

# Spezifikation zum TKG §59 Anbieterwechsel Festnetz

Version: 2.1 vom 21.07.2024

Status: Final - Freigabe der AG Prozesse im Arbeitskreis Schnittstellen  
und Prozesse zum 31. Juli 2024

Editoren:

André Rochlitzer-Marquier, Plusnet GmbH  
Tel: +49 160 883 7500  
E-Mail: [andre.rochlitzer-marquier@plusnet.de](mailto:andre.rochlitzer-marquier@plusnet.de)

Stephan Braune, 1&1  
Tel: +49 721 91374 6638  
E-Mail: [stephan.braune@1und1.de](mailto:stephan.braune@1und1.de)

# Inhalt

1	Über dieses Dokument .....	3
1.1	Zweck und Zielgruppe des Dokumentes .....	3
1.2	Geltungsbereich.....	4
1.3	Versionsänderungen.....	4
2	Definitionen / Begriffsbestimmungen .....	5
2.1	Begriffsbestimmungen und Rollenbeschreibung.....	5
2.2	Kommunikationswege.....	6
2.3	Rahmenbedingungen.....	6
2.4	Eskalationsverfahren .....	7
2.5	Verwendung E-Mail Template in der Prävention.....	8
2.6	Warnmonitoring durch ANE/ NGAB/ Kabelnetzbetreiber .....	8
2.7	Fallkonstellationen .....	8
3	Weiterversorgung .....	8
3.1	Weiterversorgung durch Nutzung des „Sichereren Hafens“ .....	9
3.1.1	Zeitraum der Weiterversorgung: .....	11
3.2	Verwendung E-Mail Template.....	13
3.2.1	Inhalt und Aufbau eines Template - Pflichtangaben .....	13
3.2.2	Inhalt und Aufbau eines Template - Optionale Angaben .....	14
3.3	Begriffsbestimmungen bei <i>nicht</i> erfolgten Schaltungen .....	14
3.4	Anbieterwechsel mit Ressourcenübernahme.....	15
3.4.1	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 vor Wechseltag .....	15
3.4.2	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am und nach Wechseltag bei <i>erfolgter</i> Schaltung .....	16
3.4.3	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am und nach Wechseltag bei <i>nicht erfolgter</i> Schaltung.....	17
3.5	Anbieterwechsel ohne Ressourcenübernahme .....	21
3.5.1	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 vor Wechseltag .....	21
3.5.2	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am/ nach Wechseltermin bei <i>nicht erfolgter</i> Schaltung.....	22
4	Wiederanschaltung.....	28
4.1	Verwendung E-Mail Template.....	29
4.2	Inhalt und Aufbau eines Template - Pflichtangaben.....	29
4.3	Inhalt und Aufbau eines Template – Optionale Angaben.....	30
4.4	Wiederanschaltung bei <i>nicht erfolgreicher</i> Versorgung durch EKP <sub>auf</sub> .....	30
4.4.1	Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59.....	30

# 1 Über dieses Dokument

## 1.1 Zweck und Zielgruppe des Dokumentes

Das vorliegende Dokument definiert sämtliche Abläufe, um mögliche Probleme vor dem Wechsel zu erkennen und Versorgungsunterbrechungen am Tag des Anbieterwechsels zu verhindern.

Die spezifizierten Abläufe in ihren unterschiedlichen Ausprägungen gelten grundsätzlich für alle Marktteilnehmer, die an einem Anbieterwechsel (Festnetz) in ihrer entsprechenden Rolle (z.B. EKP, PKI, TNB) beteiligt sind, im Sinne von §3 Nr. 44 TKG. Die wesentlichen Pflichten der Anbieter sind im TKG §59 geregelt.

In der Spezifikation werden vor allem die Maßnahmen zur Weiterversorgung und Wiederanschaltung dargestellt. Darüber hinaus sind die bisher beschriebenen präventiven Maßnahmen, welche die Versorgungsunterbrechung am Wechseltag unterstützen, im neuen Arbeitshandbuch Clearing (<https://ak-spri.de/prozesse/clearing/>) detailliert beschrieben. Die Maßnahmen wurden dort um eine Vielzahl weiterer Clearingabläufe erweitert. Somit werden die Prozessrisiken zwischen den Marktteilnehmern weiter minimiert.

Es handelt sich um eine vollständige Beschreibung der fachlichen Abläufe und dient als Grundlage für Interaktion zwischen den Marktteilnehmern im Anbieterwechsel (Festnetz) und für eventuelle IT-Umsetzungen.

Als mögliche Kommunikation zwischen EKP<sub>auf</sub> und EKP<sub>abg</sub> wird in dieser Spezifikation noch auf den Austausch per E-Mail verwiesen und hier die Verwendung definierter Mail Templates.

Seit November 2023 steht darüber hinaus eine Schnittstellenspezifikation zur Kommunikation mit Clearingplattformen zu Verfügung, die in den kommenden Jahren zu einer Ablösung der Kommunikation mittels E-Mail führen wird.

Die hier beschriebenen Kommunikationsprozesse wurden dabei 1:1 auf einer Clearingplattform umgesetzt, die bereits von ersten EKP's genutzt werden.

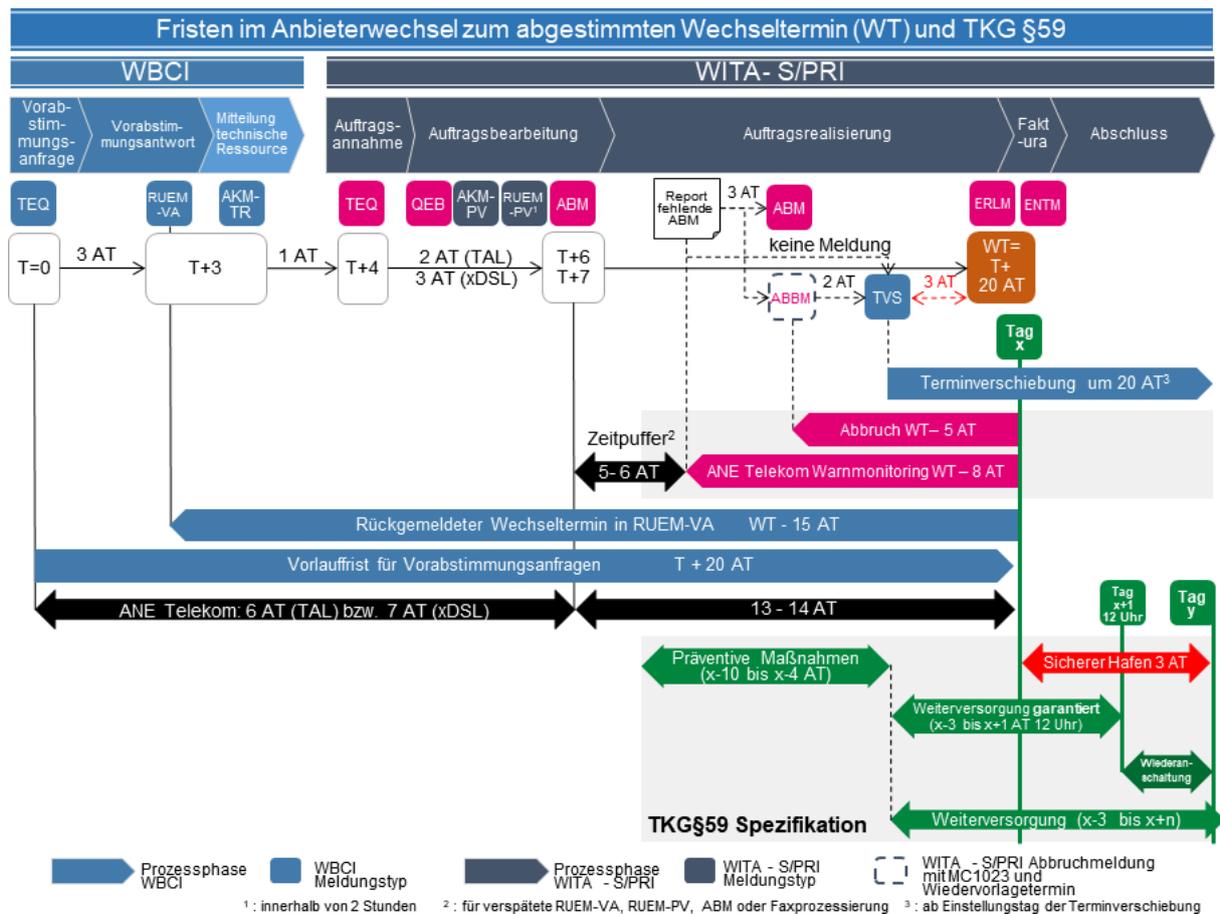
Informationen dazu finden sich unter:

[https://ak-spri.de/clearingplattform/clearing\\_spezifikation/](https://ak-spri.de/clearingplattform/clearing_spezifikation/) und

<https://ak-spri.de/2023/11/29/digitalisierung-clearing-auf-dem-kurs-in-die-zukunft/> .

Basierend auf den bereits spezifizierten Regelprozessen und somit nach erfolgter Abstimmung über den Wechseltermin gemäß Teil 1 oder gemäß Teil 1 und Teil 2 der Gesamtspezifikation, sollen somit die unterbrechungsfreien Wechsel gemäß TKG §59 Abs. 2 Satz 3 in Verbindung mit Satz 1 ermöglicht werden.

## Schaubild Fristenmodell



## 1.2 Geltungsbereich

Dieses Dokument gilt in der aktuellen Version.

## 1.3 Versionsänderungen

Änderungen zwischen freigegebenen Versionen sind im Kapitel 1.3 dokumentiert und sind anhand der farblichen Markierung des geänderten Textes bzw. der geänderten Abbildung ersichtlich. Die Markierungen beziehen sich jeweils auf die vorhergehende Version.

