

# Teil 0

# Spezifikation Anbieterwechsel

Version: 1.9

Status: Freigabe durch die Arbeitsgruppe Prozesse beim Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse zum 1. August 2019

Editor:

Andre Rochlitzer, 1&1

Tel: +49 721 91374 4654

E-Mail: [andre.rochlitzer@1und1.de](mailto:andre.rochlitzer@1und1.de)

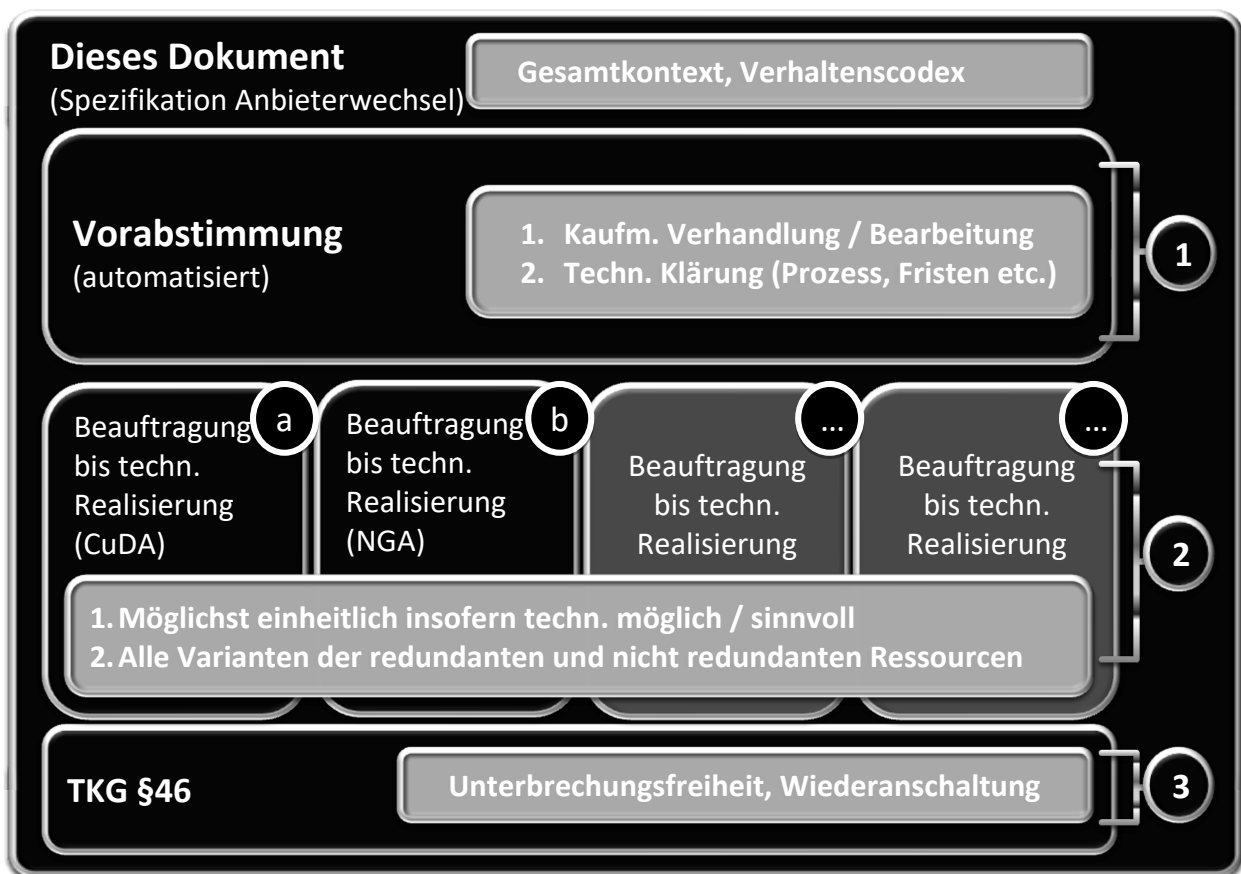
## **Inhaltsverzeichnis**

1. Vorwort.....	3
2. Änderungshistorie .....	6
3. Allgemeiner Teil 0 .....	7
3.1 Ausgangslage.....	7
3.2 Arbeitsgruppen .....	7
3.3 Anbieterwechsel .....	7
3.4 Definition eines erfolgreichen Anbieterwechsels .....	8
3.5 Leitfaden zur Kundenkommunikation .....	9
4. Verhaltenskodex für die Marktteilnehmer .....	11
5. Begriffsbestimmungen / Abkürzungsverzeichnis.....	12
6. Organisatorische Regelungen.....	13

