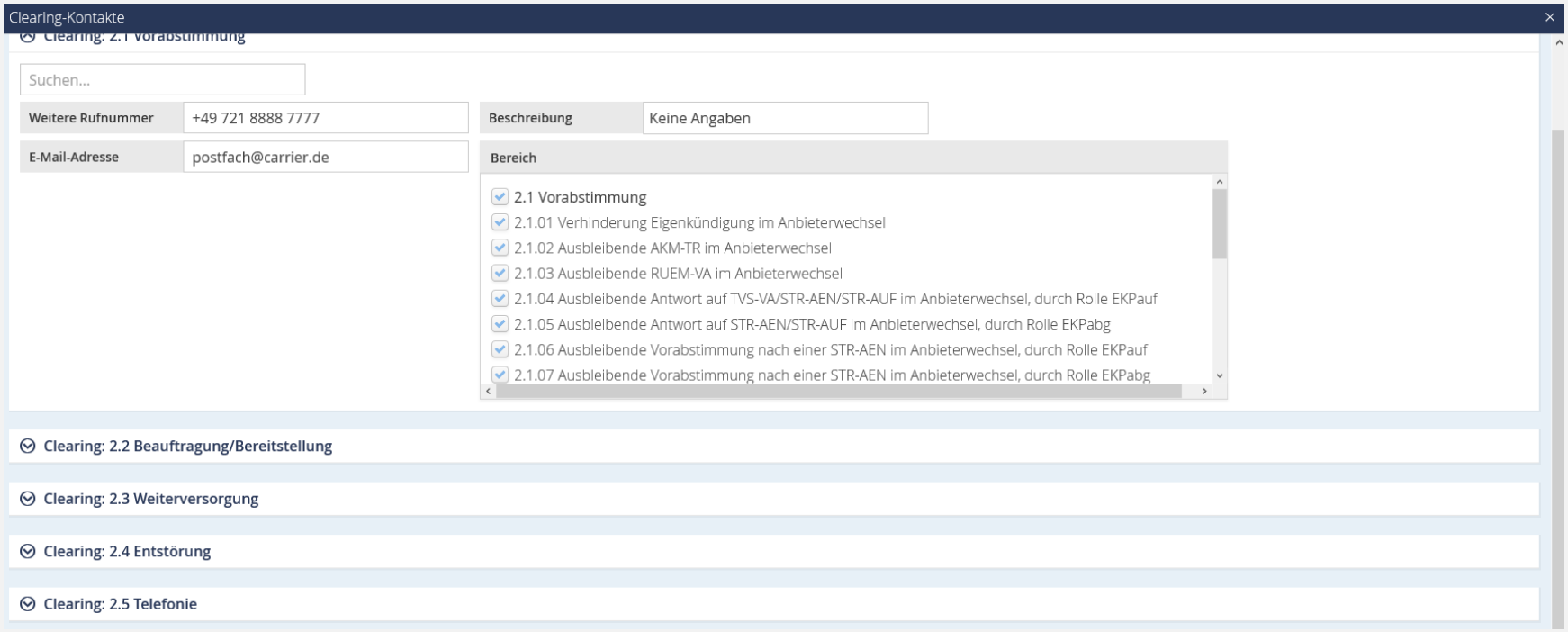
Bei der Angabe eines Haupt-Eingangstors erfolgt keine Auswahl einzelner Szenarien.