## Änderungshistorie

Version	Erstellt von / Datum	Anmerkung
1.0.0	Andre Rochlitzer	Fußnoten angepasst, finale Version erstellt
1.0.1	Stephan Braune 21.03.2017	Streichung ABBM in Kap. 3.3.5 & Ergänzung Terminverschiebungsfristen nach TAM in Kap. 4.4.3 b & Kap 4.5.2 b

1.0.2	Alexander Renz und Tobias Scharla, 29.03.2017	Vereinheitlichung Nummerierung in den Kapiteln 4.4.2(b), 4.5.2(b) und 5.4.1, Rechtschreibfehler korrigiert
1.0.3	Andre Rochlitzer	Finale Version erstellt
1.0.4	Andre Rochlitzer	Redaktionelle Anpassungen
1.0.5	Stephan Braune/Andre Rochlitzer-Marquier	Verweis auf AH Clearing und redaktionelle Anpassungen
2.0	Stephan Braune/Andre Rochlitzer-Marquier	Vollständige Überarbeitung aufgrund TKG Neufassung vom 1.12.2021
2.1	Jürgen Dohle/Andre Rochlitzer-Marquier	3.1.1 ergänzt 4. Beispiel ergänzt, 1.1 Hinweis auf Clearing-Plattform

## 2 Definitionen / Begriffsbestimmungen

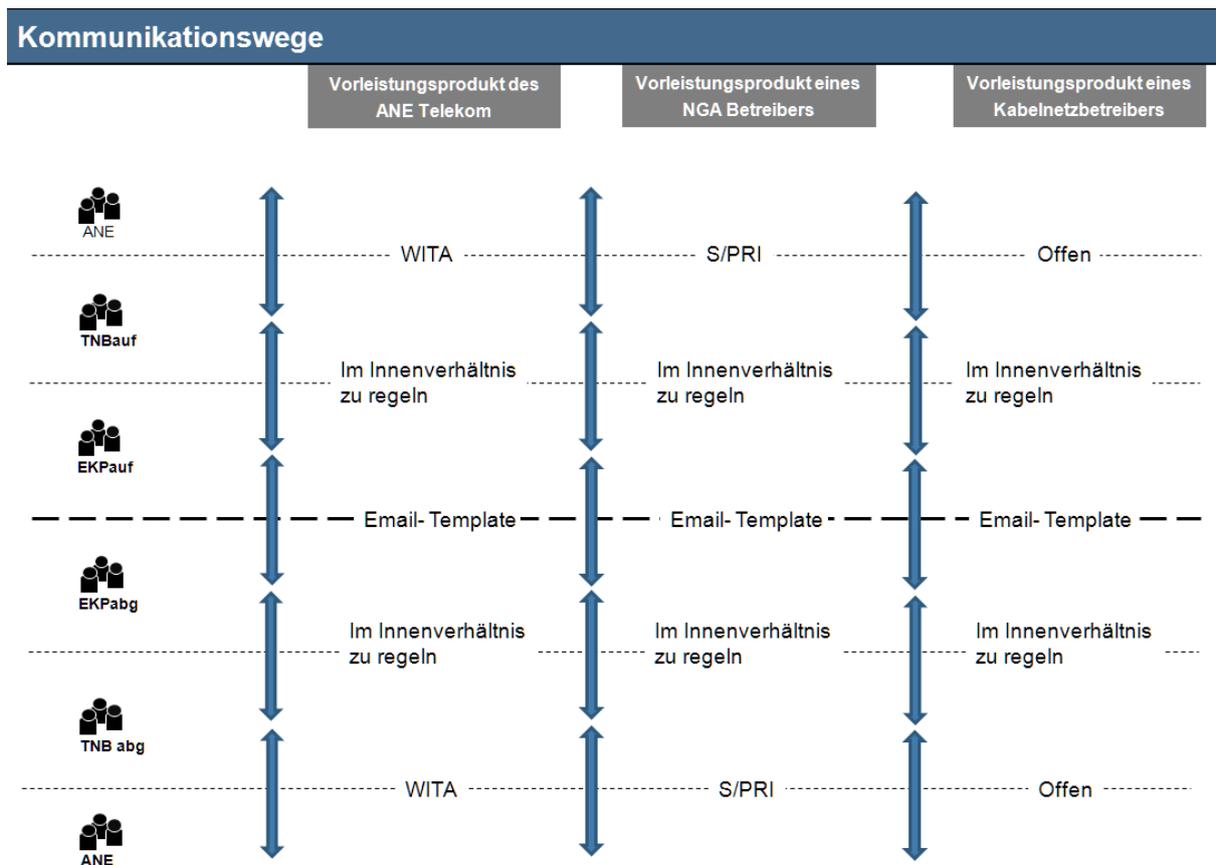
### 2.1 Begriffsbestimmungen und Rollenbeschreibung

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> Prozesse, welche durch die Rollen ANE/ NGAB<sub>auf</sub>, TNB<sub>auf</sub>, PKI<sub>auf</sub> und EKP<sub>auf</sub> bei einem Wechsel zu einem Vorleistungsprodukt auf Basis Kabel einzuhalten sind, sind vom Kabelnetzbetreiber selbst zu regeln, da die Kabelnetzbetreiber in der Regel den ANE/NGAB, TNB, PKI, EKP in einer Einheit bilden.

Im Verhältnis EKP<sub>auf</sub> /EKP<sub>abg</sub> gelten die in diesem Dokument beschriebenen Prozesse (E-Mail Template, Zeitfenster) und müssen Anwendung finden.

## 2.2 Kommunikationswege



Offen bedeutet, es gibt hier zurzeit noch keine angebotenen Vorleistungsprodukte der Kabelnetzbetreiber.

Eine Kommunikation zwischen den EKPs soll via WBCI erfolgen. Zum Zielprozess siehe Spezifikation Teil 0 (<https://ak-spri.de/anbieterwechsel-2/>).

*Findet die Kommunikation zwischen den EKPs nicht via WBCI statt, sondern über das Faxverfahren, beachten Sie bitte den im AKNN abgestimmten Prozess zur Vorabstimmung.*

## 2.3 Rahmenbedingungen

- 1) Um eine Bearbeitung im Präventiv-, Weiterversorgungs- und Wiederanschaltungsprozess zu gewährleisten, müssen abgestimmte Eingangstore zur Verfügung gestellt werden und zu den Servicezeiten erreichbar sein.
- 2) Festgelegte Servicezeiten für E-Mails sind Mo-Fr 08:00 bis 18:00 Uhr. Die Erreichbarkeit der Hotlines muss jedes Haus bis 16:00 Uhr sicherstellen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Abweichungen sind bei kleineren EKPs zu erwarten und bedürfen einer bilateralen Abstimmung. Abweichungswünsche können nicht verweigert werden, wenn sichergestellt wird, dass eine E-Mail-Anfrage ab Eingang am zweiten folgenden Arbeitstag bis 12 Uhr mittags beantwortet wird. Ist eine telefonische Eskalationsmöglichkeit nicht möglich, so sind die E-Mail-Adressen zweier namentlich benannter Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, die handlungsbefugt sind, oder es ist alternativ ein Eskalationspostfach bereitzustellen; bei Anbietern, die nur aus einer natürlichen Person bestehen, entfällt diese Regelung.

- 3) Die notwendigen Kontaktdaten/ Eingangstore (E-Mail- Adresse/n und Rufnummer/n) müssen im EKP-Portal ([www.ekp-portal.de](http://www.ekp-portal.de)) hinterlegt werden. Die erforderlichen Angaben sind in den jeweiligen Maßnahmenbeschreibungen aufgeführt.
- 4) Die initiale Anfrage erfolgt immer per E-Mail und wird ausschließlich an und von den veröffentlichten Postfächern gesendet. Die Bearbeitung der Falllösung erfolgt anhand der abgestimmten Rahmenbedingungen und TKG-Prozesse.
- 5) Die maximale Antwortzeit auf Anfragen beträgt 24 Stunden, wenn diese innerhalb der unter Punkt 2 dargestellten Servicezeiten eingeht. Trifft die Anfrage außerhalb der Servicezeit ein, so beginnt die Frist mit Start der nächsten Servicezeit, Start der Antwortfrist liegt innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, siehe Punkt 2. Nach Ablauf dieser Frist kann eine telefonische Eskalation durchgeführt werden.<sup>2</sup>
- 6) Der Abschluss eines eingeleiteten Falles erfolgt immer vom EKP<sub>auf</sub> bzw. dem Auslöser der ersten E-Mail-Anfrage. Wenn die Fallkonstellation gelöst wurde, müssen die Fälle nicht bis zum Wechseldatum begleitet werden.
- 7) Der E-Mail - Empfänger wird immer direkt adressiert („An“-Feld, nur in Ausnahmefällen sind zusätzliche Postfächer in Cc zu setzen, gemäß Regelung unter Abschnitt 2.3). Bei der Beantwortung von E-Mails muss der Verteilerkreis der ursprünglichen Anfrage beibehalten werden ("Allen antworten"- Funktion im E-Mail- Programm).
- 8) Der Aufbau des E-Mail-Betreffs für die Weiterversorgung & Wiederanschaltungsszenarien ist im definierten Template (Kap 3.2) festgelegt und Ergänzungen (z.B. eigene Vorgangs-Nr.) dürfen nur am Ende der Betreffzeile eingetragen werden. Für die präventiven Maßnahmen ist das Vorgehen im Arbeitshandbuch Clearing festgelegt.
- 9) Die E-Mails zu einem Fall werden chronologisch ergänzt und nicht nachträglich editiert. Damit ist der Bearbeitungsverlauf zu erkennen.
- 10) Eine Listenbearbeitung ist nach vorheriger Absprache über Inhalt und Volumen zwischen den betroffenen Häusern möglich (Empfehlung: Volumen sollte  $\geq 30$  Stück der jeweiligen Fallkonstellation sein).  
HINWEIS: Dieser Punkt gilt ausschließlich für Präventionsfälle!

## 2.4 Eskalationsverfahren

Auf Basis des Punktes 2.3, Unterpunkt 5) beträgt die Antwortfrist auf alle Anfragen dieser Spezifikation 24 Stunden, innerhalb der festgelegten Servicezeiten.

Nach Ablauf dieser Frist ist die telefonische Eskalation, unter der im EKP-Portal angegebenen Rufnummer statthaft.

---

<sup>2</sup> identisch mit Fußnote <sup>1</sup>

Ziel des Verfahrens ist es, die Bearbeitung der jeweils vorliegenden Fallkonstellation sicherzustellen.

