



Festlegung

In dem Verwaltungsverfahren

wegen der Festlegung von Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden beim Anbieterwechsel im Rahmen eines Eskalationsprozesses

legt die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn, gesetzlich vertreten durch ihren Präsidenten Jochen Homann,

gemäß § 46 Abs. 9 TKG Folgendes fest:

Einrichtung einer Kontaktstelle Anbieterwechsel

1. Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten (im Folgenden: Anbieter) und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen (im Folgenden: Netzbetreiber), die an Anbieterwechseln nach § 46 TKG beteiligt sind, werden verpflichtet, der Bundesnetzagentur eine unternehmenseinheitliche Kontaktstelle für Anfragen der Bundesnetzagentur zu Problemen beim Anbieterwechsel (im Folgenden: Kontaktstelle Anbieterwechsel) zu benennen.
2. Die Kontaktstelle Anbieterwechsel des jeweiligen Anbieters bzw. Netzbetreibers muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) Die Kontaktstelle Anbieterwechsel muss unternehmenseinheitlich über umfassende Regelungsbefugnisse zu allen Fragen des Anbieterwechsels verfügen. Dieses umfasst u. a. das Vertragsverhältnis zum Teilnehmer, die technische und organisatorische Bereitstellung der Vorleistung oder die Rufnummernportierung.
 - b) Die Kontaktstelle Anbieterwechsel muss personell und technisch in der Lage sein, die Anfragen der Bundesnetzagentur innerhalb der unter Ziffer 6, 7 und 8 festgelegten Fristen arbeitstäglich Montag – Freitag, im Zeitraum von 09.00 – 16.00 Uhr zu bearbeiten.
 - c) Für die Kommunikation der Bundesnetzagentur mit der Kontaktstelle Anbieterwechsel und für die Kommunikation der Anbieter und Netzbetreiber untereinander ist ein gesondertes E-Mail-Postfach einzurichten. Außerdem ist die direkte Erreichbarkeit für telefonische Rückfragen der Anbieter und Netzbetreiber untereinander bzw. der Bundesnetzagentur durch eine Ortsnetzrufnummer sicherzustellen.
3. Die Daten der jeweiligen unternehmenseinheitlichen Kontaktstelle Anbieterwechsel (Name eines Ansprechpartners inklusive Vertretungsregelung; E-Mail-Postfach; Telefon- und Faxnummer) sind der Bundesnetzagentur erstmalig spätestens **eine Woche** nach Bekanntgabe dieser Festlegung elektronisch unter stellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de mitzuteilen. Danach sind Änderungen der Kontaktdaten der Bundesnetzagentur spätestens **zwei Wochen** vor Inkrafttreten der jeweiligen Änderung auf gleichem Wege mitzuteilen.
 4. Die Bundesnetzagentur wird die gemeldeten Daten der jeweiligen Kontaktstellen zu einer Liste zusammenführen und diese Liste in ihrer jeweils aktuellen Fassung allen Anbietern und Netzbetreibern elektronisch zur Verfügung stellen, um eine unverzügliche und diskriminierungsfreie Zusammenarbeit untereinander zu ermöglichen (siehe Ziffer 9). Die Bundesnetzagentur selbst wird den Anbietern und Netzbetreibern mit dieser Liste ebenfalls Kontaktdaten für etwaige telefonische Rückfragen an die Bundesnetzagentur zur Verfügung stellen. Die Bundesnetzagentur wird diese marktübergreifende Liste gegenüber Teilnehmern nicht veröffentlichen.

5. Den Anbietern und Netzbetreibern ist die Veröffentlichung der marktübergreifenden Liste der jeweiligen Kontaktstellen zum Anbieterwechsel und der Kontaktdaten der Bundesnetzagentur für telefonische Rückfragen (siehe Ziffer 4) gegenüber Teilnehmern untersagt.

Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden durch die Kontaktstelle Anbieterwechsel im Rahmen eines Eskalationsverfahrens

6. Nach Weiterleitung einer konkreten Endkundenbeschwerde zum Anbieterwechsel (möglichst inkl. des Beschwerdeformulars, vgl. Ziffer 15) durch die Bundesnetzagentur an die Kontaktstelle des aufnehmenden Anbieters hat dieser **bis spätestens 16.00 Uhr des folgenden Arbeitstages (Montag – Freitag)** der Bundesnetzagentur elektronisch unter stellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de Folgendes mitzuteilen:
 - a) Bislang eingeleitete Maßnahmen zum erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels.
 - b) Noch notwendige Maßnahmen zum erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels.
 - c) Voraussichtlicher Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses des Anbieterwechsels.
 - d) Die am Anbieterwechsel beteiligten Netzbetreiber und der Zeitpunkt ihrer Einbeziehung.

Die Bundesnetzagentur wird die konkrete Endkundenbeschwerde parallel an die Kontaktstelle Anbieterwechsel des abgebenden Anbieters und des oder der beteiligten Netzbetreiber weiterleiten, soweit diese bekannt sind. Der aufnehmende Anbieter übernimmt die Abstimmung und Koordination unter denen am Wechselprozess beteiligten Anbieter. Die Pflichten aller Beteiligten aus Ziffer 9 bleiben hiervon unberührt.

7. Soweit Daten des Teilnehmers für eine telefonische oder elektronische Kontaktaufnahme vorliegen, ist der Teilnehmer durch die Kontaktstelle Anbieterwechsel des aufnehmenden Anbieters in einer für den Teilnehmer verständlichen Form **bis spätestens 16.00 Uhr des folgenden Arbeitstages (Montag – Freitag)** über die unter Ziffer 6 genannten Maßnahmen und den voraussichtlichen Zeitpunkt bis zum erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels zu informieren. Der abgebende Anbieter ist durch den aufnehmenden Anbieter über die Information des Kunden und die Inhalte zu informieren.

8. Die Teilnehmerbeschwerde ist spätestens innerhalb von **drei Arbeitstagen (Montag – Freitag)** nach Eingang der Anfrage der Bundesnetzagentur bei der Kontaktstelle Anbieterwechsel mit erfolgreicher Realisierung des Anbieterwechsels abzuschließen. Auf Wunsch des Teilnehmers und im Falle objektiver Unmöglichkeit ist eine Abweichung von der Frist nach Satz 1 möglich. Eine Fristabweichung bzw. die erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels sind der Bundesnetzagentur durch den aufnehmenden Anbieter elektronisch unter [st^lellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de](mailto:stellungnahme-anbieterwechsel@bnetza.de) anzuzeigen. In der Anzeige zur Fristabweichung wegen objektiver Unmöglichkeit ist der Grund für die Fristabweichung zu nennen. In der Anzeige zur erfolgreichen Realisierung des Anbieterwechsels ist der Grund für das Scheitern des ursprünglichen Wechselversuches zu nennen. Soweit Daten des Teilnehmers für eine telefonische oder elektronische Kontaktaufnahme vorliegen, ist der Teilnehmer über die erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels ebenfalls zu informieren.

9. Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste und Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind im Rahmen des Eskalationsprozesses nach Ziffer 1, 2 und 6 bis 8 untereinander zu einer unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit verpflichtet. Ist zu besorgen, dass die unverzügliche und diskriminierungsfreie Zusammenarbeit durch das Verhalten einzelner Anbieter oder Netzbetreiber nicht gewährleistet sein könnte, ist die Bundesnetzagentur unter Nennung aussagekräftiger Beispielsfälle unverzüglich schriftlich zu informieren.

Ergänzende Verpflichtungen

10. Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und die Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, ab dem **01.09.** die Abwicklung des elektronischen Informationsaustausches mit der Bundesnetzagentur in verschlüsselter Form zu realisieren. Näheres wird die Bundesnetzagentur dazu gesonderte bekannt geben.

11. Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und die Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur **zum 01.01., 01.04., 01.07., 01.10. des jeweiligen Kalenderjahres** über die Fortschritte bei der Implementierung automatisierter Prozesse zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich, die die Vorgaben des § 46 TKG erfüllen, schriftlich zu berichten (Eingangsdatum bei der Bundesnetzagentur). Diese Berichte sind an 216-postfach@bnetza.de zu richten. Stellungnahmen durch die Branchenverbände des Telekommunikationssektors unter Nennung der dadurch vertretenen Einzelunternehmen sind möglich.

12. Die Festlegung zu Ziffer 1 – 11 gilt nicht für Anbieterwechsel von Teilnehmern, die keine Verbraucher sind und mit denen der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Individualvereinbarung getroffen hat.

Nebenbestimmung

13. Ein Widerruf bleibt vorbehalten.

Ergänzende Maßnahmen der Bundesnetzagentur

14. Die Bundesnetzagentur wird die eingehenden Anfragen zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich und ihre weitergehende Behandlung durch die jeweilige Kontaktstelle Anbieterwechsel der jeweiligen Anbieter bzw. Netzbetreiber statistisch auswerten. Eine Veröffentlichung dieser statistischen Auswertung (ggf. im Rahmen einer Positivliste) bleibt vorbehalten.

