



Bundesnetzagentur

# **Anbieterwechsel**

-

## **Festlegung zur Eskalation von Teilnehmerbeschwerden**

18.05.2012, Berlin

Referat 216

- Universaldienst, Öffentliche Angelegenheiten,  
Verbraucherfragen, Schlichtungsstelle -



# Eskalation von Teilnehmerbeschwerden

**TK-Anbieterwechsel ist fehlgeschlagen und es ist eine Versorgungsunterbrechung entstanden.**

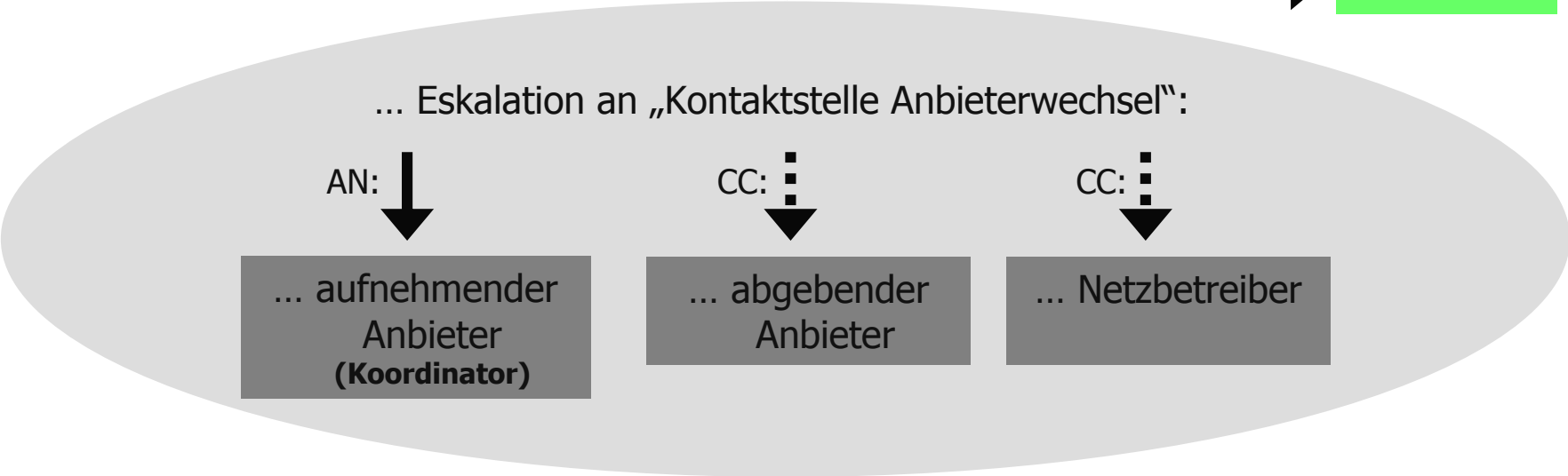
Teilnehmer wendet sich erfolglos an beteiligte Anbieter

1.

**Teilnehmerbeschwerde bei der Bundesnetzagentur**  
(möglichst mittels Beschwerdeformular der Bundesnetzagentur)  
Nach (kursorischer) Prüfung durch Ref. 216...