## 2.5 Verwendung E-Mail Template in der Prävention

Das Template und dessen Verwendung befindet sich im Arbeitshandbuch Clearing (Kap.4.3)

## 2.6 Warnmonitoring durch ANE/ NGAB/ Kabelnetzbetreiber

Das Warnmonitoring und dessen Verwendung befindet sich im Arbeitshandbuch Clearing (Kap.2.2)

## 2.7 Fallkonstellationen

**Die Maßnahmen für fehlende ABM/ABM-PV, AKM-PV & ABBM und zur Verhinderung der Eigenkündigung im Rahmen eines Anbieterwechsels sind im Arbeitshandbuch Clearing spezifiziert. Sie dienen einem unterbrechungsfreien Anbieterwechsel und sind daher als verbindlich anzusehen.**

Die Fallkonstellationen für fehlende ABM/ABM-PV, AKM-PV & ABBM-PV und deren Verwendung befinden sich im Arbeitshandbuch Clearing (Kap.2.2)

Die Fallkonstellationen für Verhinderung der Eigenkündigung und fehlenden AKM-TR und deren Verwendung befinden sich im Arbeitshandbuch Clearing (Kap.2.1)

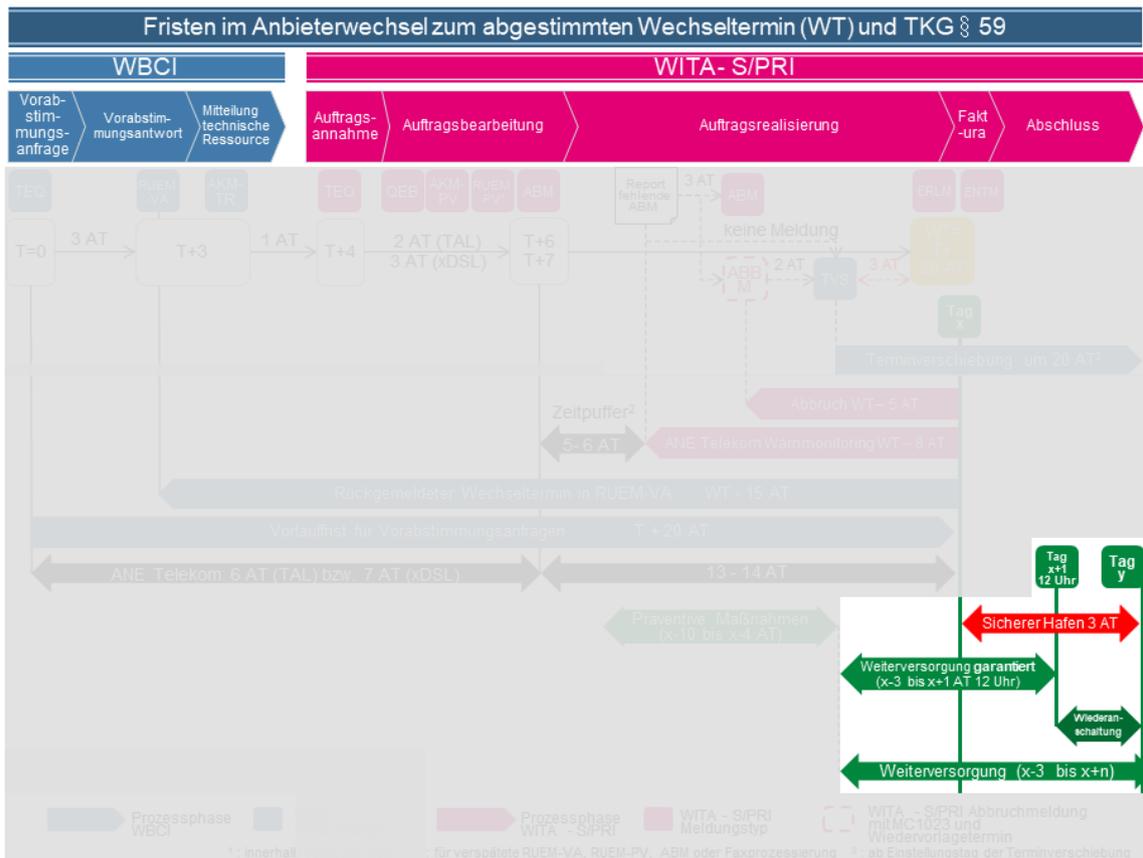
## 3 Weiterversorgung

Die Regelungen im TKG §59 verpflichten die am Anbieterwechsel beteiligten Unternehmen, den Anbieterwechsel möglichst unterbrechungsfrei (insb. Internetzugang & Telefonie) zu gestalten und im Falle des Scheiterns, eine mögliche Versorgungsunterbrechung auf maximal einen Kalendertag (entspricht dem Wechseltag bis 24:00 plus 24 Stunden) zu beschränken<sup>3</sup>.

Das TKG räumt in der aktuellen Fassung (1.12.2021) eine maximale Unterbrechungszeit von einem Arbeitstag ein. An der bereits etablierten und sich bewährten Frist von einem Kalendertag wird in diesem Dokument festgehalten, auch durch die Besserstellung des Kunden nach der aktuellen Regelung.

---

<sup>3</sup> Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. **Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden.** Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend. (Quelle TKG §59 Abs.2)



### 3.1 Weiterversorgung durch Nutzung des „Sichereren Hafens“

Um das Ziel der Unterbrechungsfreiheit auch für den Fall zu gewährleisten, dass es im Rahmen der Umschaltung bzw. der Neuschaltung auf Seiten des EKP<sub>auf</sub> und ANE/NGAB<sub>auf</sub> zu Terminverschiebungen kommen kann, wurde im Rahmen des NGA-Forums das Prinzip eines Sichereren Hafens vereinbart.

**Sicherer Hafen bedeutet**, dass der /die abgebende(n) Anbieter alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass alle Dienste innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Kalendertag<sup>4</sup> im Falle des Fehlschlagens der Versorgungsaufnahme wieder reaktiviert werden können.

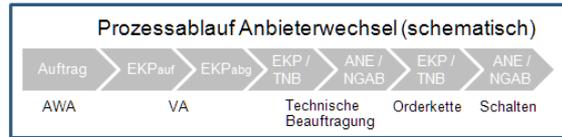
Das Datenfeld „Sicherer Hafen“ ist noch historisch bedingt in den Geschäftsfällen der Vorabstimmung vorhanden, hat aber mittlerweile keine praktische Bedeutung mehr, weil ein EKP<sub>abg</sub> gem. TKG §59 immer verpflichtet ist, einen Kunden weiter zu versorgen und kann durch fehlende Beauftragung nicht zur Entlastung des EKP<sub>abg</sub> herangezogen werden.

Das Datenfeld selbst ist in der Spezifikation als Pflichtfeld definiert. Aus diesem Grund wird empfohlen, den sicheren Hafen immer zu beauftragen.

<sup>4</sup> Das TKG räumt in der aktuellen Fassung (1.12.2021) eine maximale Unterbrechungszeit von einem Arbeitstag ein. An der bereits etablierten und sich bewährten Frist von einem Kalendertag wird in diesem Dokument festgehalten.

Es sind hierbei grundsätzlich 3 Varianten zu unterscheiden:

1. Wenn die beim  $EKP_{abg}$  genutzte technische Ressource nicht übernommen werden soll, ist es notwendig, dass der  $EKP_{abg}$  die Abschaltung der technischen Ressource auf einen Termin nach dem eigentlichen Wechseltermin legt, wenn er absehen kann, dass eine Wiederanschaltung technisch nicht fristgerecht möglich ist. Der  $EKP_{auf}$  beauftragt im Rahmen der Vorabstimmung und hier der AKM-TR immer die Einrichtung des Sicheren Hafens durch  $EKP_{ab}$  zum Wechseltag. Wie im Kapitel 4 beschrieben, wird die Unterbrechungsfreiheit in der Mehrzahl der Fälle seitens des Endkunden gewünscht und wird im Folgenden als Regelablauf betrachtet.  
Bei der Prozessierung des Sicheren Hafens ist die Abschaltung der technischen Ressource (am Tag  $y$ ) durch  $TNB_{abg}$  **frühestens 3 AT** nach der Anschaltung des Anschlusses (am Tag  $x$ ) durch  $TNB_{auf}$  durchzuführen. Dies gilt sowohl bei Erstterminierungen als auch bei Neutermierungen (aufgrund der Weiterversorgung) wegen fehlgeschlagener Versorgungsaufnahme der technischen Ressource ( $y = x+3$  AT). Hierbei ist zu beachten, dass die Terminverschiebung der Ressourcen Kündigung beim ANE/NGAB bis 36 Stunden vor bestätigten Ausführungstermin zu erfolgen hat. Dementsprechend ergibt sich hierbei ein Sicherer Hafen und somit die Gewährleistung der Weiterversorgung von  $y = x+1$  AT 12 Uhr. Wenn der  $EKP_{abg}$  die Rollen ANE/NGAB/ KABELNETZBETREIBER/TNB) einnimmt, so ist der gesamte Sicherer Hafen-Zeitraum zu gewährleisten und die Weiterversorgung muss für  $y = x+3$  AT sichergestellt werden. Aufgrund der Anwendung „Sicherer Hafen“ muss die **Weiterversorgung bis zu den oben aufgeführten Zeitpunkten gewährleistet** werden (Unterschiedlich je nach Konstellation; z.B. Ressourcenübernahme ja/nein,  $EKP=TNB=ANE/NGA$  ja/nein). Die Weiterver sorgungsanfrage nach diesen Zeitpunkten kann abgelehnt werden. Die Anfrage dient dennoch der Information und Klärung eventuell offener Fragen (z.B. Rufnummernportierung, um die schnellstmögliche Vorwärtsprozessierung sicher zu stellen).
2. Wurde die beauftragte Schaltung/Bereitstellung dagegen bereits durchgeführt, ist oftmals keine Rückschaltung der technischen Ressource innerhalb von 24 Stunden möglich. In diesem Fall erfolgt grundsätzlich eine Vorwärtsprozessierung, d.h. etwaige Störungen des Anschlusses bei erfolgter Schaltung werden im Rahmen der Express-Entstörung durch  $EKP_{auf}$  behoben.
3. Sollte dennoch der Bedarf zur Versorgung des Endkunden bestehen, so finden sich die Regelungen im Kapitel 4 Wiederanschaltung.



◀ Vor der Umschaltung — Tag der Umschaltung (x) — Nach der Umschaltung ▶

Absicherungsstufen	Verantwortung	x-10	x-3	x	x+1	x+n
Regelprozess Anbieterwechsel	EKPauf → EKPabg	TVS bis x-3 AT				
Präventive Maßnahmen	EKPauf → EKPabg	Ab x-10 bis x-3 AT (TVS bis x-3 AT)				
Weiterversorgung	EKPauf → EKPabg		Ab x-3 bis x+1 AT 12:00 Uhr		Ab x+1 12:00 Uhr bis x+3 AT	Ab x+4 bis x+n AT
Wiederanschaltung	EKPauf → EKPabg					Ab x+1 12:00 Uhr bis x+n
Kontaktstelle BNetzA	BNetzA → EKPauf → EKPabg	Beschwerdefälle laut Kundenantrag				

Details in der Spezifikation

### 3.1.1 Zeitraum der Weiterversorgung:

Grundsätzlich ist die Aufhebung der Weiterversorgung erst zulässig, wenn EKP<sub>auf</sub> den Anbieterwechsel erfolgreich abgeschlossen hat, wobei als Wechseltermin/ Termin der Weiterversorgung immer der Letzte, im Weiterversorgungstemplate genannte Termin betrachtet wird.

EKP<sub>abg</sub> richtet die Weiterversorgung auf diesen Termin aus und muss die Weiterversorgung beenden, wenn keine erneute Weiterversorgung durch EKP<sub>auf</sub> angefordert wird.

Da der Prozess der Weiterversorgung eine Positivmeldung durch EKP<sub>auf</sub> **nicht** verpflichtend vorsieht, ist dieser selbst für die Anforderung der initialen, als auch wiederholender Weiterversorgungsanfragen an EKP<sub>abg</sub> verantwortlich. EKP<sub>abg</sub> kann nach Ablauf des Termins aus der letzten Weiterversorgungsanfrage von einem erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsel ausgehen.