15. Die Bundesnetzagentur wird den Teilnehmern auf ihrer Internetseite ein Formular zur Verfügung stellen, um möglichst die für die Lösung des Einzelfalls notwendigen Informationen bereits vor Weiterleitung der Teilnehmerbeschwerde an die betroffenen Anbieter und Netzbetreiber zu ermitteln. Die Verpflichtung der Anbieter und Netzbetreiber zur eigenständigen Sachverhaltsaufklärung bleibt davon unberührt (vgl. Ziffer 9).

16. Dem Teilnehmer sollte, soweit der Zugang zu den Räumlichkeiten des Teilnehmers notwendig ist, eine Realisierung eben dieser Maßnahmen auch an Samstagen angeboten werden.

Gründe

I.

(1) Die gesetzliche Neuregelung in § 46 Abs. 1 TKG verfolgt insbesondere das Ziel, dass der Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich zukünftig ohne bzw. lediglich mit sehr kurzen Versorgungsunterbrechungen einhergeht. Ein zuverlässig funktionierender Wechselprozess ist für einen Wettbewerbsmarkt essenziell. Längere Versorgungsunterbrechungen sind in einer Informationsgesellschaft sowohl für kleine und mittelständische Unternehmen als auch für Endnutzer nicht mehr hinnehmbar¹. Dieser Ansatz beruht auf den europarechtlichen Grundlagen, wonach der Dienst in keinem Falle länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden darf (vgl. Art. 30 Abs. 4 S. 4 Universaldienst-Richtlinie, URL).

(2) Hierzu müssen die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Teilnehmer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Teilnehmer verlangt dieses (§ 46 Abs. 1 S.1 TKG). Darüber hinaus ordnet § 46 Abs. 1 S. 2 TKG an, dass beim Anbieterwechsel der Dienst des Teilnehmers nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden darf.

(3) Mit § 46 Abs. 1 S. 3 TKG wird für den Fall, dass der Wechsel fehlschlägt, der abgebende Anbieter zur Weiterversorgung des Teilnehmers verpflichtet. Angesichts der damit voraussichtlich verbundenen prozessualen Umstellungen ist diese Verpflichtung mit einer sechsmonatigen Umsetzungsfrist versehen worden².

(4) Die Grundsätze zum Anbieterwechsel werden in § 46 Abs. 3 durch gesetzliche Festlegungen zu einem Teilbereich des Anbieterwechsels – der Rufnummernportie-

¹ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

² Vgl. Art. 5 Abs. 2 S. 3 des Gesetzes v. 03.05.2012 (BGBl. I v. 09.05.2012, S. 958); Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 94 f.

rung – konkretisiert, die bislang in § 46 Abs. 1 TKG-2004 verortet waren. Ergänzt werden die bisherigen Regelungen durch die Vorgabe, dass die technische Aktivierung der Rufnummer in jedem Fall innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen hat (§ 46 Abs. 4 S. 2 TKG). Gegenüber den Anbietern öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste kann der Endnutzer nunmehr jederzeit - also auch unabhängig von der noch verbleibenden Vertragslaufzeit - die Übertragung der zugeteilten Rufnummer verlangen (§ 46 Abs. 4 S. 3 TKG).

(5) Darüber hinaus enthalten die Regelungen zum Anbieterwechsel konkretisierende Vorgaben zum Wohnsitzwechsel des Verbrauchers. Danach ist der Anbieter von Telekommunikationsdiensten verpflichtet, den Vertrag ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit diese Leistung dort angeboten wird (§ 46 Abs. 8 S. 1 TKG). Wird die Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Verbraucher zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt (§ 46 Abs. 8 S. 3 TKG). Den Anbieter des Telekommunikationsdienstes trifft darüber hinaus die Verpflichtung, unverzüglich den Anbieter des Telekommunikationsnetzes über den Umzug zu informieren (§ 46 Abs. 8 S. 4 TKG). Ziel ist es, dass ein etwaiger neuer Mieter oder Eigentümer zum Einzug einen unbeschalteten Teilnehmeranschluss zur eigenen Versorgung vorfindet und der Teilnehmeranschluss nicht weiterhin durch den Vormieter blockiert ist.

(6) Die Bundesnetzagentur hat Ende des Jahres 2011 bereits im Rahmen von Einzelgesprächen mit den Telekommunikationsanbietern und Fachverbänden den Stand zur Vorbereitung der Umsetzungsarbeiten diskutiert. Am 29.02.2012 hat die Bundesnetzagentur dann das vorliegende Festlegungsverfahren eingeleitet. Die erforderliche Anhörung hierzu wurde durchgeführt. Die Bundesnetzagentur hat am 29.02.2012 postalisch den Festlegungsentwurf den potentiellen Adressaten übersandt. Außerdem wurde der Festlegungsentwurf elektronisch am 01.03.2012 an alle bis zu diesem Zeitpunkt bekannten Ansprechpartnern zum Anbieterwechsel in den betroffenen Unternehmen und an alle einschlägigen Fachverbände der Telekommunikationsbranche verschickt und auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Allen Beteiligten wurde Gelegenheit zur Stellungnahme zum Festlegungsentwurf bis zum 09.03.2012 gegeben. Alle bis zum 22.03.2012 eingegangenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Zahlreiche Unternehmen und Verbände ha-

ben zu den veröffentlichten Dokumenten Stellung genommen. Außerdem wurde u. a. der Festlegungsentwurf in einer Anhörung bei der Bundesnetzagentur am 04.05.2012 mit einer großen Anzahl der am Markt vertretenen Unternehmen mündlich erörtert.

(7) Im Rahmen der Konsultation haben folgende Verbände, Interessengruppen und Unternehmen durch Übersendung von Stellungnahmen reagiert: BREKO Bundesverband, BUGLAS - Bundesverband Glasfaseranschluss e.V., Communication Services TELE2 GmbH, E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG, EWE TEL GmbH, free-net AG, HFO Telecom AG, Initiative Europäische Netzbetreiber (IEN), Kabel Deutschland GmbH, Kabel BW GmbH, m-net Telekommunikations GmbH, mr. net group GmbH & Co. KG, PrimaCom Berlin GmbH, QSC AG, RTF Kabel Brandenburg GmbH, Stadtwerke Schwedt GmbH, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Telekom Deutschland GmbH, TelemaxX Telekommunikation GmbH, Telogic Germany GmbH, United Internet AG, Unity Media GmbH, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Versatel AG und Vodafone D2 GmbH.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf den Inhalt der Verwaltungsakten Bezug genommen.

II.

Zur besseren Übersichtlichkeit wird den folgenden Entscheidungsgründen eine Gliederungsübersicht vorangestellt:

1. Zuständigkeit.....	11
2. Rechtsgrundlage	11
3. Formelle Anforderungen.....	11
3.1. Adressaten der Festlegung	11
3.2. Möglichkeit zur Stellungnahme und Anhörung	12
4. Materielle Anforderungen	13
4.1. Voraussetzungen einer Festlegung nach § 46 Abs. 9 TKG liegen vor.....	13
4.1.1 Einzelheiten zum Verfahren des Anbieterwechsels und Eingrenzung der Anwendungsfälle	14
4.1.2 Berücksichtigung des Vertragsrechts	19
4.1.3 Berücksichtigung der technischen Entwicklung	19
4.1.4 Gewährleistung der Kontinuität der Dienstleistung	20
4.1.5 Maßnahmen zum Schutz beim Übertragungsverfahren.....	20
4.1.6 Abweichende Regelungen für Teilnehmer mit Individualvereinbarungen.....	20
4.1.7 Befugnisse nach Teil 2 und nach § 77a TKG.....	21
4.1.8 Regulierungsziele und Regulierungsgrundsätze.....	21
4.2. Fehlerfreie Ausübung des Aufgreifermessens	23
4.3. Konkrete Ausgestaltung der Festlegung ist fehlerfrei	25
4.3.1 Vorgabe eines Eskalationsmechanismus	25
4.3.2 Vorgabe eines händischen Prozesses.....	26
4.3.3 Eskalation (lediglich) der bei der Bundesnetzagentur eingehenden Einzelfälle.....	27
4.3.4 Begründung der Detailregelungen.....	28
4.3.4.1 Benennung einer Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 1).....	28
4.3.4.2 Voraussetzungen für die Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 2)	29
4.3.4.3 Meldepflicht der Daten der unternehmensübergreifenden Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 3).....	30
4.3.4.4 Ergänzende Maßnahmen: Zusammenführung aller Kontaktdaten der jeweiligen Kontaktstellen Anbieterwechsel (Ziffer 4)	31
4.3.4.5 Veröffentlichungsverbot der Liste der Kontaktstellen gegenüber Teilnehmern (Ziffer 5)	31
4.3.4.6 Erste Rückmeldung über eingeleitete Maßnahmen an die BNetzA (Ziffer 6).....	32
4.3.4.7 Erste Rückmeldung über eingeleitete Maßnahmen an den Teilnehmer (Ziffer 7).....	33
4.3.4.8 Erfolgreicher Abschluss der Teilnehmerbeschwerde durch erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels innerhalb von drei Arbeitstagen (Ziffer 8)	34
4.3.4.9 Unverzögliche und diskriminierungsfreie Zusammenarbeit sowie Meldepflicht bei Verhaltensabweichungen einzelner Anbieter (Ziffer 9).....	37
4.3.4.10 Verschlüsselung der elektronischen Kommunikation mit der Bundesnetzagentur (Ziffer 10)	39
4.3.4.11 Berichtspflicht bezüglich Fortschritten für automatisierte Prozesse (Ziffer 11)	39
4.3.4.12 Keine Geltung der Festlegung für Wechsel von Teilnehmern mit Individualvereinbarungen (Ziffer 12)	41
4.3.4.13 Widerrufsvorbehalt (Ziffer 13)	41
4.3.4.14 Ergänzende Maßnahmen: statistische Auswertung und etwaige Veröffentlichung (Ziffer 14)	41
4.3.4.15 Ergänzende Maßnahmen: Beschwerdeformular der Bundesnetzagentur (Ziffer 15).....	42

4.3.4.16 Samstagsschaltung, soweit Zugang zu Räumlichkeiten des Teilnehmers
notwendig (Ziffer 16)42

1. Zuständigkeit

Die Bundesnetzagentur ist gem. § 116 TKG zuständig.

