Anhörung zu einer Festlegung für die Bearbeitung der bei der Bundesnetzagentur eingehenden Endnutzereingaben zu Versorgungsstörungen

§§ 58 bis 60 TKG neuer Fassung (Entstörung, Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme, Umzug):

Entwurf einer Festlegung (Tenor) von Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung der bei der Bundesnetzagentur eingehenden anbieterspezifischen Endnutzereingaben zu Versorgungsstörungen von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten

I. Hintergrund und Ziele

Die ab dem 1. Dezember 2021 geltenden Neuregelungen im Kundenschutzteil des Telekommunikationsgesetzes (TKG), insbesondere die Regelungen der §§ 58 bis 60 TKG (Entstörung, Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme, Umzug) tragen unter anderem der Situation Rechnung, dass alle Bürgerinnen und Bürger auf eine möglichst störungsfreie Internetversorgung angewiesen sind. Die Regelungen sollen vor allem ein hohes Maß an Störungsfreiheit sicherstellen. Die neuen gesetzlichen Verbraucherrechte sind für die Anbieter mit zahlreichen neuen gesetzlichen Verpflichtungen verbunden.

Im Wesentlichen bezwecken die Regelungen der §§ 58 bis 60 TKG, dass Versorgungsstörungen verhindert beziehungsweise so schnell wie möglich beseitigt werden. Unter Versorgungsstörungen sind sowohl ungewollte Versorgungsunterbrechungen im Sinne eines kompletten Ausfalls eines Dienstes als auch sonstige Störungen im Bereich der Telekommunikationsdienste zu verstehen, die nicht mit dem vertraglichen Leistungsversprechen im Einklang stehen. Insbesondere sind auch erhebliche Abweichungen der tatsächlichen von der vertraglich vereinbarten Internetgeschwindigkeit als Störungen zu behandeln.

Die Bundesnetzagentur kann zu dem Verfahren der Entstörung, des Anbieterwechsels, der Rufnummermitnahme und des Umzugs weitere Einzelheiten festlegen (Allgemeinverfügungen).

Bereits auf der Grundlage der bisherigen Gesetzeslage gehört es zu den Arbeitsschwerpunkten der Bundesnetzagentur, Endnutzer beziehungsweise Verbraucher in ihrem Anliegen dahingehend zu unterstützen, dass die Anbieter unplanmäßig auftretende Versorgungsstörungen so schnell wie möglich beseitigen. Zu den Themenbereichen Entstörung, Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme und Umzug gingen in den letzten drei Jahren im Durchschnitt monatlich circa 1.000 Endnutzereingaben bei der Bundesnetzagentur ein (ohne Nachträge und ohne Schlichtungsanträge).

Bei der Bewertung der Vorgänge orientiert sich die Bundesnetzagentur insbesondere an den im Rahmen des Anbieter-Arbeitskreises Schnittstellen und Prozesse zwischen den Anbietern abgestimmten Prozessabläufen (zum Beispiel im Hinblick auf die Dauer der Weiterversorgung oder im Hinblick auf die Fristen zur Beseitigung von möglichen „Anschlussblockaden“ aufgrund eines nicht gemeldeten Auszugs eines Vornutzers) (zum Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse vgl. www.ak-spri.de/arbeitskreis-und-arbeitsgruppen/).

Die Sicherstellung eines reibungslosen Anbieterwechselprozesses, einschließlich der Gewährleistung der Rufnummernmitnahme, besitzt dabei für die Bundesnetzagentur, auch im Interesse eines funktionierenden Wettbewerbs, nach wie vor einen besonders hohen Stellenwert. Die Anbieter sind hier auf der Grundlage einer Festlegung zum Anbieterwechsel aus dem Jahr 2012 im Rahmen des so genannten Eskalationsverfahrens verpflichtet, bei der

Bundesnetzagentur eingehende Beschwerden zu ungewollten Versorgungs-unterbrechungen, die länger als einen Tag andauern, innerhalb kurzer Fristen zu klären. Primäres Ziel dieses Eskalationsverfahrens ist es, zu erreichen, den Endnutzer so schnell wie möglich wieder mit Telekommunikationsdiensten zu versorgen.

Die bisherige Festlegung soll auf der Grundlage der mit dem Anbieter-Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (vor)abgestimmten Prozessabläufen nun durch eine neue Festlegung ersetzt werden, die der neuen Gesetzeslage Rechnung trägt und den Anwendungsbereich auf die Bereiche Umzug und Entstörung erweitert. Im Lichte der konkreten Fälle behält sich die Bundesnetzagentur weitere Festlegungen zu Einzelfragen vor. Eine Festlegung lässt Maßnahmen auf der Grundlage der §§ 202, 203 TKG unberührt.