Wenn EKP<sub>auf</sub> dennoch einen erfolgreichen Abschluss, während der Weiterversorgung, oder nach Ablauf des Termins aus der letzten Weiterversorgungsanfrage signalisieren will, darf dies nur über die Verwendung der in [Kapitel 3.2](#) beschriebenen Kanäle erfolgen.

Keinesfalls dürfen die Prozesse der Vorabstimmung hierfür genutzt werden.

Ist es dem EKP<sub>auf</sub> nicht möglich bis zum Ablauf einer Weiterversorgungszeit von 60 AT nach der erstmaligen Weiterversorgungsbeauftragung die vertraglichen und/oder

technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel herzustellen, informiert er den Endkunden und stimmt mit diesem das weitere Vorgehen ab.

Ist der Endkunde bereit, noch länger auf die Durchführung des Anbieterwechsels zum EKP<sub>auf</sub> zu warten, wird die Weiterversorgung durch den EKP<sub>abg</sub> bis zum erfolgreichen Wechsel sichergestellt. Einigen sich der EKP<sub>auf</sub> und der Endkunde dagegen, aufgrund der Information des EKP<sub>auf</sub> darauf, dass kein Anbieterwechsel mehr von EKP<sub>abg</sub> zu EKP<sub>auf</sub> durchgeführt werden soll, sendet der EKP<sub>auf</sub> dem EKP<sub>abg</sub> eine Stornierung des Anbieterwechsel per E-Mail Template zu. Mit der Übermittlung der Stornierung sichert der EKP<sub>auf</sub> dem EKP<sub>abg</sub> zu, dass die entsprechenden Erklärungen des Endkunden vorliegen. Der EKP<sub>auf</sub> stellt den EKP<sub>abg</sub> von möglichen Ansprüchen Dritter frei. Der EKP<sub>abg</sub> nimmt Kontakt mit dem Endkunden auf, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

### 3.2 Verwendung E-Mail Template

Als Eingangstor hierfür wird empfohlen die E-Mailadresse

- hilfe-anbieterwechsel@Unternehmensdomaine

einzurichten (Beispiel: [hilfe-anbieterwechsel@abcnet.de](mailto:hilfe-anbieterwechsel@abcnet.de)). Diese E-Mail-Adresse ist gemäß Prozessspezifikation das primär zu wählende Eingangstor und im EKP-Portal zu hinterlegen ([www.ekp-portal.de](http://www.ekp-portal.de), Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel (§59 TKG).

Diese E-Mail- Adressen dürfen nicht dem Endkunden mitgeteilt werden.

Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel	
E-Mail-Adresse:	[REDACTED]
Hotline-Nr.:	

Mit dem E-Mail Template ist unten aufgeführter Inhalt zu übermitteln.

#### 3.2.1 Inhalt und Aufbau eines Template - Pflichtangaben

<b>Betreff:</b> #abw# weiterversorgen Vorwahl/Rufnummer(n) / externe Auftragsnummer oder Vorabstimmungs ID (Pflichtangabe bei WBCI Aufträgen)	
Anliegen/ Hinweis:  Sehr geehrte Damen und Herren,  die Versorgungsaufnahme des folgenden Endkunden ist fehlgeschlagen. Bitte versorgen Sie den Endkunden gemäß TKG §59 bis zum neuen Wechseltermin weiter. oder TA-Fall; Die Schaltung erfolgt am nächsten Tag. Es ist keine Aktivität erforderlich.	
Vorwahl	Wenn eine Rufnummernportierung beauftragt wurde: Pflicht, sonst: optional
Rufnummer	Mehrere Rufnummern sind mit +[Leerzeichen] zu trennen.
Name, Vorname	Bitte ergänzen
Straße und Hausnummer der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Bitte ergänzen
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Bitte ergänzen
Ursprünglicher Wechseltermin	Bitte ergänzen
Aktueller Wechseltermin	Bitte ergänzen
Vorabstimmungs ID	Bitte ergänzen

### 3.2.2 Inhalt und Aufbau eines Template - Optionale Angaben

PKI <sub>auf</sub>	Wenn eine Rufnummernportierung beauftragt wurde: Pflicht, sonst: optional
Vertragsnummer ANE/ NGAB	Bitte ergänzen
Vorgangsnummer/Referenznummer	Bitte ergänzen
Line-ID (nur bei Glasfaser / L2 BSA-Produkten):	Bitte ergänzen

### 3.3 Begriffsbestimmungen bei *nicht* erfolgten Schaltungen

Meldungen des ANE/ NGAB <sup>5</sup>:

TAM	Terminanforderungsmeldung: Mit der Terminanforderungsmeldung teilt der ANE/ NGAB via Meldungstyp TAM dem TNB <sub>auf</sub> mit, dass die Schaltung nicht erfolgt ist. Hierbei gibt ANE/ NGAB einen für die TAM vorgesehenen Meldungscode an. Parallel erhält der TNB <sub>abg</sub> eine Verzögerungsmeldung mit identischem Inhalt.
ABM Grund TA Meldungstyp ABM und ABM-PV mit MC6012	TA: <b>T</b> ermin <b>A</b> m nächsten Werktag Schaltung erfolgt am folgenden Werktag x+1
TAM Grund HG Meldungstyp TAM und VZM-PV mit MC6005	HG: Höhere Gewalt Schaltung erfolgt nach neuer Terminvereinbarung oder in x+10 Werktagen.
TAM Grund SO Meldungstyp TAM und VZM-PV mit MC6006	SO: Sonstiges Schaltung erfolgt nach neuer Terminvereinbarung oder in x+10 Werktagen.
TAM Grund E* Meldungstyp TAM und VZM-PV mit MC60** (Endleitungsgründe)	Endleitungsgrund Schaltung erfolgt nach neuer Terminvereinbarung oder in x+10 Werktagen.
TAM Grund K* Meldungstyp TAM und VZM-PV mit MC60** (Endkundengründe)	Endkundengrund Schaltung erfolgt nach neuer Terminvereinbarung oder in x+10 Werktagen.
ABM	Auftragsbestätigungsmeldung
ABM-PV	Auftragsbestätigungsmeldung an den abgebenden Anbieter
TAM	Terminanforderungsmeldung (TAM für koordinierte Geschäftsfälle (VBL/PV) ab WITA OSS Version 8.00)

<sup>5</sup> Die dargestellten Meldungen beziehen sich auf die Orderschnittstellen WITA-OSS oder S/PRI 4.X. Bei Nutzung anderer Bestellwege (Fax, E-Mail, etc.) können die konkreten Meldungen hiervon abweichen.

VZM-PV	Verzögerungsmeldung an den abgebenden Anbieter (ab WITA OSS Version 8.00)
--------	---

### 3.4 Anbieterwechsel mit Ressourcenübernahme

Grundlage der weiteren Abschnitte zur Weiterversorgung ist die Definition des „erfolgreichen Anbieterwechsel“.

Diese Begriffsbestimmung ist in der Spezifikation Teil 0 im Kapitel 3.4 hinterlegt und ist für diese Spezifikation gültig.

(<https://ak-spri.de/anbieterwechsel-2/> ).

#### 3.4.1 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 vor Wechseltag

##### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor, der EKP<sub>auf</sub> stellt **ab ≤ 3 AT bis 1 AT vor Wechseltermin** fest, dass der geplante Anbieterwechsel nicht erfolgreich sein wird.

Hinweise:

##### **Präventive Maßnahmen:**

Erst, wenn alle Prozessschritte zur Beauftragung des Wechsels und Präventionsmaßnahmen aus dem Arbeitshandbuch Clearing bis 3 AT vor dem Wechseltag beim EKP<sub>auf</sub> nicht zum gewünschten Erfolg geführt haben, ist die Aufforderung zur Weiterversorgung gegenüber dem EKP<sub>abg</sub> als nächstmögliche Eskalationsstufe sinnvoll und notwendig. Es findet hier die Vorgehensweise der Weiterversorgung am und nach dem Wechseltag statt.

##### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechsellauftrag durch ANE/NGAB:**

Wurde der Auftrag durch den ANE/ NGAB abgebrochen (ABBM), muss eine erneute Beauftragung durch den EKP<sub>auf</sub> unter Beibehaltung der ursprünglichen Vorabstimmungs-ID erfolgen (gilt nur für Vorabstimmungen über die WBCI-Schnittstelle).

##### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechsellauftrag durch EKP<sub>auf</sub>:**

Bei Aufhebung des Auftrags durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgt die Information über das abgestimmte #abw# E-Mail Template und kann nicht per WBCI- Schnittstelle storniert werden.

Erfolgt zum gleichen Endkunden später eine neue Vorabstimmungsanfrage (Fax oder WBCI), so ist diese wie eine vollständig neu eingereichte Vorabstimmungsanfrage zu bearbeiten.

### **3.4.2 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am und nach Wechseltag bei *erfolgter* Schaltung**

#### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt am Wechseltermin bis **n AT nach Wechseltermin** fest, dass der Anbieterwechsel gemäß Spezifikation 0 im Kapitel 3.4 nicht erfolgreich war.

#### **Einschränkung:**

Grundsätzlich ist eine Weiterversorgung, bei Übernahme der technischen Ressource, nur eingeschränkt möglich. In diesem Szenario kann eine Weiterversorgung nur bis zu dem Zeitpunkt sichergestellt werden, zu welchem noch kein physikalischer Eingriff (z.B. Umschaltung am HvT oder Schneiden am APL) in das Netzwerk erfolgt ist. Somit kann nach dem Eingriff in das physikalische Netzwerk bei Problemen der Anschaltung nur noch eine Vorwärtsprozessierung auf Basis einer schnellstmöglichen Entstörung durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgen und kein Rollback-Szenario mehr.

#### **Ziel:**

Bei einer Weiterver sorgungsanfrage in diesen Fällen handelt es sich lediglich um Information und Klärung eventuell offener Fragen (z.B. Rufnummernportierung, um die schnellst mögliche Vorwärtsprozessierung sicherzustellen). Der Empfänger des E-Mail Templates zur Weiterversorgung hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Information an alle involvierten Parteien (PKI<sub>abg</sub>, TNB<sub>abg</sub>, etc.) weitergegeben wird. Sollte dennoch der Bedarf zur Versorgung des Endkunden durch den EKP<sub>abg</sub> bestehen, so finden Sie die Regelungen im Kapitel 4 Wiederanschaltung.

### **3.4.3 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am und nach Wechseltag bei *nicht erfolgter* Schaltung**

#### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt am Wechseltermin bis **n AT nach Wechseltermin** fest, dass der Anbieterwechsel gemäß Spezifikation 0 im Kapitel 3.4 nicht erfolgreich war.