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

© AK S&P, 2026

Fall 1 „Ein Haupt-Eingangstor für alle Szenarien“

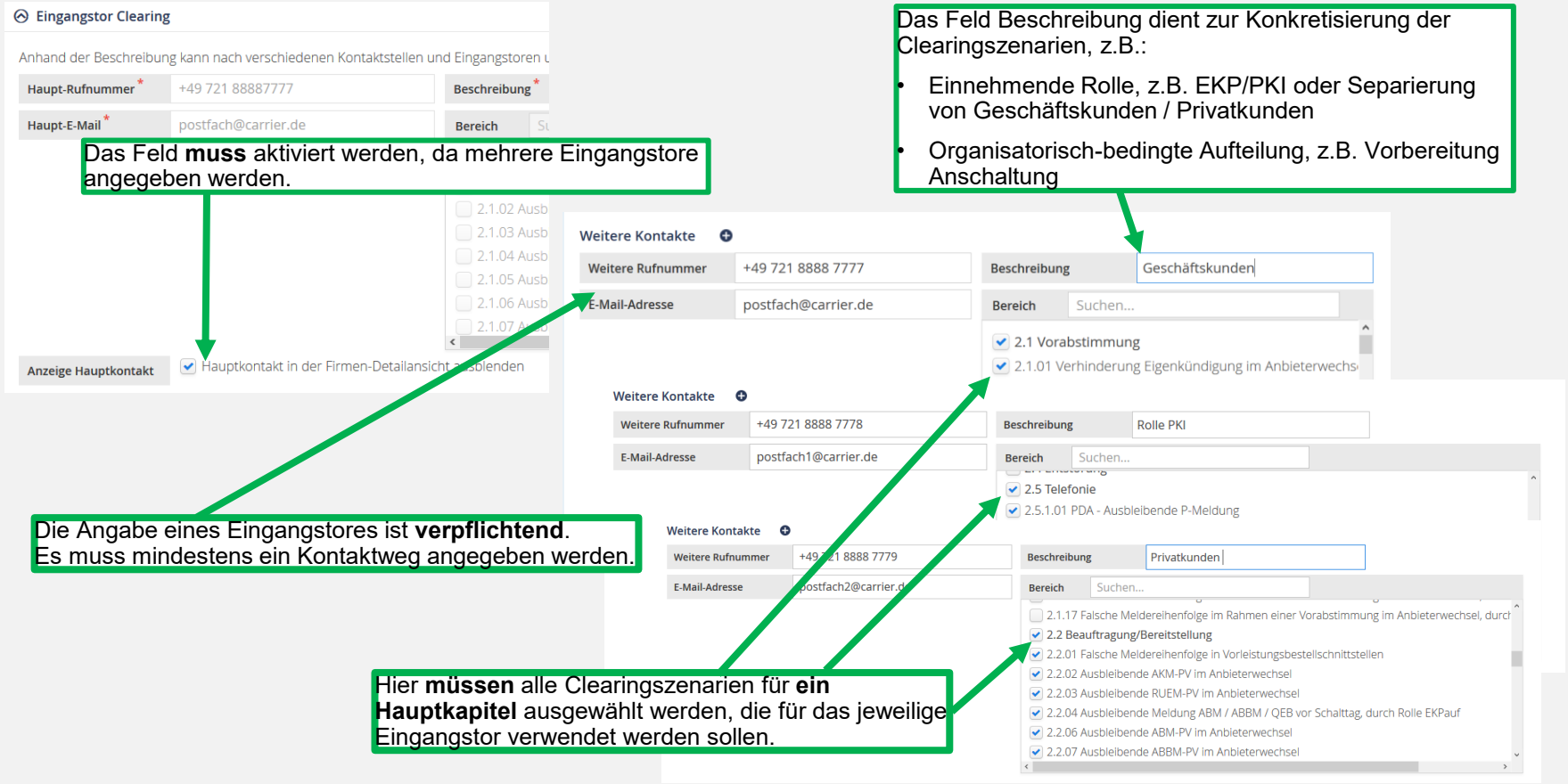
Die abgebildete Darstellung zeigt für jedes Hauptszenario das identische Haupt-Eingangstor. Die Daten können unter folgenden Punkten gesichtet werden: EKP-Portal ➔ Firmenliste➔ Clearing-Kontakte anzeigen