2. Rechtsgrundlage

Die Festlegungen zu Ziffer 1. bis 9. beruhen auf § 46 Abs. 9 i. V. m Abs. 1 bis Abs. 4 TKG. Danach kann die Bundesnetzagentur die Einzelheiten des Verfahrens für den Anbieterwechsel und die Informationsverpflichtung nach § 46 Abs. 8 Satz 4 festlegen. Der Widerrufsvorbehalt in Ziffer 13 der Festlegung beruht auf § 36 Abs. 2 Nr. 3 des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes (VwVfG).

3. Formelle Anforderungen

3.1. Adressaten der Festlegung

(1) Die Festlegung richtet sich an alle Marktbeteiligten, die an der Abwicklung des Anbieterwechsels im Telekommunikationsbereich beteiligt sind. Hierzu gehören zum einen die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und zum anderen die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze.

(2) Der betroffene Kreis der „Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste“ ist im Zusammenspiel mit dem Kreis der nach § 46 TKG anspruchsberechtigten „Teilnehmer“ in einem gewissen Umfang zu reduzieren. „Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten“ sind grundsätzlich diejenigen, die ganz oder teilweise geschäftsmäßig Telekommunikationsdienste erbringen oder an der Erbringung solcher Dienste mitwirken (§ 3 Nr. 6 TKG). Öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste sind in der Regel gegen Entgelt erbrachte Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen über Telekommunikationsnetze bestehen, einschließlich Übertragungsdienste in Rund-

funknetzen (§ 3 Nr. 17a, Nr. 24 TKG). „Teilnehmer“ ist jede natürliche oder juristische Person, die mit einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten einen Vertrag über die Erbringung derartiger Dienste geschlossen hat (§ 3 Nr. 20 TKG).

(3) Mit § 46 Abs. 9 S. 3 TKG wird jedoch die Möglichkeit geschaffen, abweichende Regelungen für Teilnehmer zu schaffen, die keine Verbraucher sind und mit denen der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Individualvereinbarung getroffen hat. Hiervon hat die Bundesnetzagentur Gebrauch gemacht (vgl. Ziffer 11). Denn Teilnehmer (bspw. größere Firmen, Behörden, o. ä.), die mit ihrem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste einen individuellen Vertrag aushandeln, können in der Regel auf die Bedingungen eines etwaigen Anbieterwechsels eigenen Einfluss nehmen, so dass es hier keiner gesonderten kundenschützenden Regelungen bedarf. Folglich sind auch die Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die *ausschließlich* für diese Kundengruppe Telekommunikationsdienste anbieten, von dieser Festlegung nicht betroffen. Alle Teilnehmer, die auf Basis von AGB-Produkten (Verbraucher oder kleine oder mittelständische Unternehmen) einen Vertrag schließen, sind hingegen von der Schutzwirkung des § 46 TKG erfasst, so dass diese Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste von der Regelungswirkung der Festlegung betroffen sind.

(4) Ferner sind die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze von dieser Festlegung umfasst. Bei einem „öffentlichen Telekommunikationsnetz“ handelt es sich um ein Telekommunikationsnetz, das ganz oder überwiegend der Bereitstellung öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste dient, die die Übertragung von Informationen zwischen Netzabschlusspunkten ermöglichen (§ 3 Nr. 16a TKG). Auch wenn nicht die Betreiber öffentlich zugänglicher Telekommunikationsnetze, sondern in der Regel die Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste die direkte vertragliche Beziehung zum anspruchsberechtigten Teilnehmer haben, so sind auch die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze maßgeblich für einen funktionierenden Wechselprozess mit verantwortlich, so dass sie ebenfalls Adressat dieser Festlegung sein müssen.

3.2. Möglichkeit zur Stellungnahme und Anhörung

Am 29.02.2012 hat die Bundesnetzagentur das vorliegende Festlegungsverfahren eingeleitet. Die erforderliche Anhörung hierzu wurde durchgeführt. Die Bundesnetzagentur hat am 29.02.2012 postalisch den Festlegungsentwurf den potentiellen Adressaten übersandt. Außerdem wurde der Festlegungsentwurf elektronisch am 01.03.2012 an alle bis zu diesem Zeitpunkt bekannten Ansprechpartnern zum Anbieterwechsel in den betroffenen Unternehmen und an alle einschlägigen Fachverbände der Telekommunikationsbranche verschickt und auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Allen Beteiligten wurde Gelegenheit zur Stellungnahme zum Festlegungsentwurf bis zum 09.03.2012 gegeben. Alle bis zum 22.03.2012 eingegangenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Zahlreiche Unternehmen und Verbände haben zu den veröffentlichten Dokumenten Stellung genommen. Außerdem wurde u. a. der Festlegungsentwurf in einer Anhörung bei der Bundesnetzagentur am 04.05.2012 mit einer großen Anzahl der am Markt vertretenen Unternehmen mündlich erörtert.

4. Materielle Anforderungen

Die Voraussetzungen für den Erlass der Festlegung liegen vor (siehe folgender Abschnitt 4.1.). Die Bundesnetzagentur hat das ihr zustehende Aufgreifermessen fehlerfrei ausgeübt (siehe hierzu folgender Abschnitt 4.2.) und die konkrete Ausgestaltung ist fehlerfrei (siehe folgender Abschnitt 4.3.).

4.1. Voraussetzungen einer Festlegung nach § 46 Abs. 9 TKG liegen vor

Die Bundesnetzagentur kann gemäß § 46 Abs. 9 TKG die Einzelheiten des Verfahrens für den Anbieterwechsel und die Informationsverpflichtung nach Absatz 8 Satz 4 festlegen. Dabei ist insbesondere Folgendes zu berücksichtigen:

1. das Vertragsrecht,
2. die technische Entwicklung,
3. die Notwendigkeit, dem Teilnehmer die Kontinuität der Dienstleistung zu gewährleisten, und

4. erforderlichenfalls Maßnahmen, die sicherstellen, dass Teilnehmer während des gesamten Übertragungsverfahrens geschützt sind und nicht gegen ihren Willen auf einen anderen Anbieter umgestellt werden.

Die Befugnisse nach Teil 2 dieses Gesetzes und nach § 77a Absatz 1 und 2 bleiben unberührt.

4.1.1 Einzelheiten zum Verfahren des Anbieterwechsels und Eingrenzung der Anwendungsfälle

(1) Mit der vorliegenden Entscheidung legt die Bundesnetzagentur zum Anbieterwechsel Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden im Rahmen eines Eskalationsprozesses fest (§ 46 Abs. 9 S. 1 TKG). Mit § 46 TKG werden auf Gesetzesebene erstmalig umfassende Vorgaben zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich geschaffen. Hierzu gehört insbesondere die grundsätzliche Aussage, dass eine Leistungsunterbrechung erst in Betracht kommt, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen (§ 46 Abs. 1 S. 1 TKG). Außerdem darf der Dienst bei einem Anbieterwechsel nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG). Schließlich kann der Endnutzer gegenüber den Anbietern öffentlich zugänglicher *Mobilfunkdienste* nunmehr jederzeit - also auch unabhängig von der noch verbleibenden Vertragslaufzeit - die Übertragung der zugeteilten Rufnummer verlangen (§ 46 Abs. 4 S. 3 TKG).

(2) Das festgelegte Verfahren regelt dabei insbesondere die brancheninternen Kommunikationsprozesse, da zur Erfüllung der in § 46 Abs. 1 S. 1 und S. 2 bzw. Abs. 4 S. 3 TKG formulierten Zielvorgabe eine zeitnahe und zielgerichtete Kommunikation von entscheidender Bedeutung ist. Dieses betrifft zum einen die Kommunikation zwischen der Bundesnetzagentur und den betroffenen Anbietern bzw. Netzbetreibern, zum anderen aber auch mittelbar die direkte Kommunikation zwischen Anbietern und Netzbetreibern.