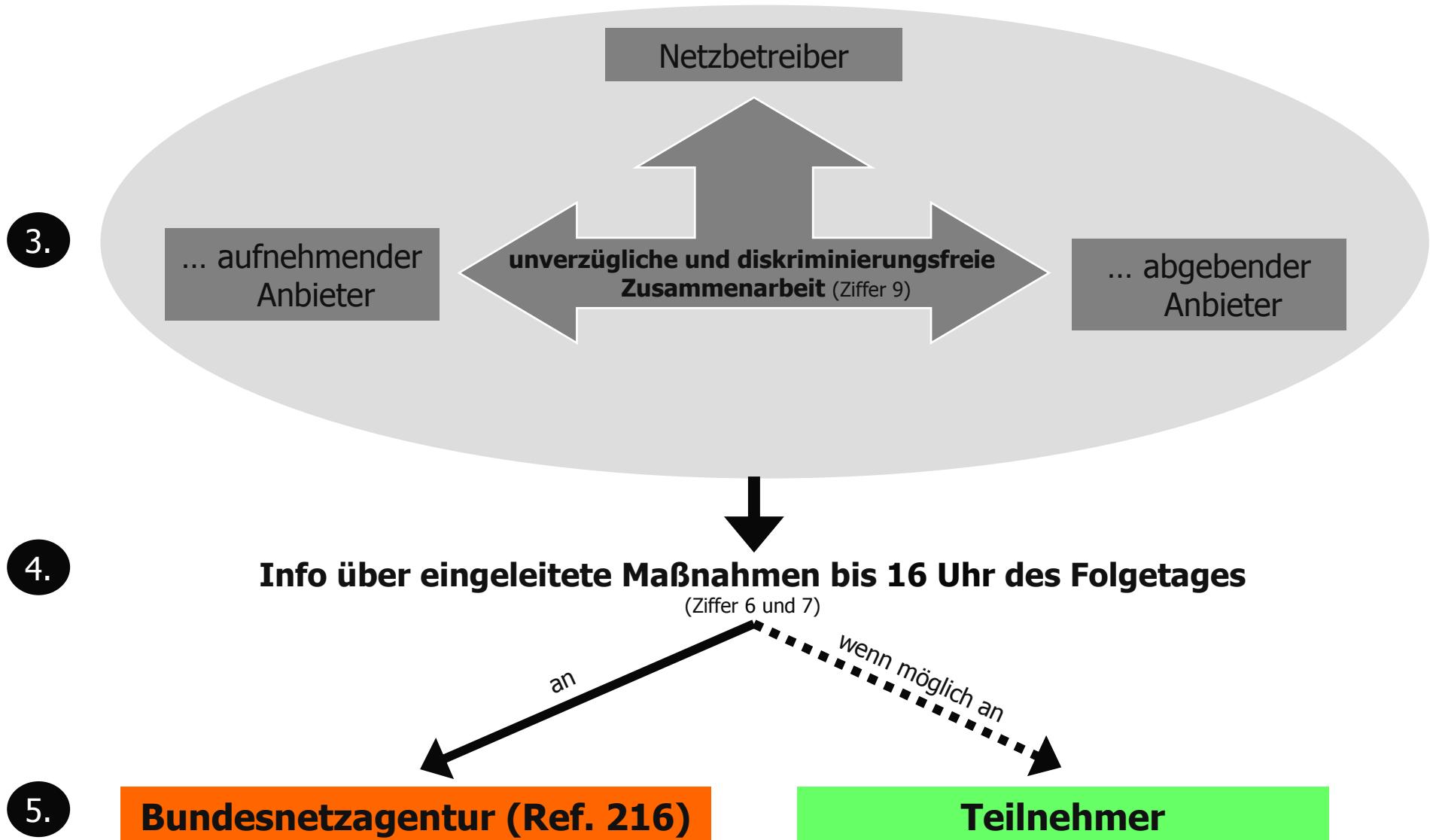
Zwischeninformation → Teilnehmer

2.





# Eskalation von Teilnehmerbeschwerden





## Eskalation von Teilnehmerbeschwerden

6.

... erfolgreicher Abschluss des Anbieterwechsel innerhalb von ...

**... drei Arbeitstagen (Mo – FR) ...**

... nach Weiterleitung der Beschwerde durch die  
Bundesnetzagentur

(Ziffer 8)

7.

**Info über erfolgreichen Abschluss durch aufnehmenden Anbieter ...**

(Ziffer 8)

an

wenn möglich an

8.