#### **Einschränkung:**

ABM Grund TA (Schaltungstermin am nächsten Werktag)

Bei der Rückmeldung des Wartegrundes „TA“ vom ANE/ NGAB erfolgt kein Rollback, weil die Schaltung am Folgetag durch den ANE/ NGAB realisiert wird.

Die Information an die EKPs erfolgt über die Auftragsschnittstelle (WITA, S/PRI).

#### **Ziel:**

Sicherstellung der Weiterversorgung durch EKP<sub>abg</sub> bis zum Tag x+3 des abgestimmten Wechseltermins (x) und Abstimmung des neuen Wechseltermins. Der Empfänger des E-Mail Templates zur Weiterversorgung hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Information an alle involvierten Parteien (PKI<sub>abg</sub>, TNB<sub>abg</sub>, etc.) weitergegeben wird.

#### **Hinweise:**

#### **Präventive Maßnahmen:**

Erst wenn alle Prozessschritte zur Beauftragung des Wechsels und Präventionsmaßnahmen aus dem Arbeitshandbuch Clearing bis 3 AT vor dem Wechseltag beim EKP<sub>auf</sub> nicht zum gewünschten Erfolg geführt haben, ist die Anzeige der Weiterversorgung gegenüber dem EKP<sub>abg</sub> als nächstmögliche Eskalationsstufe sinnvoll und notwendig.

#### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch ANE/NGAB:**

Wurde der Auftrag durch den ANE/ NGAB abgebrochen (ABBM), muss eine erneute Beauftragung durch den EKP<sub>auf</sub> unter Beibehaltung der ursprünglichen Vorabstimmungs-ID erfolgen (gilt nur für Vorabstimmungen über die WBCI-Schnittstelle).

#### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch EKP<sub>auf</sub>:**

Bei Aufhebung des Auftrags durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgt die Information über das abgestimmte #abw# E-Mail Template und kann nicht per WBCI- Schnittstelle storniert werden.

Erfolgt zum gleichen Endkunden später eine neue Vorabstimmungsanfrage (Fax oder WBCI), so ist diese wie eine vollständig neu eingereichte Vorabstimmungsanfrage zu bearbeiten.

### a. Schaltung am nächsten WT (ABM)

Im Folgenden werden ausschließlich die Prozessschritte betrachtet, die im Zusammenhang der nicht erfolgreichen Schaltung durch den ANE/ NGAB bei Übernahme der technischen Ressource stehen.

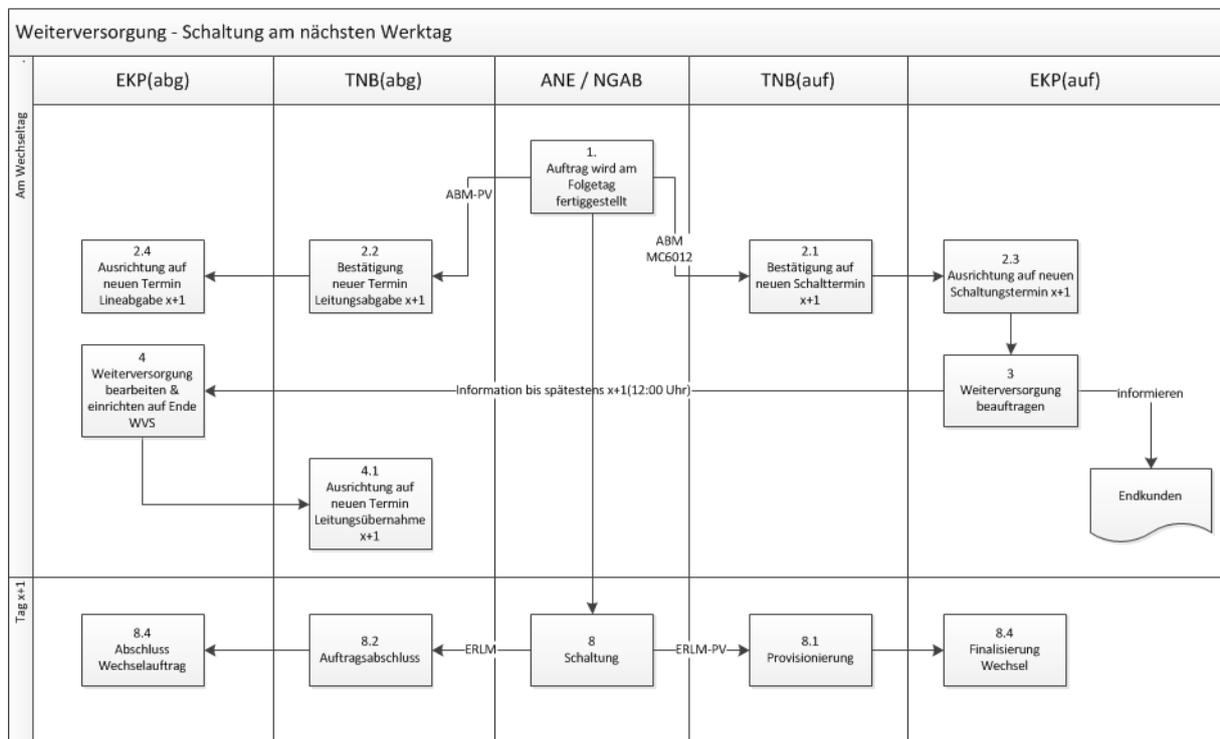
In einem Szenario mit einer Schaltung am nächsten WT werden die Meldungen *ABM* (an aufnehmenden Anbieter) und *ABM-PV* (an abgebenden Anbieter) durch den ANE/ NGAB über die Auftragsschnittstelle übertragen.

Aufgrund dieser Meldungen müssen die unten dargestellten Prozessschritte durchgeführt werden.

Eine Kommunikation bzw. Versand eines E-Mail-Templates zur Information von  $EKP_{auf}$  an  $EKP_{abg}$  ist notwendig. Zusätzlich erfolgt über die Auftragsschnittstelle die TA-Meldung vom ANE/ NGAB an den  $TNB_{auf}$  und  $TNB_{abg}$ . Die Information muss dann im Weiteren, laut festgelegten Kommunikationsregelungen im Innenverhältnis, an den  $EKP_{auf}/ EKP_{abg}$  und  $PKI_{auf}/ PKI_{abg}$  weitergegeben werden.

In den nachstehenden Prozessbildern und Beschreibungen wird nicht explizit auf die Rolle des  $PKI_{abg}$  eingegangen. Aufgezeigt ist hier immer der  $EKP_{abg}$  mit dem Hinweis, dass dieser stellvertretend für den Adressaten der Vorabstimmung steht. Bei einer ABM Grund TA ist keine Maßnahme für das Rufnummern-Routing erforderlich. Das Routing erfolgt zum Tag der ursprünglichen Schaltung. Datensätze im Portierungsdatenaustauschverfahren werden zum ursprünglichen Tag der Schaltung veröffentlicht (L und P Datensatz).

### Entscheidungsbaum: Schaltung am nächsten WT (ABM)



Erläuterungen zur Abbildung:

- Es ist kein Entstörungsauftrag erforderlich!

- Neuer Wechseltermin  $y=x+1$  (TA)

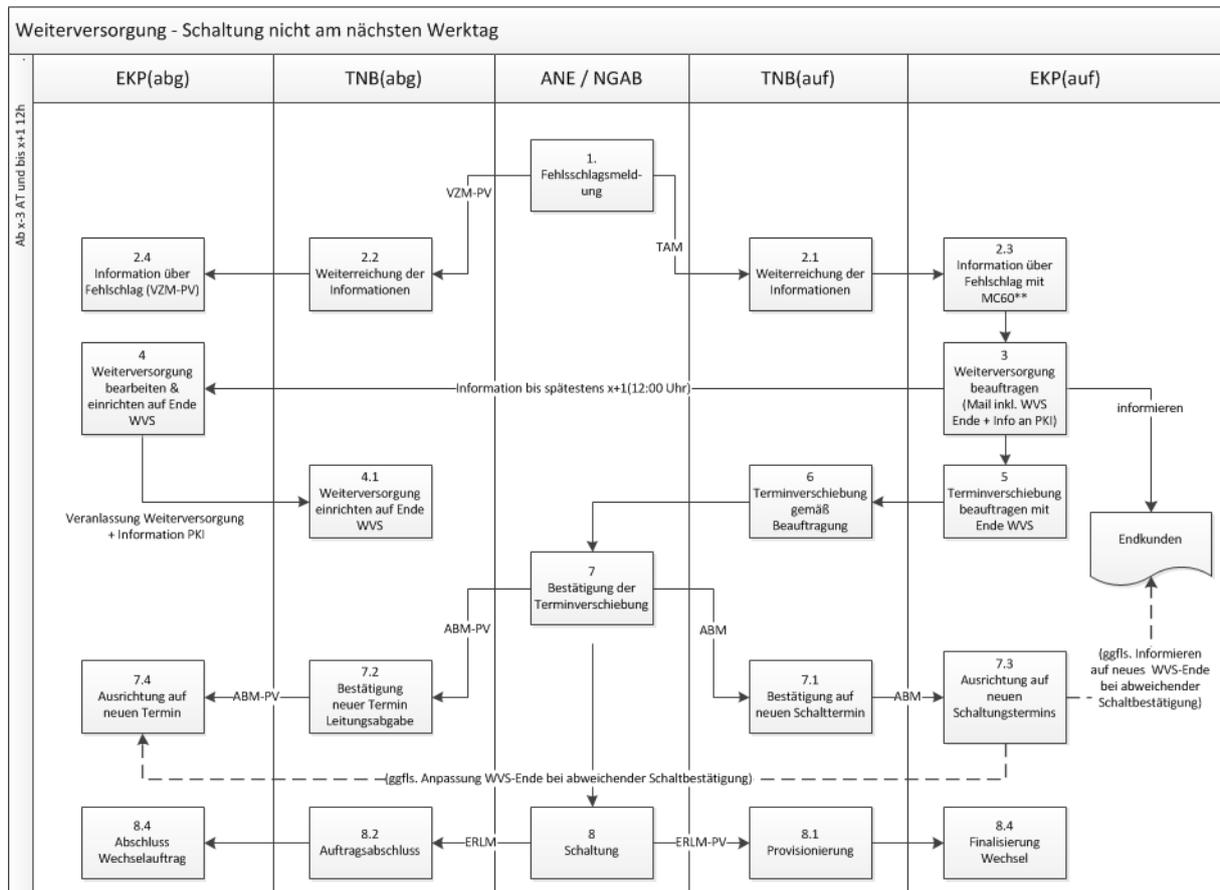
### b. Schaltung nicht am nächsten WT (TAM)

Im Folgenden werden ausschließlich die Prozessschritte betrachtet, die im Zusammenhang der nicht erfolgreichen Schaltung durch den ANE/ NGAB bei Übernahme der technischen Ressource stehen.