(3) Die Bundesnetzagentur wird dabei die im Rahmen des festgelegten Verfahrens an die Anbieter weitergeleiteten Einzelfälle zum Anbieterwechsel aller Voraussicht

nach inhaltlich begrenzen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist geplant, nur diejenigen Beschwerden weiterzuleiten, in denen ein Anbieterwechsel bereits gescheitert und es zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist. Dieses orientiert sich im Rahmen der Verhältnismäßigkeit behördlichen Handelns an den wesentlichen Zielsetzungen des Gesetzgebers. Denn zum einen soll mit § 46 Abs. 1 S. 1 TKG sichergestellt werden, dass auch über das Ende des zivilrechtlichen Vertrages zwischen Teilnehmer und Anbieter hinaus eine Versorgung gewährleistet ist, solange die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel noch nicht vorliegen. Zum anderen darf die Versorgungsunterbrechung nicht länger als einen Kalendertag dauern (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG). Damit stellt die Verhinderung von Versorgungsunterbrechungen bzw. die lediglich kurze Dauer derselben ein vorrangiges Ziel dar. Infolgedessen sind die Einzelfälle, in denen es eben zu einer solchen Versorgungsunterbrechung gekommen ist, vorrangig zu lösen. Gleiches gilt für Mobilfunkanschlüsse, bei denen es durch eine fehlerhafte Rufnummernportierung vor Ende des bisherigen Vertrages zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist. Die Einzelfälle, in denen sich der Wechsel zeitlich verzögert, eine Versorgung jedoch weiterhin gewährleistet ist, unterfallen § 46 Abs. 1 S. 1 TKG und dürften damit kein vorrangiger Gegenstand des hiermit festgelegten Verfahrens sein. Etwaige Änderungen bleiben jedoch aufgrund weiterer Erkenntnisse durch die ersten praktischen Erfahrungen vorbehalten.

(3) Die Verpflichtung der Anbieter und Betreiber, im Rahmen dieses Eskalationsprozesses der Teilnehmerbeschwerde durch *erfolgreiche* Realisierung des Anbieterwechsels abzuhelpen (vgl. Ziffer 8 und die weitere Begründung unter Pkt. 4.3.4.8), stellt vor dem Hintergrund des Wortlauts und des Normzwecks der Neuregelung in § 46 TKG eine zulässige Maßnahme dar.

(4) Obwohl mit § 46 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG zunächst die Verhinderung bzw. die Minimierung einer Versorgungsunterbrechung in den Vordergrund der Regelung gestellt wird, spricht bereits der vom Gesetzgeber bewusst weit gefasste Adressatenkreis der Regelung dafür, dass es das regelungsimmanente Ziel des § 46 TKG ist, den Anbieterwechsel schlussendlich auch erfolgreich abzuschließen. Laut Begründung zum ansonsten gleich lautenden Adressatenkreis des Regierungsentwurfs ist „ein zuverlässig *funktionierender* Wechselprozess für einen Wettbewerbsmarkt essenziell“ (Hervorhebungen nur hier). Dazu werden sowohl die Betreiber öffentlicher Telekom-

munikationsnetze als auch die Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste adressiert, um sicherzustellen, dass „alle betroffenen Unternehmen zur Realisierung eines *funktionierenden* Wechselprozesses beitragen“³ (Hervorhebungen nur hier).

(5) Neben dem bewusst weiten Adressatenkreis ergibt sich auch aus dem Wortlaut der Sanktionsregelung in § 46 Abs. 2 TKG, dass es das regelungsimmanente Ziel ist, den Anbieterwechsel schlussendlich auch erfolgreich abzuschließen. Denn als Sanktion für die Verzögerungen beim Anbieterwechsel gewährt der Gesetzgeber den Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Teilnehmer erst ab dem „erfolgreichen Abschluss“ des Anbieterwechsels (vgl. § 46 Abs. 2 S. 4 TKG).

(6) Das regelungsimmanente Ziel, den Anbieterwechsel erfolgreich abzuschließen, ergibt sich auch aus der Sanktionsregelung gegenüber dem abgebenden Anbieter. Diese sieht vor, dass der abgebende Anbieter nach Auslaufen des ursprünglichen zivilrechtlichen Vertrages mit dem Teilnehmer bei einer Weiterversorgung zur Vorbereitung des Wechselprozesses (vgl. § 46 Abs. 1 S. 1 TKG) bzw. bei der Wiederaufnahme der Versorgung im Falle eines gescheiterten Wechsels (vgl. § 46 Abs. 1 S. 3 TKG) nur einen um 50 % reduzierten Anspruch auf das Anschlussentgelt hat (§ 46 Abs. 2 S. 1 und S. 2 TKG). Wäre es nicht regelungsimmanentes Ziel des § 46 TKG, den Anbieterwechsel schlussendlich auch erfolgreich abzuschließen, müsste der abgebende Anbieter ansonsten dauerhaft die Weiterversorgung aufrecht erhalten und gleichzeitig die Sanktion in Form einer Reduktion der Anschlussentgelte hinnehmen. Dass jedoch vielmehr der erfolgreiche Anbieterwechsel das Regelungsziel darstellt, lässt sich in diesem Zusammenhang auch der Gesetzesbegründung zum ansonsten gleich lautenden Regierungsentwurf entnehmen. Denn danach soll sich durch die Reduzierung der Anschlussentgelte nach § 46 Absatz 2 Satz 2 für das abgebende Unternehmen „ein Anreiz ergeben, den Wechselprozess möglichst zeitnah *abzuschließen*“⁴ (Hervorhebungen nur hier). Ebenso wie die zugrunde liegende europarechtlichen Ausgangsregelung in Artikel 30 Absatz 4 Satz 6 URL dient auch § 46 Abs. 2 TKG dazu, eine Entschädigungspflicht bei „Verzögerungen“ oder „miss-

³ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

⁴ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

bräuchlichem Verhalten“ vorzusehen⁵. Eine Entschädigungspflicht für „Verzögerung“ oder „missbräuchliches Verhalten“ setzt jedoch voraus, dass das „Ob“ - also ein schlussendlich erfolgreicher Abschluss des Wechselprozesses - gar nicht erst in Frage gestellt wird.

(7) Vor diesem Hintergrund greift auch der im Anhörungsverfahren vereinzelt vorgebrachte Einwand, die Vorgabe eines Eskalationsprozesses für Teilnehmerbeschwerden zum Anbieterwechsel sei von der Ermächtigungsgrundlage in § 46 Abs. 9 TKG nicht gedeckt, zu kurz und verkennt die faktische Ausgangslage zum Inkrafttreten der Neuregelung in § 46 TKG.

(8) Hierzu wurde im Anhörungsverfahren von einem Unternehmen angeführt, die Regelungskompetenz der Bundesnetzagentur bestehe nur, wenn es keine freiwilligen Vereinbarungen der am Markt tätigen Unternehmen gebe, woran der Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung und der Netzzusammenschaltung (AKNN) allerdings bereits arbeite. Dem ist entgegenzuhalten, dass sowohl im AKNN, als auch in allen anderen mit dem Anbieterwechsel befassten Gremien der Telekommunikationsbranche ausschließlich an Prozessregelungen zur *automatisierten* Abwicklung des Anbieterwechsels gearbeitet wird. Hauptziel der hier in Rede stehenden Festlegung der Bundesnetzagentur ist es jedoch, eben auch für die *fehlgeschlagenen* Wechselprozesse einen zuverlässigen Prozess zu etablieren, mit dem der vom Teilnehmer angestrebte Wechsel trotz des Fehlschlags zügig zum Erfolg verholfen werden kann (s. o. zur Vorgabe des *erfolgreichen* Abschluss des Wechselprozesses). Branchenübergreifende *freiwillige* Vereinbarungen zu einer geordneten Eskalation eben dieser Einzelfälle sind nicht ersichtlich. Vielmehr wird die Vorgabe eines solchen Eskalationsprozesses durch die Bundesnetzagentur von der ganz überwiegenden Mehrheit der Stellungnahmen im Anhörungsverfahren begrüßt.

(9) Außerdem wurde vorgebracht, die Bundesnetzagentur könne nur zur Zusammenarbeit der Unternehmen untereinander und nicht im Verhältnis Unternehmen zu ihren Kunden verpflichtet. Dem ist zu entgegen, dass ausweislich der Begründung zum Regierungsentwurf mit § 46 Abs. 9 TKG eine „symmetrische und produktübergreifende Festlegungskompetenz für die konkrete technische und prozessuale

⁵ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

Ausgestaltung des Anbieterwechselprozesses“ geschaffen werden soll⁶. Das Ziel des § 46 TKG besteht darin, einen „zuverlässig funktionierenden Wechselprozess“ zu etablieren, was für einen „Wettbewerbsmarkt als essenziell“⁷ angesehen wird. Der Gesetzgeber hat damit ein ganzheitliches Verständnis des Wechselprozesses zugrunde gelegt. Hierzu gehört neben dem Verhalten der betroffenen Unternehmen untereinander auch deren Verhalten gegenüber dem betroffenen Teilnehmer, da eben dem Teilnehmer die nötige Sicherheit vermittelt werden soll, den Anbieterwechsel als Wettbewerbsinstrument zu nutzen.