© AK S&P, 2026

Fall 2 „Mehrere Eingangstore pro Hauptkapitel“

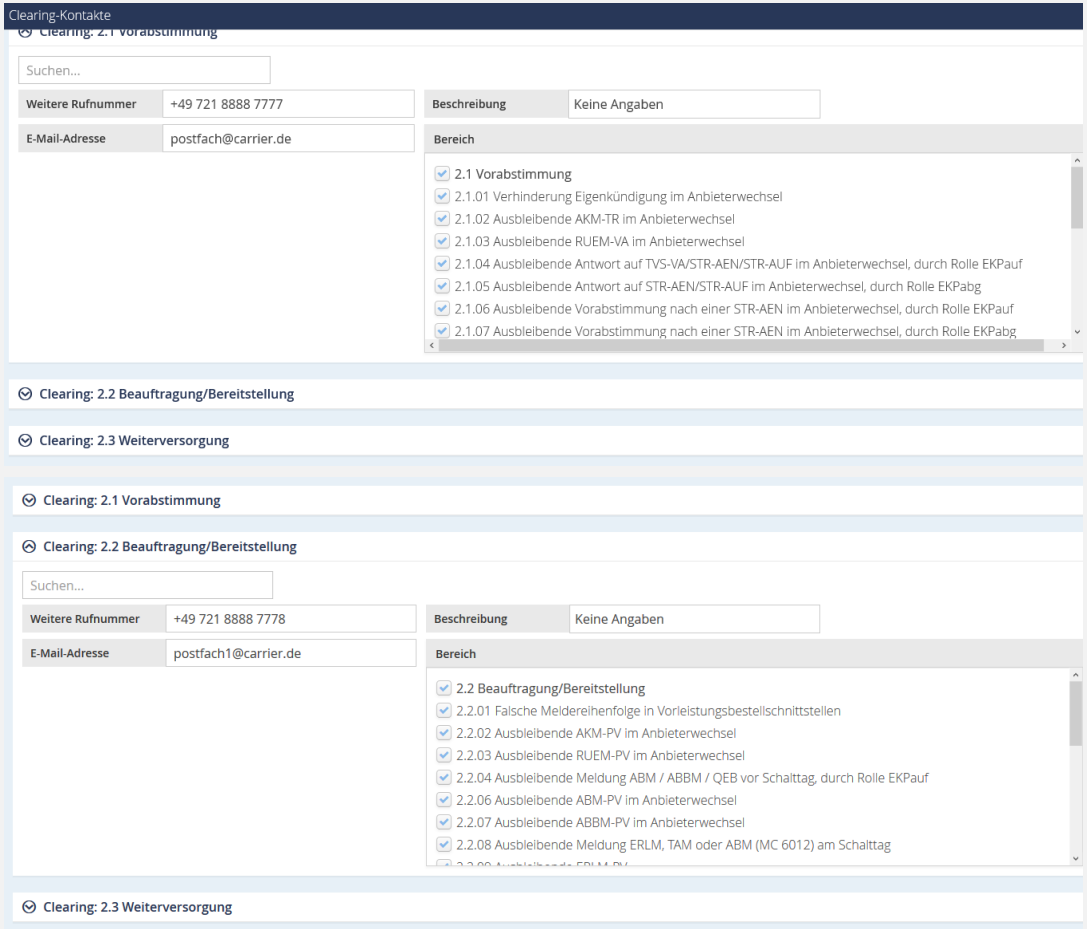
Die abgebildete Darstellung bezieht sich auf den Fall, wenn ein EKP **pro** Hauptkapitel für die Clearingszenarien **mehrere** Eingangstore verwendet. Die Daten können unter folgenden Punkten editiert werden: EKP-Portal ➔ Meine Unternehmensdaten ➔ ABW-, Clearing- & Kontaktdaten ➔ Eingangstor Clearing