Durch die jeweils vorliegenden Wartegründe (außer TA = keine Schaltung am nächsten WT), werden die Meldungen TAM (an aufnehmenden Anbieter) und VZM-PV (an abgebenden Anbieter) durch den ANE/ NGAB über die Auftragschnittstelle übertragen. Aufgrund dieser Meldung muss innerhalb der Frist Wechseltag + 1 Tag 12:00 Uhr eine Terminverschiebung an den ANE/NGAB erfolgen. Das Datum für die Terminverschiebung wird entweder aus der Abstimmung mit den Endkunden, bzw. bei offener Terminabstimmung, auf den Wechseltag + 10 Tage in Zukunft, beauftragt. Der Ablauf im Detail erfolgt nach den unten dargestellten Prozessschritten.

Im nachstehenden Prozessbild und den darin enthaltenen Beschreibungen wird nicht explizit auf die Rolle des PKI<sub>abg</sub> eingegangen. Ein Ablauf für den Umgang mit Portierungen während der Weiterversorgung ist im Arbeitshandbuch Clearing (Kap. 2.3) dargestellt.

### Entscheidungsbaum: Schaltung nicht am nächsten WT – Weiterversorgung notwendig (TAM)



#### Erläuterungen zur Abbildung:

1. Die Kommunikation zwischen ANE/NGAB und  $TNB_{auf}$  erfolgt über die WITA-OSS oder S/PRI- Schnittstelle.
2.  $TNB_{auf}$  wurden über Fehlschlag informiert
3. Die Kommunikation zwischen  $EKP_{auf}$  und  $EKP_{abg}$  erfolgt via E-Mail Template.
4. Anpassung des Weiterversorgungstermins beim  $EKP_{abg}$
5.  $EKP/TNB_{auf}$  beauftragt eine TVS über die Auftragsschnittstelle innerhalb der Frist Wechseltag + 1 Tag 12h beim ANE/NGAB ( $y=x+n \rightarrow n = x \text{ AT}$ , je nach vorliegenden Vorleistungsvertrag, z.B. TAL oder xDSL).
6. Vom ANE/NGAB erfolgt der erneute Versand der ABM/ ABM-PV. Bei Änderung des Schaltungstermins durch den ANE/NGAB ist diese Information über die  $TNB_{(auf/abg)}$  an die  $EKP_{(auf/abg)}$  weiterzuleiten. Der  $EKP_{auf}$  muss das Ende der Weiterversorgung per Template an den  $EKP_{abg}$  anpassen  
Es ist kein Entstörungsauftrag erforderlich!

## **3.5 Anbieterwechsel ohne Ressourcenübernahme**

### **3.5.1 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 vor Wechseltag**

#### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt **ab ≤ 3 AT bis 1 AT vor Wechseltermin** fest, dass der geplante Anbieterwechsel nicht erfolgreich sein wird.

Hinweise:

#### **Präventive Maßnahmen:**

Erst, wenn alle Prozessschritte zur Beauftragung des Wechsels und Präventionsmaßnahmen aus dem Arbeitshandbuch Clearing bis 3 AT vor dem Wechseltag beim EKP<sub>auf</sub> nicht zum gewünschten Erfolg geführt haben, ist die Anzeige der Weiterversorgung gegenüber dem EKP<sub>abg</sub> als nächstmögliche Eskalationsstufe sinnvoll und notwendig. Es findet hier die Vorgehensweise der Weiterversorgung am und nach dem Wechseltag statt.

#### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch ANE/NGAB:**

Wurde der Auftrag durch den ANE/ NGAB abgebrochen (ABBM), muss eine erneute Beauftragung durch den EKP<sub>auf</sub> unter Beibehaltung der ursprünglichen Vorabstimmungs-ID erfolgen (gilt nur für Vorabstimmungen über die WBCI-Schnittstelle).

#### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch EKP<sub>auf</sub>:**

Bei Aufhebung des Auftrags durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgt die Information über das abgestimmte #abw# E-Mail Template.

Eine Aufhebung des Vorabstimmungsergebnisses bedeutet, dass die Vorabstimmung storniert (WBCI Geschäftsfall STR-AUF) und nicht neu eingestellt wird. Die Vorabstimmungsanfrage und die ggf. vorliegende Vorabstimmungsantwort werden gegenstandslos. Erfolgt zum gleichen Endkunden später eine neue Vorabstimmungsanfrage, so ist diese wie eine vollständig neu eingereichte Vorabstimmungsanfrage zu bearbeiten.

### **3.5.2 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59 am/ nach Wechseltermin bei *nicht erfolgter* Schaltung**

#### **Erläuterung:**

Einen erheblichen Marktanteil, und somit auch prozessuale Betrachtung in Bezug auf Anbieterwechsel, werden zukünftig die Betreiber von Fiber-Netzen (Next Generation Access Betreiber kurz NGAB, vergleichbar mit einem TNB/ANE) erlangen. Hierbei handelt es sich um FTTH, FTTB und FTTC-Varianten im Netzausbau auf Basis eines Layer-2-Produkts. Dementsprechend werden Anbieterwechsel zu oder von diesen Netzen künftig einen Großteil von Wechsel auf „nicht gemeinsam genutzter Ressource“ darstellen. Die Betrachtung und Abbildung in Bezug auf Sicherstellung TKG §59 Konformität wird hier grundsätzlich aufgezeigt und mit Ausbau des NGA-Marktes in weiteren Versionen dieses Dokumentes weiterentwickelt.

Zusätzlich muss beachtet werden, dass eine Bereitstellung einer parallel vorliegenden Leitung zum Endkunden vorliegt und diese entsprechend beauftragt wurde. Auch in diesem Szenario gilt die untere Beschreibung.

#### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt **am/ nach Wechseltermin** fest, dass die Bereitstellung der technischen Ressource und somit die Versorgung des Endkunden, aufgrund der nicht durchgeführten Schaltung von ANE/ NGAB, nicht möglich ist.

#### **Einschränkung:**

ABM Grund TA (Schaltungstermin am nächsten Werktag)

Bei der Rückmeldung des Wartegrundes „TA“ vom ANE/ NGAB, erfolgt kein Rollback oder Weiterversorgungsanfrage vom EKP<sub>auf</sub> an den EKP<sub>abg</sub>, weil die Schaltung am Folgetag durch den ANE/ NGAB realisiert wird.

Die Information an den EKP<sub>auf</sub> erfolgt über die Auftragsschnittstelle (WITA, S/PRI). Eine Information an den EKP<sub>abg</sub> ist nicht vorgesehen und notwendig.

#### **Ziel:**

Sicherstellung der Weiterversorgung durch EKP<sub>abg</sub> bis zum **Tag x+1 12:00 Uhr** des abgestimmten Wechseltermins (x) und Abstimmung des neuen Wechseltermins. Der Empfänger des E-Mail Templates zur Weiterversorgung hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Information an alle involvierten Parteien (PKI<sub>abg</sub>, TNB<sub>abg</sub>, etc.) weitergegeben wird.

In Ausnahmefällen kann eine Wiederanschaltung notwendig sein (siehe hierzu Kapitel 5).

## **Hinweise:**

### **Präventive Maßnahmen:**

Erst wenn alle Prozessschritte zur Beauftragung des Wechsels und Präventionsmaßnahmen aus dem Arbeitshandbuch Clearing bis 3 AT vor dem Wechseltag beim EKP<sub>auf</sub> nicht zum gewünschten Erfolg geführt haben, ist die Anzeige der Weiterversorgung gegenüber dem EKP<sub>abg</sub> als nächstmögliche Eskalationsstufe sinnvoll und notwendig.

### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch ANE/NGAB:**

Wurde der Auftrag durch den ANE/ NGAB abgebrochen (ABBM), muss eine erneute Beauftragung durch den EKP<sub>auf</sub> unter Beibehaltung der ursprünglichen Vorabstimmungs-ID erfolgen.

### **Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch EKP<sub>auf</sub>:**

Bei Aufhebung des Auftrags durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgt die Information über das abgestimmte #abw# E-Mail Template.

Eine Aufhebung des Vorabstimmungsergebnisses bedeutet, dass die Vorabstimmung storniert (WBCI Geschäftsfall STR-AUF) und nicht neu eingestellt wird. Die Vorabstimmungsanfrage und ggf. vorliegende Vorabstimmungsantwort wird gegenstandslos. Erfolgt zum gleichen Endkunden später eine neue Vorabstimmungsanfrage, so ist diese wie eine vollständig neu eingereichte Vorabstimmungsanfrage zu bearbeiten.

#### **a. Schaltung am nächsten WT (ABM)**

Im Folgenden werden ausschließlich die Prozessschritte betrachtet, die im Zusammenhang der nicht erfolgreichen Schaltung durch den ANE/ NGAB bei der Bereitstellung der technischen Ressource stehen.

Durch dem vorliegenden Wartegrund TA (= Schaltung am nächsten WT), werden die Meldungen *ABM* (an aufnehmenden Anbieter) durch den ANE/ NGAB über die Auftragsschnittstelle übertragen.

Aufgrund dieser Meldung müssen die unten dargestellten Prozessschritte durchgeführt werden.

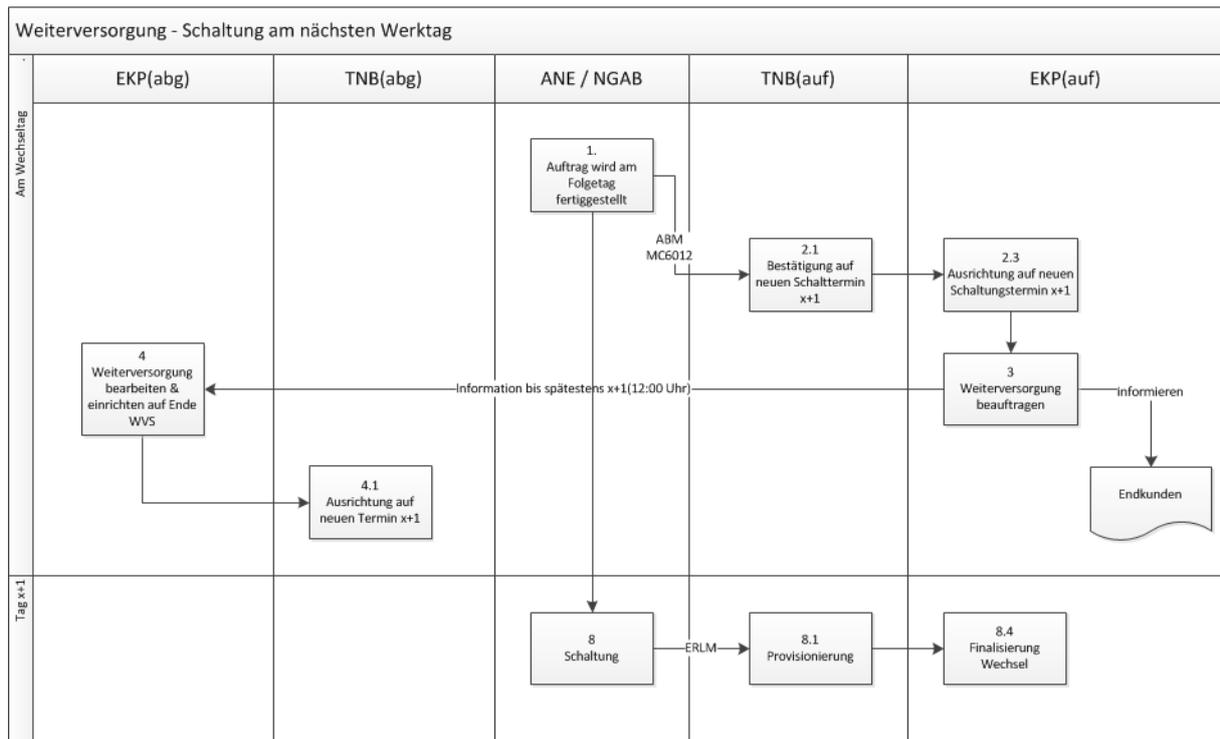
In den nachstehenden Prozessbildern und Beschreibungen wird nicht explizit auf die Rolle des PKI<sub>abg</sub> eingegangen. Aufgezeigt ist hier immer der EKP<sub>abg</sub> mit dem Hinweis, dass dieser stellvertretend für den Adressaten der Vorabstimmung steht.