## 1. Vorwort

Dieses Dokument ist eine vollständige Beschreibung der fachlichen Abläufe des Abstimmungsprozesses zwischen den am Anbieterwechsel beteiligten Anbietern sowie der fachlichen Abläufe im Falle des Scheiterns der Anschaltung (sog. „§46 TKG - Absicherung“) und soll als Grundlage für die IT-Umsetzungen dienen.

Die Beschreibung des Anbieterwechselprozesses gliedert sich in folgende Phasen/Dokumente:<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Alle Unterlagen werden auf der Internetpräsenz des Arbeitskreises Schnittstellen und Prozesse veröffentlicht: <https://ak-spri.de/informationen-zur-wbci/wbci-spezifikationen/> und <https://ak-spri.de/anbieterwechsel/>

- Teil 0 (dieses Dokument)
  - o Allgemeiner Teil
    - Ausgangslage
    - Anbieterwechsel
    - Über dieses Dokument
    - Kundenkommunikation
    - Begriffsbestimmungen
    - Verhaltenskodex für die Marktteilnehmer
    - Organisatorische Regelungen
    - Abkürzungsverzeichnis
  
- Teil 1
  - o Spezifikation Vorabstimmung - Version 5.2.5 (24.05.2019)
    - Über dieses Dokument
    - Vorabstimmung
    - Phase nach Vorabstimmungsergebnis bis Wechselanfrage
    - Anhang zu Teil 1:
      - Beispiel eines Prüfbaums
      - Beispiel für Prüflogik
      - Anlage 1B – Nutzung einer WEB GUI
  
- Teil 2
  - o Teil 2a = Beauftragungsprozess für kupferbasierte Produkte - Version 3.0.1 (29.10.2018)
    - Über dieses Dokument
    - Prozessbeschreibung
  - o Teil 2b = Wechselprozess und technische Realisierung NGA - Version 2.0 (17.07.2015)
    - Über dieses Dokument
    - Prozessbeschreibung

- Teil 3
  - o Spezifikation zur Sicherstellung des TKG §46 Anbieterwechsel Festnetz - Version 1.0.4 (01.02.2018)
    - Über dieses Dokument
    - Prozessübersicht Version 1.0
    - Präventive Maßnahmen
    - Weiterversorgung
    - Wiederanschaltung

## 2. Änderungshistorie

Version	Kapitel	Erstellt von / am	Anmerkungen
1.0		Verena Hoffmann, Andre Rochlitzer (24.0.2013)	Erstellung initiales Dokument
1.2	Alle	Andre Rochlitzer (08.02.2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versionierung der Dokumente 1 bis 3 und Anlagen angepasst</li> <li>• Kap. Definition erfolgreicher ANBW aufgenommen</li> <li>• Kap. Kundenkommunikation aufgenommen</li> <li>• Kap. Historie aufgenommen</li> <li>• Gesamtstruktur angepasst</li> </ul>
1.3	Alle	Andre Rochlitzer (09.02.2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Review der AG Anbieterwechsel</li> </ul>
1.4	Alle	Andre Rochlitzer (12.02.2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Review</li> </ul>
1.5	Alle	Andre Rochlitzer (25.02.2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freigabe durch die AG Anbieterwechsel</li> </ul>
1.6	Alle	Andre Rochlitzer (03.05.2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisierung der Referenzdokumente und Begriffsbestimmung</li> </ul>
1.7	Alle	Andre Rochlitzer (01.02.2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisierung der Referenzdokumente und Begriffsbestimmung</li> </ul>
1.8	Alle	Andre Rochlitzer (19.09.2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisierung der Referenzdokumente</li> <li>• Gremienzugehörigkeit</li> </ul>
1.9	Alle	Andre Rochlitzer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisierung der Referenzdokumente</li> <li>• Anpassung Abkürzungsverzeichnis</li> </ul>

## 3. Allgemeiner Teil 0

---

### 3.1 Ausgangslage

Durch das Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen, das am 10.05.2012 in Kraft getreten ist, ist der Anbieterwechsel u.a. im Festnetzbereich in § 46 TKG neu geregelt worden. Zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben zum Anbieterwechsel im Festnetzbereich sind Abstimmungsprozesse der Anbieter effizienter und einheitlich auszugestalten.