Die neue Festlegung ist auf eine schnelle und effiziente Zusammenarbeit mit den Anbietern auf der Grundlage der bestehenden bewährten Prozessabläufe ausgerichtet. Die bei der Bundesnetzagentur eingehenden anbieterspezifischen und hinreichend substantiierten Endnutzeranliegen werden auf der Grundlage der Einwilligungserklärung nach einer Schlüssigkeitsprüfung seitens der Bundesnetzagentur an die jeweiligen Anbieter weitergeleitet, mit der Bitte um (nochmalige) Prüfung, Abhilfe und Stellungnahme. Ziel ist es in erster Linie, dass einer Beschwerde so schnell wie möglich abgeholfen wird. Die in den Meldungen der Anbieter verlangten Angaben (strukturierte Abfragen) dienen ferner als Grundlage der Prüfung, ob die Anbieter ihre gesetzlichen Verpflichtungen eingehalten haben beziehungsweise einhalten. Soweit dies nicht der Fall sein sollte, ist insbesondere ein Eingreifen der Bundesnetzagentur auf der Grundlage von § 202 TKG in Betracht zu ziehen.

Soweit es bei einem Endnutzeranliegen nicht ausschließlich um eine mögliche aktuelle Versorgungsstörung geht, sondern zum Beispiel auch um Fragen eines Sonderkündigungsrechts, einer Entschädigung, eines Minderungsrechts oder um eine Entgeltreduzierung, so werden diese Anliegen ebenfalls an die Anbieter weitergeleitet (als Begleitanliegen), mit der Bitte um Stellungnahme. Entsprechend ihrer bisherigen Praxis prüft die Bundesnetzagentur keine Sonderkündigungs-, Minderungsrechte oder Geldansprüche wie Entschädigungen etc. Sie setzt diese Rechte und Ansprüche auch nicht durch. Dies ist Aufgabe der Zivilgerichte. Endnutzer haben in diesen Fällen die Möglichkeit, bei der Bundesnetzagentur einen Schlichtungsantrag zu stellen. Dieser Weg einer möglichen gütlichen Einigung steht Endnutzern offen, wenn sie zunächst keine Lösung mit dem Anbieter finden konnten.

Die neue Festlegung soll zwar erst ab dem 15. Januar 2022 verpflichend wirksam werden, die Bundesnetzagentur leitet aber bereits alle ab dem 1. Dezember 2021 eingehenden Endnutzeranliegen an die derzeitigen Anbieterwechsel-Eskalationsstellen weiter, soweit sich das Anliegen des Kunden hinreichend identifizieren lässt (Name, Anschlussortadresse, Anbieter etc.) und soweit es dabei - zumindest auch - um eine möglicherweise noch aktuelle Versorgungsstörung geht (einschließlich noch nicht abgeschlossener Anbieterwechsel sowie möglicher erheblicher Abweichungen bei der Internetgeschwindigkeit).

Damit die Anliegen gegebenenfalls schnell an andere zuständigen Stellen im Haus weitergeleitet werden können, kennzeichnet die Bundesnetzagentur, um welches Themengebiet es aus hiesiger Sicht geht: "Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme", "Umzug", "Entstörung" und "Internetgeschwindigkeit". Soweit es bei einem Endnutzeranliegen nicht - zumindest auch - um eine mögliche aktuelle Versorgungsstörung geht, sondern ausschließlich um Begleitanliegen wie Entschädigungsansprüche, Sonderkündigungsrechte etc. wird das Anliegen mit der Bitte um (nochmalige) Prüfung, Abhilfe und Stellungnahme an die Kundenbetreuungsstelle weitergeleitet.

II. Entwurf des Tenors der Festlegung

Mit Wirkung zum 15. Januar 2022 legt die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn, gesetzlich vertreten durch ihren Präsidenten Jochen Homann,

für die Bearbeitung der bei der Bundenetzagentur eingehenden anbieterspezifischen Endnutzereingaben zu Versorgungsstörungen von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten

auf der Grundlage der §§ 58 Abs. 5, 59 Abs. 8 Satz 1, 60 Abs. 4 Telekommunikationsgesetz (TKG) Folgendes fest:

1. Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsdiensten (Anbieter) und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen (Netzbetreiber) sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur binnen einer Frist von zwei Wochen eine besondere unternehmenseinheitliche Kontaktstelle für die bei der Bundesnetzagentur eingehenden anbieterspezifischen Endnutzer- beziehungsweise Verbraucheranliegen zu möglichen aktuellen Versorgungsstörungen im Regelungsbereich der §§ 58 bis 60 Telekommunikationsgesetz (TKG) zu benennen (im Folgenden als „Eskalationsstelle“ bezeichnet). Die E-Mailadresse der Eskalationsstelle ist an 213.postfach@bnetza.de zu senden.