(10) In diesem Zusammenhang wurde weiterhin angeführt, dass sich aus den europarechtlichen Grundlagen zu § 46 Abs. 9 TKG in Art. 30 Abs. 4 S. 3 URL mit der Ausrichtung auf das „Globalverfahren für die Übertragung von Rufnummern“ eine Reduzierung des Kompetenzbereiches der Bundesnetzagentur ergebe, so dass Regelungen zur nachgelagerten Beschwerdebearbeitung ausgeschlossen seien. Dieser Einwand geht fehl. Vielmehr bestätigt der Vergleich des europa- und des nationalrechtlichen Regelungsumfang, dass der Bundesnetzagentur mit § 46 Abs. 9 TKG eine umfassende Regelungskompetenz eingeräumt wird. Denn der nationale Gesetzgeber hat bereits in der Gesetzesbegründung zu den Grundsätzen der Anbieterwechsel im Verhältnis zu den europarechtlichen Grundlagen (Art. 30 Abs. 4 URL: Portierung von Rufnummern) klargestellt, dass die Regelung in § 46 Absatz 1 Satz 1 den „gesamten Anbieterwechselprozess“ adressiert, da die Erfahrungen der letzten Jahre im Telekommunikationsmarkt gezeigt hat, dass die Portierung der Rufnummern beim Anbieterwechsel nur einen Teilbereich des technischen Gesamtprozesses ausmacht und begrenzte Vorgaben für Teilbereiche wenig zielführend erscheinen⁸. Demzufolge geht der nationale Gesetzgeber bereits in der Grundkonzeption des Anbieterwechsels in § 46 Abs. 1 TKG bewusst über den europarechtlichen Regelungsrahmen hinaus und wählt einen vollständigen Regelungsansatz. Es ist nicht ersichtlich, dass der Gesetzgeber dieses Grundverständnis im Rahmen der Kompetenzregelung der Bundesnetzagentur in § 46 Abs. 9 S. 1 TKG zur Festlegung von „Einzelheiten des Verfahrens des Anbieterwechsels“ wieder auflösen wollte.

⁶ BT-Drs. 17/5707, S. 70.

⁷ BT-Drs. 17/5707, S. 70.

⁸ BT-Drs. 17/5707, S. 70.

(11) Mit Blick auf die von die in dieser Festlegung getroffenen Regelungen ist darüber hinaus darauf hinzuweisen, dass ganz überwiegende Teil der Einzelregelungen eben das Verhalten der betroffenen Unternehmen untereinander betreffen und nicht zwingend auf das Verhältnis zum Teilnehmer gerichtet sind. Dieses betrifft neben der Einrichtung der Kontaktstelle (Ziffer 1 – 5), die konkreten Vorgaben zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden (Ziffer 6 und 8) und insbesondere die Verpflichtung zur unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit der betroffenen Unternehmen untereinander (Ziffer 9). Lediglich die Mitteilungspflichten gegenüber dem Teilnehmer und das Angebot zur Samstagsschaltung wirken im direkten Außenverhältnis diesem gegenüber (Ziffer 7 und 8).

4.1.2 Berücksichtigung des Vertragsrechts

Die Bundesnetzagentur berücksichtigt gem. § 46 Abs. 9 S. 2 Nr. 1 TKG bei der Festlegung das Vertragsrecht, da damit sichergestellt wird, dass der Teilnehmer auch bei auftretenden Problemen beim Anbieterwechsel zeitnah die Möglichkeit erhält, den mit dem aufnehmenden Anbieter geschlossenen neuen Vertrag zu nutzen. Gleichzeitig wird jedoch sichergestellt, dass die Festlegung etwaige bestehende vertragliche Beziehungen mit dem abgebenden Anbieter nicht berührt.

4.1.3 Berücksichtigung der technischen Entwicklung

(1) Die Festlegung berücksichtigt die technische Entwicklung (§ 46 Abs. 9 S. 2 Nr. 2 TKG). Die Festlegung adressiert hierzu zunächst marktübergreifend die Kommunikationsprozesse beim Anbieterwechsel, was im Ergebnis voraussichtlich in einer in weiten Teilen händischen Bearbeitung münden wird.

(2) Auf Vorgaben zur Ausgestaltung einer ggf. auch automatisierten Bearbeitung wird im jetzigen Stadium zunächst verzichtet, da übereinstimmend von einer Reihe von Betreibern öffentlicher Telekommunikationsnetze und Anbietern öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste sowie von Branchenverbänden vorgetragen wurde, dass sich große Teile der Branche auf einheitliche, automatisierte Wechselprozesse verständigt haben, mit denen die aktuelle Fehlerquote weiter gesenkt werden soll.

Diese ständen jedoch erst ab Mitte 2013 zur Verfügung, da hierzu die entsprechenden technischen Prozesse programmiert und getestet werden müssten.

4.1.4 Gewährleistung der Kontinuität der Dienstleistung

Die Bundesnetzagentur berücksichtigt mit der Festlegung auch die Notwendigkeit, dem Teilnehmer die Kontinuität der Dienstleistung zu gewährleisten (§ 46 Abs. 9 S. 2 Nr. 3 TKG). Mit der Neuregelung des Anbieterwechsels soll die vorzeitige Versorgungsunterbrechung verhindert (§ 46 Abs. 1 S. 1 TKG) und bei einer Versorgungsunterbrechung die Wiederaufnahme der Versorgung innerhalb eines Kalendertags (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG) erreicht werden. Für beide Regelungsansätze ist es zwingende Vorbedingung, dass die Kommunikation zwischen den betroffenen Anbietern und Netzbetreibern zielgerichtet und zeitnah erfolgt. Hierfür schafft die Festlegung im Rahmen einer teilweise händischen Bearbeitung der einzelnen Wechselprozesse eine erste Basis (vgl. zu Fristvorgaben Ziffer 3 und 5 und zur Begründung Pkt. 4.3.4.3 und 4.3.4.5).

4.1.5 Maßnahmen zum Schutz beim Übertragungsverfahren

Die Bundesnetzagentur kann bei einer Festlegung zum Anbieterwechsel darüber hinaus erforderlichenfalls Maßnahmen treffen, die sicherstellen, dass Teilnehmer während des gesamten Übertragungsverfahrens geschützt sind und nicht gegen ihren Willen auf einen anderen Anbieter umgestellt werden (§ 46 Abs. 9 S. 2 Nr. 4 TKG). Im jetzigen Stadium wird auf Vorgaben hierzu zunächst verzichtet, da diese nicht erforderlich erscheinen. Denn sowohl im Bereich des Anbieterwechsels im Festnetz als auch beim Anbieterwechsel im Mobilfunk ist keine signifikante Anzahl an Fällen bekannt, in denen der Wechsel gegen den Willen des Teilnehmers stattgefunden hat. Die bislang in diesem Zusammenhang aufgetretenen Fälle beim Wechsel des Anbieters der Verbindungsleistung (sog. Betreibervorauswahl bzw. Preselection) sind durch die Vorgabe der Textform für die dafür notwendige Willenserklärung auf Gesetzesebene wirksam geregelt worden und bedürfen keiner weitergehenden Ausdifferenzierung (vgl. § 46 Abs. 7 TKG).

4.1.6 Abweichende Regelungen für Teilnehmer mit Individualvereinbarungen

Die Bundesnetzagentur kann für Teilnehmer, die keine Verbraucher sind und mit denen die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Individualvereinbarung getroffen haben, von den Absätzen 1 und 2 abweichende Regelungen treffen (§ 46 Abs. 9 S. 3 TKG). Die Bundesnetzagentur macht im Rahmen dieser Festlegung von dieser Möglichkeit Gebrauch (vgl. Ziffer 11; zur Begründung Pkt. 3.1)

4.1.7 Befugnisse nach Teil 2 und nach § 77a TKG

(1) Durch die getroffene Festlegung nach § 46 Abs. 9 bleiben die Befugnisse nach Teil 2 dieses Gesetzes und nach § 77a Absatz 1 und 2 unberührt und als Basis für etwaige weitere Entscheidungen der Bundesnetzagentur vorbehalten.

(2) Vor diesem Hintergrund ist zur Klarstellung anzumerken, dass die im Rahmen dieser Festlegung getroffenen Vorgaben unabhängig von den nach Teil 2 des TKG getroffenen Entscheidungen der Bundesnetzagentur gelten. Dieses ergibt sich bereits aufgrund des Umstandes, dass die Entscheidungen nach Teil 2 marktbezogen wirken und im jeweiligen Markt lediglich das Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht verpflichtend adressiert werden kann. Mit der hier gegenständlichen Festlegung soll jedoch – insbesondere im Falle einer existierenden Versorgungsunterbrechung beim Teilnehmer – eine zeitnahe erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels gewährleistet werden. Dieses kann allein schon aufgrund des umfassend geltenden Endkundenanspruchs in § 46 Abs. 1 TKG nur unabhängig von der betroffenen Vorleistung oder der Größe des beteiligten Anbieters bzw. Netzbetreibers durch eine Festlegung in symmetrischer Form sichergestellt werden.