© AK S&P, 2026

Fall 2 „Mehrere Eingangstore pro Hauptkapitel“

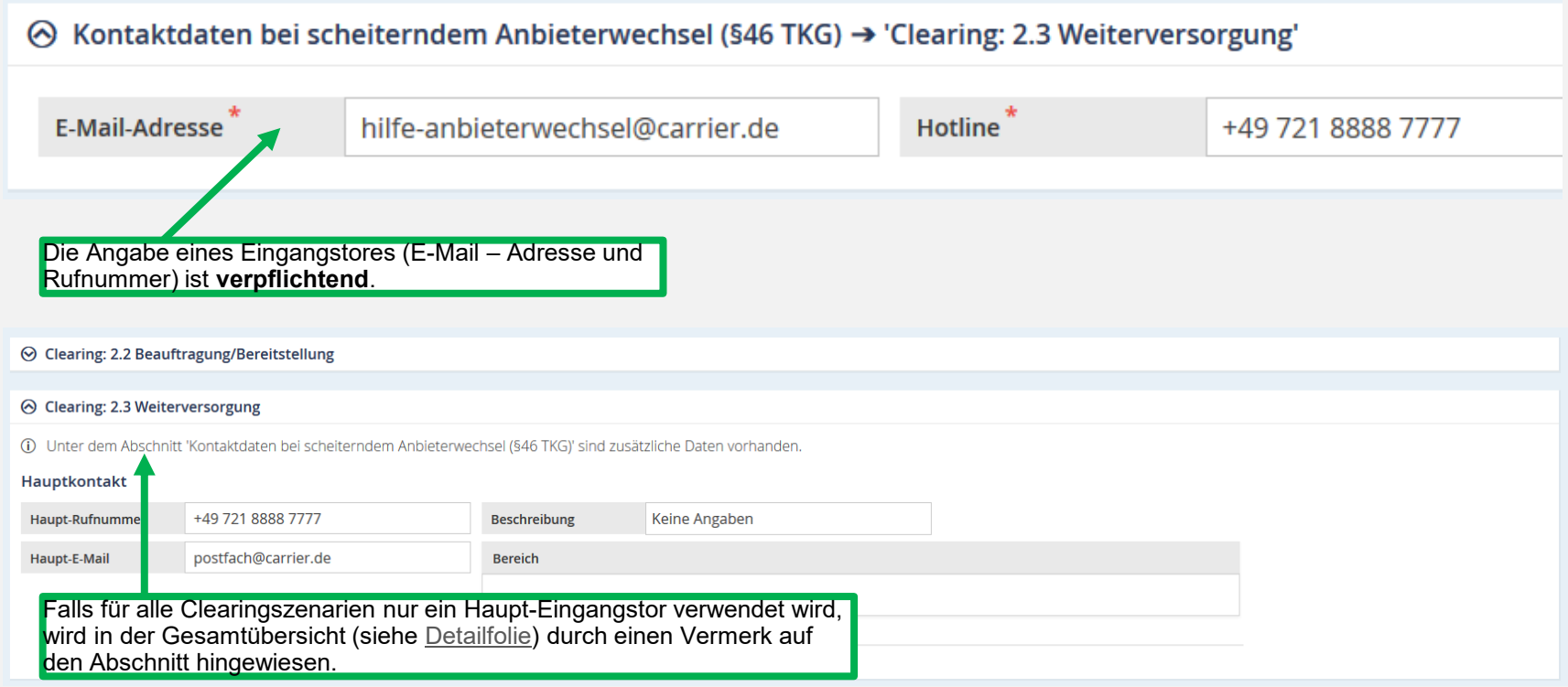
Die abgebildete Darstellung zeigt für jedes Hauptszenario **mehrere** Eingangstore. Die Daten können unter folgenden Punkten gesichtet werden: EKP-Portal ➔ Firmenliste➔ Clearing-Kontakte anzeigen



© AK S&P, 2026

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



© AK S&P, 2026

Störungsmeldung aufgrund eingeschränkter Handlungsfähigkeit

© AK S&P, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

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, 2026

Ansprechpartner

© AK S&P, 2026

Für Feedback, Anmerkungen und Ergänzungen wenden Sie sich per E-Mail an:

- Wladimir.Behr@1und1.de
- elena.papadopoulou@1und1.de
- RichterH@telekom.de
- Alexandra.Kinzel@ecotel.de

Alternativ verwenden Sie bitte das Kontaktformular unter:

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

© AK S&P, 2026

Arbeitshandbuch der Clearing Szenarien

1. Übergreifende Informationen	2. Fachliche Clearings je Hauptszenario	3. Clearingplattform	4. Services	5. Ausblick
1.1 Highlights des AH Clearingszenarien	2.1 Vorabstimmung	3.1 Was ist die Clearingplattform?	4.1 Abkürzungen aus Arbeitshandbuch	Hinweis zu BNetzA Verbraucheranfragen
1.2 Inhalte und Quellen des AH Clearing	2.2 Beauftragung/ Bereitstellung	3.2 Schnittstellen-dokumentation	4.2 Übersicht der Clearingszenarien	
1.3 Begrifflichkeiten	2.3 Weiterversorgung	3.3 Versionierung und Releaseplanung	4.3 Clearingtemplates	
1.4 Prozessphasen	2.4 Entstörung	3.4 Digital Identity Management (DIM)	4.4 Ausfüllhilfe EKP Portal	
1.5 Fristen für Clearings	2.5 Telefonie	3.5 Clearingticket Statusmodel	4.5 Störungsmeldung	
	2.6 Verbraucher-anfragen		4.6 Ansprechpartner	

© AK S&P, 2026

5. Ausblick
Hinweis zu BNetzA Verbraucheranfragen (Punkt 2.6)

Für die zukünftige Integration der Verbraucherbeschwerden in die Clearingplattform, werden derzeit mit der BNetzA verschiedene Szenarien verprobt.

- **Folgende Sachverhalte werden erörtert (*Arbeitsstand*) :**
  - 2.6.01 Beschwerde Anbieterwechsel/Rufnummernmitnahme
  - 2.6.02 Beschwerde Umzug
  - 2.6.03 Beschwerde Entstörung / Internetgeschwindigkeit
  - 2.6.04 Beschwerde Vertragsthemen
  - 2.6.05 Beschwerde Breitbandversorgung / Netzzugangsprobleme

© AK S&P, 2026