   Dies gilt nicht, soweit der Bundesnetzagentur binnen einer Frist von zwei Wochen jeweils gesonderte E-Mailadressen als Eskalationsstellen für die Bereiche „Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme“, „Umzug“ und „Entstörung“ per E-Mail an 213.postfach@bnetza.de benannt werden.

2. Anbieter sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur binnen einer Frist von zwei Wochen eine unternehmenseinheitliche Kontaktstelle zu benennen, die für die bei der Bundesnetzagentur eingehenden anbieterspezifischen Endnutzer- beziehungsweise Verbraucheranliegen im Regelungsbereich der §§ 58 bis 60 TKG zuständig sind, ohne dass die Anliegen unter Nr. 1 dieser Festlegung fallen (im Folgenden als „Kundenbetreuungsstelle“ bezeichnet). Die E-Mailadresse der allgemeinen Kundenbetreuung ist an 213.postfach@bnetza.de zu senden.

   Dies gilt nicht, soweit der Bundesnetzagentur binnen einer Frist von zwei Wochen jeweils gesonderte E-Mailadressen als Kundenbetreuungsstellen für die Bereiche „Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme“, „Umzug“ und „Entstörung“ per E-Mail an 213.postfach@bnetza.de benannt werden.

3. Im Zuge der Nennung bzw. Bestätigung der Kontaktstellen nach Nr. 1 und Nr. 2 dieser Festlegung sind der Bundesnetzagentur außer den E-Mail-Adressen die folgenden Angaben zu übermitteln: Der Name einer verantwortlichen Ansprechperson sowie einer weiteren Person als vertretende Person sowie die Telefon- und Faxnummern dieser Personen. Eine telefonische Erreichbarkeit der Kontaktstelle ist zumindest im Zeitraum von 9.00 bis 15.00 Uhr an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) zu gewährleisten. Änderung der Kontaktdaten sind der Bundesnetzagentur unverzüglich mitzuteilen.

4. Von der Bundesnetzagentur den Anbietern und Netzbetreibern zur Verfügung gestellte Listen der Kontaktstellendaten aller Anbieter und Netzbetreiber dürfen ausschließlich für die vertrauensvolle Zusammenarbeit der an den konkreten Endnutzeranliegen beteiligten Unternehmen verwendet werden. Eine Veröffentlichung dieser Listen oder eine Weitergabe einzelner Daten aus diesen Listen ist untersagt.

5. Die Eskalationsstellen im Sinne von Nr. 1 dieser Festlegung müssen personell und technisch so ausgestattet sein, dass sie in der Lage sind, binnen eines Folgearbeitstages, nachdem die Bundesnetzagentur das bei der Bundesnetzagentur eingegangene Endnutzer- beziehungsweise Verbraucheranliegen an die am Vorgang zu beteiligenden Eskalationsstellen weitergeleitet hat, zum Stand der Bearbeitung des Anliegens substantiiert gegenüber den gegebenenfalls anderen beteiligten Anbietern und Netzbetreibern sowie gegenüber der Bundesnetzagentur per E-Mail (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse) Stellung zu nehmen *(erste Zwischenmeldung)*. Die Inhalte der ersten Zwischenmeldung sollten möglichst die Angaben zu den Mindestinhalten der zweiten Zwischenmeldung im Sinne von Nr. 6 dieser Festlegung enthalten.

   Außerdem müssen die Eskalationsstellen in der Lage sein, falls erforderlich, schnellstmöglich Abhilfemaßnahmen einzuleiten. Ferner müssen sie in der Lage sein, Endnutzer beziehungsweise Verbraucher über die eingeleiteten Abhilfemaßnahmen sowie über den erfolgreichen Abschluss der Abhilfemaßnahmen zu informieren.

   Die Kundenbetreuungsstellen im Sinne von Nr. 2 dieser Festlegung sollten in der Lage sein, gegenüber der Bundesnetzagentur zu den von der Bundesnetzagentur weitergeleiteten Endnutzeranliegen binnen einer Woche Stellung zu nehmen (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse).

6. Spätestens binnen des dritten Folgearbeitstages, nachdem die Bundesnetzagentur das bei der Bundesnetzagentur eingegangene Endnutzer- bzw. Verbraucheranliegen an die am Vorgang zu beteiligenden Eskalationsstellen weitergeleitet hat, ist gegenüber den gegebenenfalls anderen beteiligten Anbietern und Netzbetreibern sowie gegenüber der Bundesnetzagentur (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse) eine weitere Stellungnahme abzugeben *(zweite Zwischenmeldung),* es sei denn das Endnutzer- bzw. Verbraucheranliegen hat sich bis zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig erledigt.