4.1.8 Regulierungsziele und Regulierungsgrundsätze

(1) Die Festlegung dient darüber hinaus der Verwirklichung der Regulierungsziele (§ 2 Abs. 2 TKG). Die Bundesnetzagentur hat u. a. die Nutzer-, insbesondere die Verbraucherinteressen auf dem Gebiet der Telekommunikation zu wahren (§ 2 Abs. 2 Nr. 1 TKG) und einen chancengleichen Wettbewerb und die Förderung nachhaltig wettbewerbsorientierter Märkte der Telekommunikation im Bereich der Telekommunikationsdienste und -netze sowie der zugehörigen Einrichtungen und Dienste, auch in der Fläche, sicherzustellen (§ 2 Abs. 2 Nr. 2 TKG). Wie bereits in der Begründung

zum Regierungsentwurf zu § 46 TKG angeführt wird, ist ein zuverlässig funktionierender Wechselprozess für einen Wettbewerbsmarkt essenziell. Ferner sind längere Versorgungsunterbrechungen in einer Informationsgesellschaft sowohl für kleine und mittelständische Unternehmen als auch für Endnutzer nicht hinnehmbar⁹. Die vorliegende Festlegung soll eben diesen Prozess unterstützen und – insbesondere für den Fall einer Versorgungsunterbrechung – durch einen verbesserten Kommunikationsprozess zwischen den Anbietern eine zeitnahe Wiederherstellung der Versorgung ermöglichen. Nur so kann auf Basis der aktuellen technischen Gegebenheiten das Vertrauen des Teilnehmers auf einen weitestgehend störungsfreien Wechselprozess sichergestellt werden. Nur wenn dieses Vertrauen besteht, wird der Teilnehmer eines der Kernelemente eines Wettbewerbsmarktes – den Wechsel des Anbieters - nutzen. Somit dient die Festlegung zunächst der Sicherung eines chancengleichen Wettbewerbs und der Förderung nachhaltig wettbewerbsorientierter Telekommunikationsmärkte (§ 2 Abs. 2 Nr. 2 TKG) und aufgrund des daraus entstehenden breiten Angebots an unterschiedlichen Diensten den Nutzer- und dabei insbesondere den Verbraucherinteressen (§ 2 Abs. 2 Nr. 1 TKG). Mittelbar wird dadurch darüber hinaus die Möglichkeit der Endnutzer gefördert, Informationen abzurufen und zu verbreiten oder Anwendungen und Dienste ihrer Wahl zu nutzen (§ 2 Abs. 2 Nr. 1 S. 2 TKG).

(2) Bei der Verfolgung der Regulierungsziele, die durch diese Festlegung erreicht werden sollen, wendet die Bundesnetzagentur objektiv, transparent, nicht diskriminierend und verhältnismäßig die nach § 2 Abs. 3 TKG vorgesehenen Regulierungsgrundsätze an. Es wird gewährleistet, dass Betreiber von Telekommunikationsnetzen und Anbieter von Telekommunikationsdiensten unter vergleichbaren Umständen nicht diskriminiert werden (§ 2 Abs. 3 Nr. 2 TKG). Ferner wird der Wettbewerb zum Nutzen der Verbraucher geschützt (§ 2 Abs. 3 Nr. 3 TKG). Als Teilnehmer eines Wettbewerbsmarktes sind im Falle eines Wechsels des Anbieters durch den Teilnehmer alle Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste und alle Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze den gleichen Vorbedingungen ausgesetzt. Die symmetrische Ausgestaltung des § 46 TKG und der umfassende Adressatenkreis führen dazu, dass bspw. der Marktanteil eines einzelnen Unternehmens, die Differenzierung zwischen Vorleistung und Endkundenprodukt oder die genutzte Technologie (bspw. TAL-, Kabel- oder Mobilfunkanschluss) auf die

⁹ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

nach § 46 TKG zu erfüllenden Voraussetzungen keinen Einfluss haben. Der in dieser Festlegung vorgesehene Kommunikationsprozess stellt damit entsprechend § 46 TKG und entsprechend § 2 Abs. 3 Nr. 2 TKG an alle Betreiber von Telekommunikationsnetzen und Anbieter von Telekommunikationsdiensten die gleichen Bedingungen und trägt demzufolge im Verhältnis der Unternehmen untereinander zur Verhinderung von Diskriminierung bei. Durch die Sicherung gleicher Marktbedingungen für alle betroffenen Unternehmen wird der Wettbewerb zum Nutzen des Verbrauchers in Form eines zuverlässigen Wechselprozesses und differenzierter Angebote geschützt (§ 2 Abs. 3 Nr. 3 TKG).

4.2. Fehlerfreie Ausübung des Aufgreifermessens

(1) Die Bundesnetzagentur hat mit dem Erlass der vorliegenden Festlegung ihr Aufgreifermessen fehlerfrei ausgeübt.

(2) Die auf Art. 30 URL basierenden und im nationalen Recht konkretisierten Regelungen in § 46 TKG stellen eine in Teilen weit reichende Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen für den deutschen Telekommunikationsmarkt dar. Mit der Marktliberalisierung hat der Gesetzgeber lediglich das Angebot der Rufnummernportierung auf Gesetzesebene festgeschrieben (vgl. § 46 Abs. 2 TKG-2004; § 43 Abs. 5 TKG-1996). Die Neuregelung in § 46 TKG, die nunmehr den gesamten Anbieterwechselprozess adressiert¹⁰ und mit der die vorzeitige Versorgungsunterbrechung verhindert (§ 46 Abs. 1 S. 1 TKG) und bei einer Versorgungsunterbrechung die Wiederaufnahme der Versorgung innerhalb eines Kalendertages (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG) erreicht werden soll, geht deutlich über den bisherigen Regelungsansatz hinaus.

(3) Zur praktischen Umsetzung dieser neuen Vorgaben hat die Bundesnetzagentur – neben der Beteiligung an der Diskussion im Rahmen des Gesetzgebungsprozesses – bereits Ende 2011 Gespräche mit den Betreibern öffentlicher Telekommunikationsnetze, den Anbietern öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste und Branchenverbänden aufgenommen. Die betroffenen Unternehmen haben danach für eine *automatisierte* Realisierung des Anbieterwechsels unter Berücksichtigung der Vorgaben des Gesetzgebers umfassende Anpassungen ihrer IT-Systeme sowie der internen und externen Prozessabläufe angestoßen. Der dadurch u. a. beabsichtigte

¹⁰ Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

höhere Abstimmungsgrad bei der Prozessierung soll die Fehlerquote beim Anbieterwechsel senken. Diese *automatisierten* Prozesse seien jedoch nicht vor Mitte 2013 zu erwarten.

(4) Gleichzeitig zeigt die Auswertung der bei der Bundesnetzagentur in den letzten Jahren eingegangenen Verbraucherbeschwerden¹¹, dass wenn es zu Fehlern beim Wechselprozess kommt, oftmals eine Ausgangslage entsteht, die seitens des Teilnehmers nur sehr schwer auflösbar ist. Gründe für ein Scheitern des Wechselprozesses können bspw. die gänzlich fehlende oder nicht rechtzeitige Verfügbarkeit einer Vorleistung, eine fehlerhafte Rufnummernportierung oder die direkte Versorgungsunterbrechung ab Vertragsende beim abgebenden Unternehmen darstellen. Oftmals resultiert ein solcher Fehler im Prozessablauf in der gänzlichen Versorgungsunterbrechung beim Teilnehmer. Dieser wendet sich in der Regel als technischer Laie an den Servicebereich des aufnehmenden oder des abgebenden Unternehmens. Die in diesen Bereichen regelmäßig mit geringen Regelungsbefugnissen ausgestatteten Mitarbeiter können zum konkret zugrunde liegenden Sachverhalt nur allgemeine Informationen geben. Die jeweilige Fehlermeldung wird erneut in die bislang bestehenden Systeme eingegeben und ein erneuter Wechselversuch unternommen. Dieser Eskalationsmechanismus entbehrt – zumindest gegenüber dem Teilnehmer – jeglicher Zusicherung einer bestimmten Frist, bis zu der der Wechselprozess erfolgreich abgeschlossen sein wird. Die von der Bundesnetzagentur mit den Unternehmen geführten Gespräche haben darüber hinaus ergeben, dass die Unternehmen untereinander über keinen standardisierten und branchenweit einheitlichen Kontaktmechanismus verfügen, über den bei gescheiterten Wechselprozessen - im Zweifel händisch - für den Teilnehmer zeitnah eine zufrieden stellende Problemlösung erreicht werden kann.