Diese Spezifikation beschreibt den sogenannten Zielprozess der diejenigen Abstimmungen zwischen den Anbietern öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste (i.S.v. § 3 Nr. 17 a TKG) abbildet, die zu einem für den Teilnehmer unterbrechungsfreien und reibungslosen Wechselprozess zwischen den Anbietern öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste notwendig sind. Die Spezifikation dient der Ausgestaltung der jeweiligen IT-Anforderungen und Prozesse bei den Anbietern. Anpassungsbedarf, insbesondere aufgrund von Änderungen bei technischen und gesetzlichen Rahmenbedingungen wird in Folgeversionen dieser „Spezifikation Anbieterwechsel“ berücksichtigt und von den Teilnehmern der Arbeitsgruppen auch in Zukunft mitgetragen.

---

### 3.2 Arbeitsgruppen

Im Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse und der dort eingerichteten Arbeitsgruppe Prozesse (ehemals AG Anbieterwechsel) sind eine Vielzahl von kleineren und größeren Telekommunikationsanbietern vertreten, die sich auf die, in dieser „Spezifikation Anbieterwechsel“ beschriebenen Grundsätze und Prozesse geeinigt haben, um einen unterbrechungsfreien und reibungslosen Anbieterwechsel des Teilnehmer sicherzustellen.

---

### 3.3 Anbieterwechsel

Ein Anbieterwechsel ist der durch die Endkundenvertragspartner (EKP) koordinierte Wechsel des Endkunden von einem abgebenden Endkundenvertragspartner (EKP<sub>abg</sub>) zu einem aufnehmenden Endkundenvertragspartner (EKP<sub>auf</sub>). Hierbei wird der Endkundenvertrag mit dem EKP<sub>abg</sub> beendet und ein neuer Vertrag mit dem EKP<sub>auf</sub> begründet, oder eine bzw. mehrere Rufnummern portiert, ohne den Anschluss zu kündigen. Weitere Details zu den Geschäftsvorfällen siehe Teil 1, Kapitel 1.2 Geltungsbereich.

### 3.4 Definition eines erfolgreichen Anbieterwechsels

Die Definition „erfolgreicher Anbieterwechsel“ soll den beteiligten Unternehmen, insbesondere dem EKP<sub>auf</sub>, anhand von Prozessereignissen, technischen Schnittstellenparametern und Interaktionen mit dem Endkunden, die notwendige Prozesssicherheit schaffen, um eine Versorgungsunterbrechung beim Endkunden zu verhindern.

Nur der EKP<sub>auf</sub> kann einen erfolgreichen Anbieterwechsel melden

Es besteht eine Mitwirkungspflicht des Kunden (Technikertermin wahrnehmen, Hardware anschließen und konfigurieren, etc.), damit ein Anbieterwechsel als erfolgreich abgeschlossen, angesehen werden kann.

#### 1. Anbieterwechsel technisch erfolgreich<sup>2</sup>

- ABM für eine VBL/PV liegt vor (ohne TKG Neli & TAM)
- ABM für eine NEU liegt vor (ohne TKG Neli & TAM)
- ABM mit TAM (ohne neg. Meldung bis Folgetag 12:00 Uhr)

Wenn der technische Anbieterwechsel **nicht** erfolgreich war, muss die Weiterversorgung durch den EKP<sub>auf</sub> bis spätestens 12:00 Uhr am Folgetag beim EKP<sub>abg</sub> beauftragt werden.

#### 2. Weitere Parameter, wenn Punkt 1 erfolgreich ist:

- Die Rufnummer wurde erfolgreich portiert
- Das Routing der Rufnummer wurde korrekt eingestellt
- Der Endkunde hat seine Hardware angeschlossen und sie wurde korrekt konfiguriert
- Der Endkunde kann seinen Anschluss nutzen (Messung der Leitung, Anruf beim Kunden, etc.)