**Bundesnetzagentur (Ref. 216)**

**Teilnehmer**

Abschlussinformation



## Weitere Festlegungsinhalte

- Zeit- und Fristvorgaben:
  - Einheitliche Geschäftszeiten (09.00 – 16.00 Uhr), (Ziffer 2 b)
  - Verlängerung der Drei-Tage-Lösungsfrist auf Wunsch des Kunden möglich (Ziffer 8 S. 2)
  - Fristverlängerung bei objektiver Unmöglichkeit möglich (Ziffer 8 S. 2)
- Vertretungsregelung für Ansprechpartner der Kontaktstelle (Ziffer 3)
- Einheitliches „Beschwerdeformular der Bundesnetzagentur“ zur Abfrage der wesentlichen Einzelfalldaten beim Teilnehmer (Ziffer 6, 15)
- Angebot der Samstagsschaltung, wenn Zugang zu den Räumlichkeiten des Teilnehmers notwendig ist (Ziffer 16)



## Weitere Festlegungsinhalte

- Statistische Erfassung der „Qualität“ der Erledigung von Beschwerdefällen:
  - Mitteilung des Grundes für das Scheitern des ursprünglichen Wechselversuchs (Ziffer 8 S. 5)
- Quartalsweise Berichtspflicht für alle betroffenen Unternehmen bzgl. der Fortschritte bei der Erarbeitung automatisierter Prozesse (Ziffer 11)
- Verschlüsselung des elektronischen Informationsaustausches mit der Bundesnetzagentur ab 01.09. (Ziffer 10)



## Nächste Schritte (1/4)

- Unternehmensindividuelle Einrichtung der jeweiligen „Kontaktstelle Anbieterwechsel“ (Ziffer 1 und 2)
- Bis **29.05.2012** Meldung der Kontaktdaten der unternehmensindividuellen Kontaktstelle Anbieterwechsel an [stellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de](mailto:stellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de). (Ziffer 3)
- Zu meldende Daten:
  - Ansprechpartner
  - Telefonnummer
  - Faxnummer
  - Gesondertes E-Mail-Postfach für Teilnehmerbeschwerden zum Anbieterwechsel



## Nächste Schritte (2/4)

- Ca. eine Woche für Konsolidierung der gemeldeten Kontaktdaten durch die Bundesnetzagentur.
- Versand (ca. **05.06.2012**) der konsolidierten Kontaktstellenliste **per E-Mail** an die gesonderten Postfächer der einzelnen Unternehmen zum Anbieterwechsel (Format: Excel, passwortgeschützt) (Ziffer 4)
- Versand des Passwortes **per Fax** an die gemeldeten Faxnummern zum Öffnen der konsolidierten Kontaktstellenliste (s.o.)
- Wirkbetrieb: Eskalation der ersten Teilnehmerbeschwerden durch die Bundesnetzagentur





## Nächste Schritte (3/4)

- Vorbereitung der verschlüsselten elektronischen Kommunikation zwischen Bundesnetzagentur und TK-Unternehmen zum **01.09.** (vgl. Ziffer 10):
  - Ziel: Verschlüsselter elektronischer Versand der zu eskalierenden Teilnehmerbeschwerden und etwaiger Aktualisierungen der Kontaktstellenliste
  - Gesonderte Anhörung zur praktischen Umsetzung geplant:
    - Auswahl eines einheitlichen Verschlüsselungsverfahrens (voraussichtlich PGP; Symantec PGP Desktop)
    - Vorschlag zur technische Implementierung und Test
  - Wirkbetrieb zum 01.09.



## Nächste Schritte (4/4)

- Quartalsweise Berichtspflicht für alle betroffenen Unternehmen (Diensteanbieter / Netzbetreiber) bzgl. der Fortschritte bei der Erarbeitung automatisierter Prozesse zum Anbieterwechsel (Ziffer 11):
  - Nächste Stellungnahmefristen: **01.07.2012**; 01.10.2012; 01.01.2013
  - Stellungnahmen über Branchenverbände möglich.
  - Nach Auswertung der Berichte ggf. Ausrichtung eines weiteren Präsenztermin durch die Bundesnetzagentur zur Diskussion offener Punkte.