(5) Vor dem Hintergrund, dass die betroffenen Unternehmen die eindeutigen Vorgaben des europäischen Rechtsrahmens (Art. 30 URL) und des - ohne Übergangsfristen versehenen - nationalen Rechts (§ 46 TKG) in einem *automatisierten* Prozess erst Mitte 2013 umsetzen können, um die Fehlerquote beim Anbieterwechsel zu senken, der bislang existierende Wechselprozess jedoch mit für

¹¹ Siehe zur Anzahl der Verbraucherbeschwerden zum Anbieterwechsel in den Jahren 2008 – 2011: Bundesnetzagentur, Tätigkeitsbericht 2010 / 2011, S. 284, Abbildung 45 (abrufbar unter <http://www.bundesnetzagentur.de>).

den Endnutzer unzumutbaren Fehlerquellen behaftet ist, ist die Ausübung der Festlegungskompetenz nach § 46 Abs. 9 TKG durch die Bundesnetzagentur zwingend geboten. Somit liegt im Hinblick auf das Aufgreifermessen eine fehlerfreie Entscheidung vor.

4.3. Konkrete Ausgestaltung der Festlegung ist fehlerfrei

Die Bundesnetzagentur hat die in der Entscheidung getroffenen Regelungen rechtmäßig ausgestaltet. Damit hat sie auch das ihr zustehende Auswahlermessen fehlerfrei ausgeübt. In den nachfolgenden Abschnitten werden die wesentlichen Regelungen dargestellt und eingehend begründet.

4.3.1 Vorgabe eines Eskalationsmechanismus

(1) Die Bundesnetzagentur beschränkt sich bei ihrer Festlegung nach § 46 Abs. 9 TKG **zunächst** auf die Vorgabe eines Eskalationsmechanismus für die Einzelfälle, in denen der Anbieterwechsel nicht erfolgreich war und damit auf Maßnahmen mit der geringst möglichen Eingriffstiefe. Weitergehende Maßnahmen bleiben jedoch vorbehalten.

(2) Diese Beschränkung beruht zum einen auf dem Umstand, dass bereits vor Inkrafttreten der Neuregelung in § 46 TKG ein von den am Markt tätigen Unternehmen angewendeter Wechselprozess existiert. Zum anderen befindet sich ein marktübergreifend vereinbarter automatisierter Wechselprozess zur Reduzierung der Fehlerquote in Vorbereitung, der bis Mitte 2013 zur Verfügung stehen soll. Zwischenzeitliche behördliche Festlegungen, mit denen Details zum Wechselprozess selbst vorgeben werden, erscheinen daher zunächst nicht angezeigt.

(3) Gleichzeitig zeigt jedoch die Erfahrung der Bundesnetzagentur aufgrund der in den letzten Jahren eingegangenen Verbraucherbeschwerden, dass insbesondere bei einem einmal gescheiterten Anbieterwechsel der Teilnehmer in eine eindeutig negative Ausgangslage versetzt wird, die er eigenständig nur schwer auflösen kann (vgl. Pkt. 4.2). Außerdem bestätigen die jüngst geführten Gespräche mit den am Markt tätigen Unternehmen, dass bislang kein marktübergreifender Eskalationsmechanis-

mus besteht, der zumindest beim Fehlschlag des Anbieterwechsels eine zeitnahe Beseitigung dieser Ausgangslage für den Teilnehmer garantiert.

(4) Etwaige weitergehende Vorgaben, die neben der Eskalation von Einzelfällen auch den Wechselprozess als solchen betreffen, bleiben für die Zeit nach Inkrafttreten dieser Festlegung und Analyse des dann bestehenden Beschwerdeaufkommens vorbehalten. Dieses kann auch den Zeitraum bis zur Realisierung des von den Unternehmen angekündigten automatisierten Wechselprozesses Mitte 2013 betreffen.

4.3.2 Vorgabe eines händischen Prozesses

(1) Die Festlegung wird voraussichtlich in weiten Teilen eine händische Ausführung der Vorgaben der Bundesnetzagentur nach sich ziehen. Der damit seitens der betroffenen Unternehmen bei der bisherigen Fehlerquote verbundene erhöhte Personaleinsatz zur Abhilfe der Teilnehmerbeschwerde ist aufgrund der Ausgangslage jedoch gerechtfertigt, da die nunmehr mit § 46 TKG vorgesehenen Vorgaben bereits seit längerem für die betroffenen Unternehmen absehbar waren.

(2) Die Änderung der Universaldienstrichtlinie ist am 19.12.2009 in Kraft getreten. Darin sind die nunmehr getroffenen Grundannahmen, dass eine vorzeitige Versorgungsunterbrechung verhindert (§ 46 Abs. 1 S. 1 TKG) und bei einer Versorgungsunterbrechung die Wiederaufnahme der Versorgung innerhalb eines Kalendertages (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG) erreicht werden soll, bereits enthalten (vgl. hierzu u. a. Art. 30 Abs. 4 S. 4 URL). Außerdem sind bereits 2009 durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie unter Beteiligung der Bundesnetzagentur Gespräche mit den wesentlichen Marktteilnehmern und Branchenverbänden zur Verbesserung der Ausgangslage beim Anbieterwechsel anberaumt worden, in denen insbesondere die Verhinderung von Versorgungsunterbrechungen adressiert wurde. Demzufolge war für die betroffenen Unternehmen bereits mit Inkrafttreten der europarechtlichen Regelungen Ende 2009 absehbar, dass hierzu nach der europarechtlichen Umsetzungsfrist zum 22.05.2011 vergleichbare Zielvorgaben auf nationaler Ebene zu erwarten waren. Darüber hinaus ist die Regelung zum Anbieterwechsel im Rahmen des nationalen Gesetzgebungsprozesses seit dem Referentenentwurf (15.09.2010), über den Regierungsentwurf (04.05.2011) bis hin zu der vom Deutschen Bundestag beschlossenen Fassung

(26.10.2011) in diesen Punkten unverändert geblieben. Demzufolge ist auch hier ein hohes Maß an Planungssicherheit für die Vorbereitung entsprechender Prozesse gegeben gewesen.

(3) Außerdem sollte die Belastungswirkung einer händischen Eskalation von Teilnehmerbeschwerden ab Mitte 2013 weiter absinken, da mit der bis dahin vorgesehenen Einführung automatisierter Abstimmungsverfahren eine Reduktion der Fehlerquote einhergehen dürfte.

4.3.3 Eskalation (lediglich) der bei der Bundesnetzagentur eingehenden Einzelfälle

(1) Die Bundesnetzagentur beschränkt die Vorgaben der Festlegung **zunächst** auf diejenigen Beschwerdefälle, die bei der Bundesnetzagentur eingehen und dann an die involvierten Anbieter zu einer Lösung innerhalb der festgelegten Fristen weitergeleitet werden.

(2) Auf weitergehende Vorgaben, die direkt das Beschwerdemanagement der Anbieter untereinander ausgestalten, wird im jetzigen Stadium noch verzichtet. Diese Entscheidung ist insbesondere durch den Ansatz geprägt, dass zunächst die geringstmögliche Eingriffstiefe gewählt werden soll. Außerdem bedarf es bezüglich der praktischen Auswirkungen der neu in Kraft getretenen Regeln zum Anbieterwechsel sowohl bei den betroffenen Anbietern öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste als auch bei den Betreibern öffentlicher Telekommunikationsnetze sowie bei der Bundesnetzagentur gewisser Erfahrungswerte, um etwaige weitere Schritte sachgerecht beurteilen zu können.

(3) Es ist jedoch bereits jetzt darauf hinzuweisen, dass die Bundesnetzagentur aktiv Teilnehmer auf die Neuregelungen zum Anbieterwechsel hinweisen wird und damit auch über die jeweiligen Kontaktstellen zum Anbieterwechsel ein entsprechendes Beschwerdeaufkommen zu erwarten ist.

(4) Mit dem aktuellen Verzicht der Bundesnetzagentur auf etwaige Vorgaben im direkten Verhältnis der betroffenen Unternehmen untereinander ist allerdings die Erwartung verbunden, dass alle Marktbeteiligten die Verpflichtung in Ziffer 7 zu einer

unverzöglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit in den Vordergrund ihres Verhaltens beim Anbieterwechsel stellen. Sollte dieses nicht der Fall sein, bleiben kurzfristig auch weitergehende Festlegungen der Bundesnetzagentur vorbehalten.

4.3.4 Begründung der Detailregelungen

Die einzelnen Festlegungen sind im Detail wie folgt zu begründen:

4.3.4.1 Benennung einer Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 1)

(1) Die Benennung einer unternehmenseinheitlichen Kontaktstelle zum Anbieterwechsel soll die Durchsetzung der neuen in § 46 Abs. 1 S. 1 und S. 2 TKG verordneten Vorgaben zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich ermöglichen und zu einem erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses beitragen. Adressiert werden dabei – ebenso wie in § 46 Abs. 1 TKG selbst – sowohl die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten als auch die Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen. Dieses entspricht der schon in der Gesetzesbegründung zum Regierungsentwurf zu § 46 TKG zum Ausdruck gebrachten Intention, dass sichergestellt werden soll, dass alle betroffenen Unternehmen zur Realisierung eines funktionierenden Wechselprozesses beitragen¹². Zur Erreichung dieses Ziels differenziert § 46 TKG und demzufolge auch die Festlegung der Bundesnetzagentur darüber hinaus *nicht* hinsichtlich weiterer Merkmale (bspw. Marktanteile der betroffenen Unternehmen), sondern stellt – symmetrisch – an alle im Endkundenbereich tätigen Unternehmen die gleichen Anforderungen. Gleiches gilt für die im Vorleistungsbereich tätigen Unternehmen.