Wenn der Anbieterwechsel anhand dieser weiteren Parameter als **nicht** erfolgreich eingestuft wird, muss die Entstörung durch den EKP<sub>auf</sub> erfolgen.

---

<sup>2</sup> Die Abkürzungen ABM, VBL, PV und TAM sind Begriffe, die im Umfeld von WITA und S/PRI verwendet werden.



Bis zum vorabgestimmten Wechseltermin steht der EKP<sub>abg</sub> in der Pflicht, dass der Endkunde keinen Ausfall hat (Kunde darf nicht vorzeitig abgeschaltet werden, ggf. Entstörung des Anschluss bei Ausfall).

Nach dem Erreichen des Wechseltermins steht der EKP<sub>auf</sub> in der Pflicht, dass der Endkunde keinen Ausfall hat (auslösen der Weiterversorgung, oder ggf. Entstörung des Anschlusses).

- Eine Weiterversorgung durch den EKP<sub>abg</sub> erfolgt nur dann, wenn der technische Anbieterwechsel nicht erfolgreich war.
- Wenn der technische Anbieterwechsel erfolgreich war, muss die Entstörung durch EKP<sub>auf</sub> erfolgen (ggf. über definierte Eskalationswege).

---

### 3.5 Leitfaden zur Kundenkommunikation

Dieser Leitfaden ist zwischen dem Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse und dem Referat 216 Universaldienst, Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen, Schlichtungsstelle Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn in der vorliegenden Fassung abgestimmt.

Die Kündigung:

- Für einen reibungslosen Wechselprozess ist es ratsam, dass Sie nicht selbst beim alten Anbieter kündigen, sondern den neuen Anbieter mit der Übermittlung Ihrer Kündigung beauftragen. Dazu erhalten Sie von Ihrem neuen Anbieter ein Portierungsformular/Anbieterwechselformular, welches zugleich die Kündigung des Vertrages sowie die Beauftragung der Rufnummernportierung beinhaltet. Dieses Formular füllen Sie bitte sehr sorgfältig aus und senden es an Ihren neuen Anbieter zurück. Der neue Anbieter nimmt daraufhin Kontakt mit dem alten Anbieter auf. Der neue Anbieter informiert Sie auch, falls eventuelle Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel auftreten sollten.
- Beachten Sie die Laufzeit Ihres Vertrages mit dem bisherigen Anbieter und die einzuhaltende Kündigungsfrist, denn Sie können Ihre Festnetznummer erst zum Ende des Vertrages portieren.

Die Beauftragung:

- Teilen Sie Ihrem neuen Anbieter bei der Beauftragung alle wichtigen Details mit:
  - Vorwahl und alle Rufnummern Ihres Anschlusses. Mindestens eine Rufnummer ist zwingend notwendig. Sie finden diese

Angaben in der Regel in Ihrer alten Auftragsbestätigung und ggf. auf Ihrer Telefonrechnung. Alternativ erfragen Sie diese bei ihrem bisherigen Anbieter um ganz sicher zu sein.

- Alle bisherigen Anschlussinhaber / Vertragsinhaber in Bezug auf den zu übernehmenden Anschluss und die zu übernehmenden Rufnummern
  - Lage ihrer Telefon-Anschlussdose (TAE bzw. TAE-Bezeichnung), z.B. „Vorderhaus, 2. Etage, Mitte oder Wohnzimmer“.
  - Namen des bisherigen Anbieters.
- Achten Sie dazu unbedingt auf die korrekte Schreibweise aller Angaben.
  - Sollten Sie bereits eigenständig gekündigt haben, informieren Sie Ihren neuen Anbieter hierüber und über den von Ihrem alten Anbieter bestätigten Kündigungstermin. Legen Sie Ihrem Auftrag an den neuen Anbieter am besten die Kündigungsbestätigung Ihres alten Anbieters bei.
  - Sollten Sie in einem Shop den Auftrag abgeben, nehmen Sie eine Ihrer alten Rechnungen und Ihre Vertragsunterlagen mit. Besonders hilfreich sind alte Auftragsbestätigungen und etwaige Kündigungsbestätigungen.
  - Im Fall einer von Ihnen selbst veranlassten Kündigung beim bisherigen Anbieter, sollte die Beauftragung des neuen Anbieters mindestens sieben Arbeitstage vor dem bestätigten Kündigungstermin (siehe Kündigungsbestätigung Ihres bisherigen Anbieters) erfolgen, da es bei einem kürzeren Zeitfenster zu Problemen kommen kann. Damit Ihr neuer Anbieter Sie rechtzeitig darüber informieren kann, ob der Portierungswunsch zu dem gewünschten Zeitpunkt umgesetzt werden kann, ist es sinnvoll, ihm Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen, unter denen Sie auch kurzfristig zu erreichen sind (bspw. eine Mobilfunkrufnummer).