   Diese Zwischenmeldung muss die folgenden Mindestinhalte aufweisen, soweit diese für die vom Endnutzer bzw. Verbraucher gemeldete Versorgungsstörung von tatsächlicher Bedeutung sind:

   a) Bislang eingeleitete Maßnahmen zur Sicherstellung der Weiterversorgung im Rahmen eines Anbieterwechsels beziehungsweise des erfolgreichen Abschlusses eines Anbieterwechsels oder einer Rufnummernmitnahme oder eines Umzugsauftrags oder einer Entstörung, einschließlich Angaben zu etwaigen Übergangs- oder Ersatzlösungen,

   b) voraussichtlicher Zeitpunkt der Sicherstellung der Weiterversorgung im Rahmen eines Anbieterwechsels, voraussichtlicher Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses eines Anbieterwechsels, einer Rufnummernmitnahme, eines Umzugs oder einer Entstörung.

      Weitere Einzelheiten zu den Inhalten der Zwischenmeldungen kann die Bundesnetzagentur mit dem Anbieter-Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse abstimmen.

7. In besonders dringenden Fällen kann die Bundesnetzagentur weitere Zwischenmeldungen einfordern, die binnen eines Folgearbeitstages zu beantworten sind.

8. Spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen nach dem unternehmensinternen Abschluss des Vorgangs ist gegenüber den gegebenenfalls anderen beteiligten

Anbietern und Netzbetreibern sowie gegenüber der Bundesnetzagentur (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse) eine weitere Stellungnahme abzugeben *(Abschlussmeldung).*

Diese Abschlussmeldung muss die folgenden Mindestinhalte aufweisen, soweit diese für die vom Endnutzer bzw. Verbraucher gemeldete Versorgungsstörung von tatsächlicher Bedeutung sind:

a) Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme:
- Eingangszeitpunkt der Störungsmeldung des Endnutzers beim aufnehmenden Anbieter,
- Störungsursachen aus Sicht des Unternehmens,
- Zeitpunkt der Sicherstellung der Weiterversorgung,
- Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses des Anbieterwechsels beziehungsweise der Rufnummernmitnahme,
- Erläuterungen in den Fällen eines nicht beziehungsweise teilweise erfolgreichen Abschlusses,
- Stellungnahme gegenüber der Bundesnetzagentur zu einem eventuellen Begleitanliegen des Endnutzers.

b) Umzug:
- Eingangszeitpunkt der Störungsmeldung des Verbrauchers beim Anbieter,
- Störungsursachen aus Sicht des Unternehmens,
- Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses des Umzugsauftrags,
- Erläuterungen in den Fällen eines nicht beziehungsweise teilweise erfolgreichen Abschlusses,
- Stellungnahme gegenüber der Bundesnetzagentur zu einem eventuellen Begleitanliegen des Verbrauchers.

c) Entstörung:
- Eingangszeitpunkt der Störungsmeldung des Verbrauchers beim Anbieter,
- Störungsursachen aus Sicht des Unternehmens,
- Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses der Entstörung,
- Erläuterungen in den Fällen eines nicht beziehungsweise teilweise erfolgreichen, Abschlusses,
- Stellungnahme gegenüber der Bundesnetzagentur zu einem eventuellen Begleitanliegen des Verbrauchers.

Weitere Einzelheiten zu den Inhalten der Abschlussmeldungen kann die Bundesnetzagentur mit dem Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse abstimmen.

9. Die Festlegung vom 18. Mai 2012 mit dem Aktenzeichen 216a Anbieterwechsel-001 wird aufgehoben.

10. Die Festlegung gilt am 15. Januar 2022 als bekannt gegeben.

III. Anhörung

Alle interessierten Kreise können zu der geplanten Festlegung schriftlich Stellung nehmen.

Schriftliche Stellungnahmen können bis zum **31. Dezember 2021** an die folgende Adresse gesendet werden:

Bundesnetzagentur
Referat 213 – Kundenschutz Telekommunikation
Postfach 8001

53105 Bonn.

Zusätzlich wird um die Übersendung der Stellungnahme in Form einer editierbaren elektronischen Datei bis zum **31. Dezember 2021** an die folgende E-Mailadresse gebeten: 213.postfach@bnetza.de.

Die Bundesnetzagentur behält sich vor, die eingegangenen Stellungnahmen vollständig oder im Rahmen einer Zusammenfassung zu veröffentlichen. Mit der Einsendung einer Stellungnahme ist daher das Einverständnis mit einer Veröffentlichung zu erklären. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind gegebenenfalls zu kennzeichnen und zu begründen. Sofern die Stellungnahme Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse enthält, ist zusätzlich eine zur Veröffentlichung bestimmte geschwärzte Fassung zu übersenden.

213e