Eine Kommunikation bzw. Versand eines E-Mail-Template zur Information von EKP<sub>auf</sub> an EKP<sub>abg</sub> ist notwendig. Zusätzlich erfolgt über die Auftragsschnittstelle eine Meldung vom ANE/ NGAB an den TNB<sub>auf</sub> und TNB<sub>abg</sub>. Die Information muss dann im Weiteren, laut festgelegten Kommunikationsregelungen im Innenverhältnis, an den EKP<sub>auf</sub>/ EKP<sub>abg</sub> und PKI<sub>auf</sub>/ PKI<sub>abg</sub> weitergegeben werden.

Beim Wartegrund TA ist keine Maßnahme für das Rufnummern-Routing erforderlich. Das Routing erfolgt zum Tag der ursprünglichen Schaltung. Datensätze im Portierungsdatenaustauschverfahren werden zum ursprünglichen Tag der Schaltung veröffentlicht (L und P Datensatz).



## Entscheidungsbaum: Schaltung am nächsten WT (ABM)



Erläuterungen zur Abbildung:

1. Es ist kein Entstörungsauftrag erforderlich!
2. Neuer Wechseltermin  $y=x+1$  (TA)

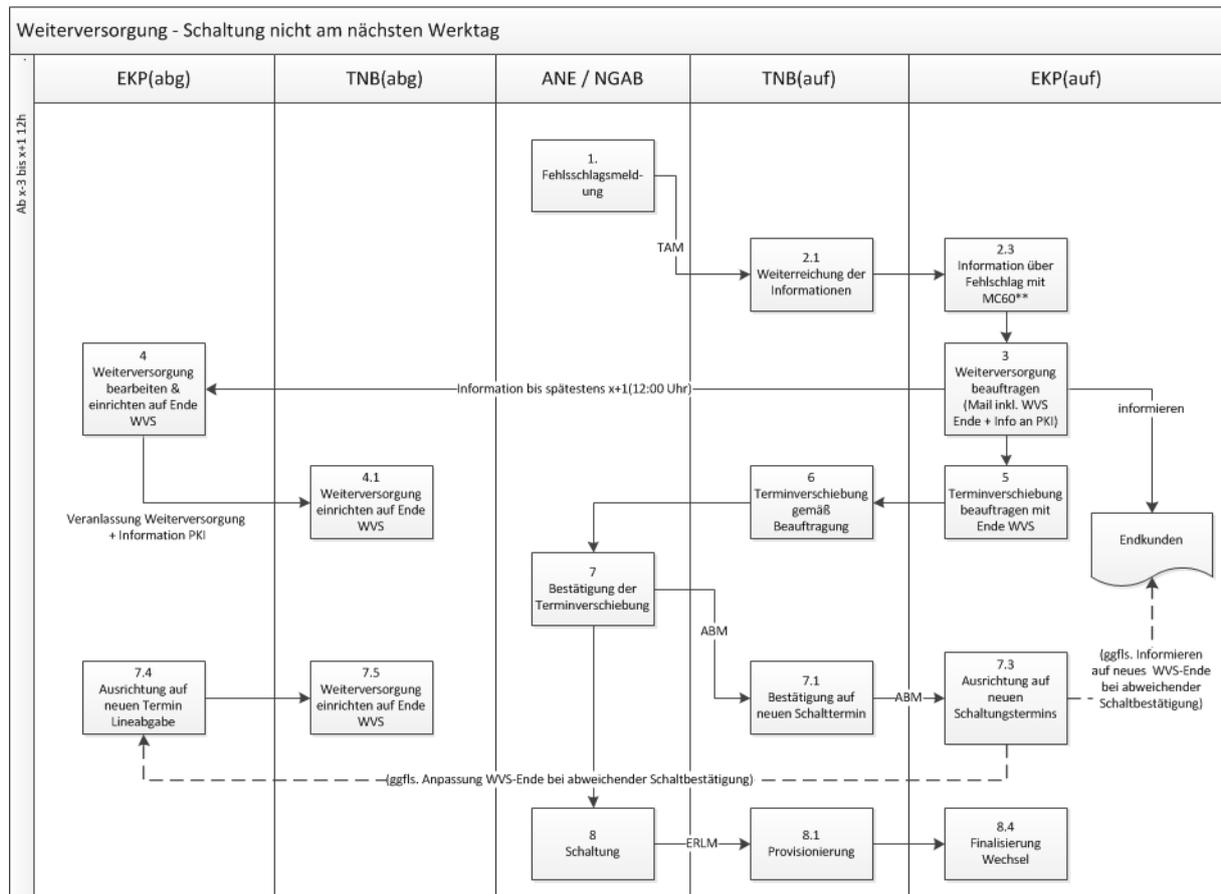
### **b. Schaltung nicht am nächsten WT (TAM)**

Im Folgenden werden ausschließlich die Prozessschritte betrachtet, die im Zusammenhang der nicht erfolgreichen Schaltung durch den ANE/ NGAB bei keiner Übernahme der technischen Ressource stehen.

Durch die jeweils vorliegenden Wartegründe (außer TA = keine Schaltung am nächsten WT), wird die Meldung TAM an den aufnehmenden Anbieter durch den ANE/ NGAB über die Auftragsschnittstelle übertragen. Aufgrund dieser Meldung muss innerhalb der Frist Wechseltag + 1 Tag 12:00 Uhr eine Terminverschiebung an den ANE/NGAB erfolgen. Das Datum für die Terminverschiebung wird entweder aus der Abstimmung mit den Endkunden, bzw. bei offener Terminabstimmung, auf den Wechseltag + 10 Tage in Zukunft, beauftragt. Der Ablauf im Detail erfolgt nach den unten dargestellten Prozessschritten.

In den nachstehenden Prozessbild und darin enthaltenen Beschreibungen wird nicht explizit auf die Rolle des PKI<sub>abg</sub> eingegangen. Ein Ablauf für den Umgang mit Portierungen während der Weiterversorgung ist im Arbeitshandbuch Clearing (Kap.2.3) dargestellt.

## Entscheidungsbaum: Schaltung nicht am nächsten WT - Weiterversorgung notwendig (TAM)



### Erläuterungen zur Abbildung:

1. Die Kommunikation zwischen ANE/NGAB und TNB<sub>auf</sub> erfolgt über die WITA-OSS oder S/PRI- Schnittstelle.
2. TNB<sub>auf</sub> wurde über Fehlschlag informiert
3. Die Kommunikation zwischen EKP<sub>auf</sub> und EKP<sub>abg</sub> erfolgt via E-Mail Template.
4. Anpassung des Weiterversorgungstermins beim EKP<sub>abg</sub>
5. EKP/TNB<sub>auf</sub> beauftragt eine TVS über die Auftragschnittstelle innerhalb der Frist Wechseltag + 1 Tag 12h beim ANE/NGAB ( $y=x+n \rightarrow n = x \text{ AT}$ , je nach vorliegendem Vorleistungsvertrag, z.B. TAL oder xDSL).
6. Vom ANE/NGAB erfolgt der erneute Versand der ABM. Bei Änderung des Schaltungstermins durch den ANE/NGAB ist diese Information über die TNB<sub>(auf)</sub> an die EKP<sub>(auf)</sub> weiterzuleiten. Der EKP<sub>auf</sub> muss das Ende der Weiterversorgung per Template an den EKP<sub>abg</sub> anpassen  
Es ist kein Entstörungsauftrag erforderlich!

## 4 Wiederanschaltung

Beim Anbieterwechsel ist das Ziel der Unterbrechungsfreiheit nicht erreicht worden. Um die Versorgung des Kunden wiederherzustellen, ist dieses Verfahren in notwendigen Ausnahmefällen durchzuführen.

Es lag eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt **nach Wechseltermin** fest, dass die Versorgung des Endkunden nicht möglich ist.

**Wiederanschaltung bedeutet**, dass der /die abgebende(n) Anbieter alle notwendigen Maßnahmen ergreifen muss, um möglichst kurzfristig sicherzustellen, dass alle Dienste, gemäß TKG §59 Abs.2 im Falle des Fehlschlagens der Versorgungsaufnahme wieder reaktiviert werden.

Hierzu ist es in bestimmten Fällen - insbesondere, wenn die genutzte Ressource nicht übernommen werden soll - notwendig, dass der abgebende Anbieter die Neuschaltung der technischen Ressource durchführt.

Die Maßnahme ist in Ausnahmefällen notwendig, um die Versorgung des Endkunden wieder gewährleisten zu können.

Hierbei ist zu beachten, dass die im Markt vorhandenen Vorlaufzeiten keine Anwendung finden. Alle beteiligten Marktteilnehmer haben hierzu die vorliegenden Möglichkeiten zu nutzen, um die Wiederanschaltung in kürzester Frist durchführen zu können. Dazu zählt beispielsweise die Verwendung des TKG-Projektkennters (Detailinformationen siehe entsprechendes Schnittstellen- Handbuch), der bei der Erstellung eines Neu-Bereitstellungsauftrages beim ANE/NGAB zu verwenden ist. Damit der Anbieterwechsel, nach erfolgter Wiederanschaltung vollzogen werden kann, muss eine **neue Vorabstimmung** durchgeführt werden.

Hierbei ist darauf zu achten, dass ein zeitnahe Wechseltermin gewährleistet wird (keine Vertragsverlängerung).