#### Der Wechsel:

- Informationen zum genauen Ablauf des Wechsels, insbesondere zu der Mitnahme Ihrer Rufnummern, erhalten Sie von Ihrem neuen Anbieter.
- Die am Wechselprozess beteiligten Anbieter bemühen sich um einen störungsfreien Wechsel ohne Versorgungsunterbrechung. Sollte der Wechsel dennoch nicht reibungslos funktionieren und eine Versorgungsunterbrechung drohen, werden Sie zunächst über das abgebende Unternehmen weiterversorgt, bis der Wechsel erfolgreich durchgeführt werden kann.
- Bei Problemen im Rahmen des Wechselprozesses wenden Sie sich bitte an die beteiligten Unternehmen. Wenn dies nicht zielführend erscheint, wenden Sie sich bitte zusätzlich an die Bundesnetzagentur.

## 4. Verhaltenskodex für die Marktteilnehmer

Im Rahmen des Anbieterwechselprozesses ist folgender Verhaltenskodex zwingend zu beachten:

Nr.	Grundsätze	Beschreibung
1	Im Zentrum steht immer der Kunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Abläufe im Rahmen des Anbieterwechsels sollen mit oberster Priorität zum Wohle und zur Zufriedenheit des Endkunden erfolgen.</li> <li>• Der Wechsel soll für den Endkunden unterbrechungsfrei und reibungslos durchgeführt werden. Alle beteiligten Partner erbringen die dafür notwendigen Leistungen.</li> </ul>
2	Qualifizierte Rückmeldung innerhalb festgelegter Fristen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf eine Wechselanfrage wird innerhalb einer festgelegten Frist eine qualifizierte Rückmeldung gegeben.</li> </ul>
3	Kostenbewusstes Handeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegenseitiges Vermeiden von unnötigen Kosten.</li> </ul>
4	Teilnahme – Anwendung aller Regeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nur die Einhaltung aller Regeln gewährleistet ein reibungsloses Miteinander. Es gibt kein „Rosinenpicken“.</li> <li>• Hinter jeder Regel steht ein klares Miteinander.</li> </ul>
5	Faires Miteinander	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Anbieter verpflichten sich dazu, sich nicht unbillig zu behindern.</li> </ul>
6	Operative Einheitlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anbieterwechsel soll prinzipiell unabhängig von den betrachteten Produkten einheitlich ablaufen.</li> </ul>
7	Rechtskonforme Abläufe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Spielregeln erfüllen alle diesbezüglich anzuwendenden Gesetze und Regularien.</li> </ul>

## **5. Begriffsbestimmungen / Abkürzungsverzeichnis**

Die vom Arbeitskreis bereitgestellten Spezifikationen enthalten eine Vielzahl an Abkürzungen, die hier nicht mehr gesondert aufgeführt werden. Stattdessen steht eine entsprechendes Abkürzungsverzeichnis unter <https://ak-spri.de/arbeitskreis-und-arbeitsgruppen/glossar/> zur Verfügung.

## **6. Organisatorische Regelungen**

Jedes Unternehmen stellt sicher, dass Ansprechpartner zur Spezifikation und deren Umsetzung sowie zur operativen Prozessierung bereitgestellt werden.

Bis zur Klärung der Übergabe der Spezifikation an ein anderes Gremium gelten die Ansprechpartner aus dem Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse als solche im Sinne des vorstehenden Absatzes.

Alle Arbeitsergebnisse, insbesondere die in diesem Dokument aufgeführten Einzelspezifikationen des Arbeitskreises Schnittstellen und Prozesse, werden für die Marktteilnehmer nach dessen Freigabe auf <https://ak-spri.de/anbieterwechsel/> veröffentlicht.