### Beispiel:

Am abgestimmten Wechseltermin steht die techn. Ressource bei EKP<sub>auf</sub> nicht zur Verfügung, weil defekt oder nicht nutzbar.

In diesen Fällen ist mit dem Kunden zu klären, ob eine Wiederanschaltung beim alten Anbieter erfolgen soll. Wenn das passiert, muss der alte Anbieter sicherstellen, dass der Kunde, wenn er denn möchte, wieder zeitnah wechseln kann. Das kann z. B. erreicht werden, indem man dem Endkunden einen Vertrag ohne Laufzeit anbietet.

Auf jeden Fall ist der ggf. später neu stattfindende Wechsel mit einer Vorabstimmungsanfrage zu starten.

Die Wiederanschaltungsanfrage kann abgelehnt werden. Die Anfrage dient dennoch der Information und Klärung eventuell offener Fragen (z.B. Rufnummernportierung). In diesem Fall erfolgt grundsätzlich eine Vorwärtsprozessierung, d.h. etwaige Störungen des Anschlusses bei erfolgter Schaltung werden im Rahmen der Express-Entstörung behoben.

## 4.1 Verwendung E-Mail Template

Das hierfür empfohlene Eingangstor als E-Mailadresse entspricht dem gleichen Eingangstor wie bei Weiterversorgungsanfragen.

- hilfe-anbieterwechsel@Unternehmensdomaine

(Beispiel: [hilfe-anbieterwechsel@abcnet.de](mailto:hilfe-anbieterwechsel@abcnet.de)). Diese Adresse ist gemäß Prozessspezifikation das primär zu wählende Eingangstor und vertraulich zu behandeln.

Diese Adresse ist gemäß dieser Spezifikation das primär zu wählende Eingangstor, vertraulich zu behandeln und im EKP-Portal zu hinterlegen ([www.ekp-portal.de](http://www.ekp-portal.de), Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel (§59 TKG).

Kontaktdaten bei scheiterndem Anbieterwechsel	
E-Mail-Adresse:	████████████████████
Hotline-Nr.:	

Mit dem E-Mail Template ist unten aufgeführter Inhalt zu übermitteln.

## 4.2 Inhalt und Aufbau eines Template - Pflichtangaben

<b>Betreff:</b> #abw# Wiederanschaltung, Vorwahl/Rufnummer(n), externe Auftragsnummer oder Vorabstimmungs ID (Pflichtangabe bei WBCI Aufträgen)	
<b>Anliegen/ Hinweis:</b>  Sehr geehrte Damen und Herren,  die Versorgungsaufnahme des folgenden Endkunden ist fehlgeschlagen. Bitte schalten Sie den Endkunden gemäß TKG §59 bis zum neuen Wechseltermin wieder an.	
Vorwahl	Wenn eine Rufnummernportierung beauftragt wurde: Pflicht, sonst: optional
Rufnummer	Mehrere Rufnummern sind mit +[Leerzeichen] zu trennen.
Name, Vorname	Bitte ergänzen
Straße und Hausnummer der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Bitte ergänzen
Postleitzahl und Ort der Anschlussadresse/Endkundenadresse	Bitte ergänzen
Ursprünglicher Wechseltermin	Bitte ergänzen
Aktueller Wechseltermin	Bitte ergänzen
Vertragsnummer ANE/ NGAB	Bitte ergänzen
Vorabstimmungs ID	Bitte ergänzen

### 4.3 Inhalt und Aufbau eines Template – Optionale Angaben

PKI <sub>auf</sub>	Wenn eine Rufnummernportierung beauftragt wurde: Pflicht, sonst: optional
PKI <sub>auf</sub> :	Bitte ergänzen, falls abweichend zum EKP
PKI <sub>abg</sub> :	Bitte ergänzen
TNB <sub>auf</sub> :	Bitte ergänzen
TNB <sub>abg</sub> :	Bitte ergänzen, falls abweichend zum EKP
ANE/ NGAB <sub>auf</sub> :	Bitte ergänzen, falls abweichend zum ANE/ NGAB <sub>auf</sub>
ANE/ NGAB <sub>abg</sub> :	Bitte ergänzen, falls abweichend zum ANE/ NGAB <sub>abg</sub>
Line-ID (nur bei Glasfaser / L2 BSA-Produkten):	Bitte ergänzen
Vorgangsnummer/Referenznummer	Bitte ergänzen

### 4.4 Wiederanschaltung bei *nicht erfolgreicher* Versorgung durch EKP<sub>auf</sub>

#### 4.4.1 Prozessschritte zur Sicherstellung des TKG §59

##### **Szenario:**

Es liegt eine gültige Vorabstimmung vor. Der EKP<sub>auf</sub> stellt **ab x+1 12:00 Uhr nach Wechseltermin** fest, dass er die Versorgung des Endkunden nicht sicherstellen kann.

##### **Einschränkung:**

Eine Wiederanschaltung ist nur in speziellen Ausnahmefällen notwendig und ist mit entsprechender Begründung beim EKP<sub>abg</sub> zu beauftragen.

##### **Ziel:**

Sicherstellung der Versorgung durch EKP<sub>abg</sub> und Durchführung einer neuen Vorabstimmung zur Feststellung des Wechseltermins.

##### **Hinweise:**

##### **Informationsaustausch:**

Der Empfänger des E-Mail Templates zur Wiederanschaltung hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Information an alle involvierten Parteien (PKI<sub>abg</sub>, TNB<sub>abg</sub>, etc.) weitergegeben wird.

##### **Weiterversorgung:**

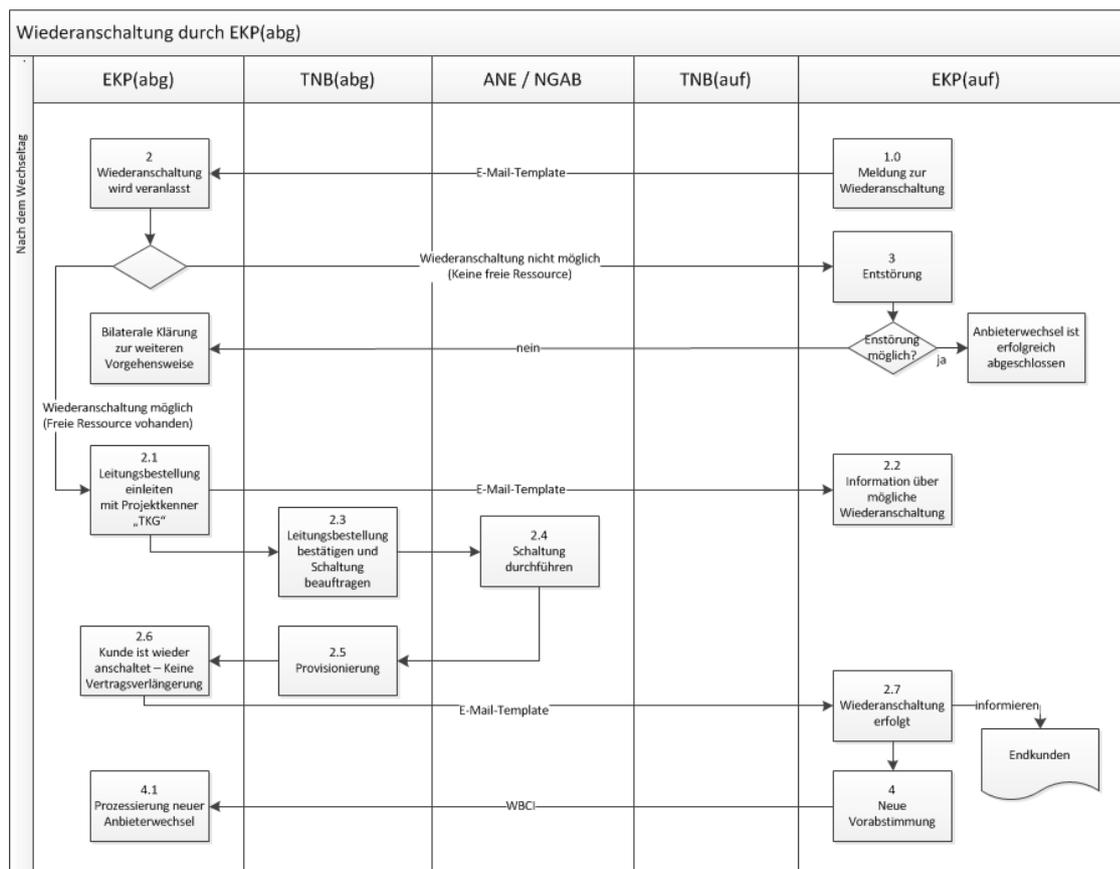
Erst wenn die Weiterversorgung abgelehnt wurde, aber eine Versorgung des Endkunden durch den EKP<sub>auf</sub> technisch in kürzester Frist nicht möglich ist, kann die Anzeige der Wiederanschaltung gegenüber dem EKP<sub>abg</sub> als nächstmögliche Eskalationsstufe genutzt werden. Es gilt dennoch die Prüfung der Vorwärtsprozessierung im Rahmen einer Entstörung.

## Auftragsabbruch des Bereitstellungs-/ Anbieterwechselfauftrag durch EKP<sub>auf</sub>:

Bei Aufhebung des Auftrags durch EKP<sub>auf</sub> erfolgt die Information über das abgestimmte #abw# E-Mail Template.

Eine Aufhebung des Vorabstimmungsergebnisses bedeutet, dass die Vorabstimmung storniert (WBCI Geschäftsfall STR-AUF) und nicht neu eingestellt wird. Die Vorabstimmungsanfrage und die ggf. vorliegende Vorabstimmungsantwort werden gegenstandslos. Erfolgt zum gleichen Endkunden später eine neue Vorabstimmungsanfrage, so ist diese wie eine vollständig neu eingereichte Vorabstimmungsanfrage zu bearbeiten.

## Entscheidungsbaum - Wiederanschaltung durch EKP<sub>abg</sub>:



Erläuterungen zur Abbildung:

1. Die technische Beauftragung- zwischen ANE/NGAB und TNB<sub>abg</sub> erfolgt über die WITA-OSS oder S/PRI- Schnittstelle.<sup>6</sup>
1. Die Kommunikation zwischen EKP<sub>auf</sub> und EKP<sub>abg</sub> erfolgt via E-Mail Template.
4. Zur Durchführung des Wechsels des Kunden aus der Wiederanschaltung ist eine neue Vorabstimmung (inkl. Aussage zur Übernahme der technischen Ressource) durchzuführen. Hierbei muss der EKP<sub>abg</sub> gewährleisten, dass keine Vertragsverlängerung durch die Wiederanschaltung eintritt und somit ein zeitnaher Wechsel des Kunden möglich ist.

<sup>6</sup> Die Beauftragung zwischen EKP<sub>abg</sub> und TNB<sub>abg</sub> erfolgt laut Kapitel 2.3.