(2) Die im Rahmen des Anhörungsverfahrens vorgebrachte Anregung, unternehmensintern eine Kontaktstelle für Teilnehmerbeschwerden im Festnetz bzw. im Mobilfunk einzurichten, kann nicht nachgekommen werden. Denn dieses würde innerhalb der über 100 betroffenen Unternehmen und im Verhältnis zur Bundesnetzagentur einen zu hohen Verwaltungsaufwand erzeugen. Die in beiden Segmenten tätigen Unternehmen hingegen können bei den eingehenden Beschwerden ohne größeren Verwaltungsaufwand zwischen Mobilfunk- und Festnetzkunden unterscheiden und sind danach in ihrer internen Organisationsstruktur frei. Außer-

¹² Vgl. Begründung zum TKG-RegE, BT-Drs. 17/5707, S. 69.

dem dürfte es aufgrund der bereits jetzt deutlich geringeren Fehlerquote bei der Mobilfunkrufnummernportierung zu einem generell geringeren Beschwerdeaufkommen kommen, was den erhöhten organisatorischen Aufwand nicht rechtfertigt. Schließlich erscheint eine Differenzierung zwischen Festnetz und Mobilfunk vor dem Hintergrund der steigenden Anzahl an Konvergenzprodukten nicht sachdienlich.

4.3.4.2 Voraussetzungen für die Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 2)

(1) Die Ausgestaltung als unternehmensübergreifende Kontaktstelle Anbieterwechsel mit umfassender Regelungsbefugnis (Ziffer 2. a) beruht auf der Erfahrung der Bundesnetzagentur, dass der Anbieterwechsel aus den unterschiedlichsten Gründen (bspw. Portierung der Rufnummer, Vertragsangelegenheiten, technische oder organisatorische Verfügbarkeit der Vorleistung) scheitern kann. Da bereits innerhalb eines Unternehmens unterschiedliche Bereiche die jeweiligen Teilfragen bearbeiten, kann eine an den gesetzlichen Fristvorgaben in § 46 TKG orientierte Realisierung im Rahmen der hier getroffenen Festlegung nur gelingen, wenn die Kontaktstelle aufgrund ihrer umfassenden Regelungsbefugnisse etwaige unternehmensinternen Koordinierungsverluste ausgleicht.

(2) Die Anforderungen an die personelle und technische Ausstattung (Ziffer 2. b) sind Folge der engen Fristvorgaben, die sich aus § 46 Abs. 1 S. 1 und S. 2 TKG und der zugrunde liegenden europarechtlichen Regelung (insbes. Art. 30 Abs. 4 S. 4 URL) ergeben. Danach darf der Dienst beim Wechsel nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen sein. Bei einem Fehlschlag des Anbieterwechsels ist demzufolge – unabhängig davon, ob die Tagesfrist aufgrund der Ausgangslage im Einzelfall faktisch noch eingehalten werden kann – in jedem Fall ein *sehr zügiges Handeln* der betroffenen Unternehmen notwendig. Dem dürfen begrenzte Ressourcen nicht entgegenstehen. Dieses trifft auch für den Fall zu, dass es zu einem kurzfristig hohen Beschwerdeaufkommen kommt. Die betroffenen Unternehmen können abhängig von der Anzahl der insgesamt administrierten Wechselprozesse regelmäßige Fehlerquoten prognostizieren und daraus folgend entsprechende Ressourcen bereitstellen.

(3) Die Vorgabe einheitlicher Erreichbarkeitszeiten arbeitstäglich Montag – Freitag, im Zeitraum von 09.00 – 16.00 Uhr für die Kontaktstelle Anbieterwechsel des jeweiligen Unternehmens folgt der Anregung mehrerer Unternehmen im Rahmen des

Anhörungsverfahrens zum Festlegungsentwurf. Ziel der Maßnahme ist es, die branchenübergreifende Zusammenarbeit besser planbar zu auszugestalten. Bereits jetzt bleibt jedoch festzuhalten, dass die Festlegung einheitlicher Bearbeitungszeiten – insbesondere bei einem erhöhten Beschwerdeaufkommen - nicht die Realisierung des Anbieterwechsels in Rahmen der vorgegebenen Fristen hindern darf. Die Verpflichtung der betroffenen Unternehmen, durch entsprechende personelle Ressourcen die Einzelfalllösung fristgerecht sicherzustellen, bleibt demzufolge bestehen und davon unberührt.

(4) Die nach Ziffer 2. c) vorgesehene Einrichtung eines gesonderten E-Mail-Postfaches ermöglicht die zügige Kommunikation der Bundesnetzagentur mit den betroffenen Unternehmen und der Unternehmen untereinander. Die telefonische Erreichbarkeit eines inhaltlich zuständigen und mit entsprechenden Regelungsbefugnissen ausgestatteten Ansprechpartners soll zusätzlich die zeitnahe Klärung von offenen Detailfragen der betroffenen Unternehmen untereinander bzw. mit der Bundesnetzagentur ermöglichen. Die Erreichbarkeit per Telefax ist notwendig, da somit ein sicherer, aber gleichzeitig schneller Kommunikationskanal eröffnet wird, solange eine Verschlüsselung der elektronischen Kommunikation noch nicht zur Verfügung steht (vgl. Ziffer 10).

4.3.4.3 Meldepflicht der Daten der unternehmensübergreifenden Kontaktstelle Anbieterwechsel (Ziffer 3)

(1) Die mit Ziffer 3 vorgesehene kurze Meldefrist für die Kontaktdaten der Kontaktstelle Anbieterwechsel des jeweiligen Unternehmens ist dem Umstand geschuldet, dass der damit verbundene Eskalationsmechanismus zeitnah zum Inkrafttreten der Neuregelung in § 46 TKG aktiviert werden muss, um den gesetzgeberischen Willen entsprechend umzusetzen. Darüber hinaus dürften die technischen Vorgaben (gesondertes E-Mail-Postfach, Telefonnummer) die betroffenen Unternehmen vor keine erhöhten Anforderungen stellen. Die Nennung eines namentlichen Ansprechpartners bei der jeweiligen Kontaktstelle Anbieterwechsel inklusive Vertretungsregelung verhindert nicht, dass auch weitere Mitarbeiter in die Bearbeitung der eingehenden Teilnehmerbeschwerden eingebunden werden können. Dem genannten Ansprechpartner nebst seinem Vertreter wird durch die Bundesnetzagentur jedoch die Gesamtverantwortung zugeordnet.

(2) Mit Ziffer 3 wird im Anschluss an die erstmalige Übermittlung der Daten der Kontaktstelle Anbieterwechsel vorgegeben, dass Änderungen dieser Kontaktdaten spätestens **zwei Wochen vor** Inkrafttreten der jeweiligen Änderung der Bundesnetzagentur mitzuteilen sind. Damit soll sichergestellt werden, dass seitens der Bundesnetzagentur ausreichend Zeit verbleibt, die Gesamtliste der Kontaktstellen Anbieterwechsel zu aktualisieren und an alle im Markt tätigen Unternehmen zu verteilen. Somit können ab einem im Einzelfall vorzugebenden Stichtag die jeweiligen neuen Kontaktdaten genutzt werden.

4.3.4.4 Ergänzende Maßnahmen: Zusammenführung aller Kontaktdaten der jeweiligen Kontaktstellen Anbieterwechsel (Ziffer 4)

Mit der in Ziffer 4 angekündigten Zusammenführung aller Daten der unternehmenseinheitlichen Kontaktstellen zum Anbieterwechsel und der Verteilung dieser Liste an alle betroffenen Unternehmen soll die Basis für eine unverzügliche und diskriminierungsfreie Zusammenarbeit der Unternehmen untereinander gelegt werden (siehe Ziffer 9).

4.3.4.5 Veröffentlichungsverbot der Liste der Kontaktstellen gegenüber Teilnehmern (Ziffer 5)

(1) Mit der Festlegung in Ziffer 5 soll verhindert werden, dass die Kontaktdaten aller unternehmenseinheitlichen Kontaktstellen zum Anbieterwechsel öffentlich bekannt werden und somit bei direkter Kontaktaufnahme durch die Teilnehmer dem regulären Beschwerdemanagement ausgesetzt sind. Dieses würde voraussichtlich zu einer nicht zeitgerechten Abarbeitung der Einzelfälle führen.

(2) Darüber hinaus hat so jedes der betroffenen Unternehmen die Möglichkeit, für das reguläre Beschwerdemanagement unternehmenseigene Qualitätsstandards zu definieren und somit im Rahmen des Qualitätswettbewerbs entsprechende Akzente zu setzen.

4.3.4.6 Erste Rückmeldung über eingeleitete Maßnahmen an die BNetzA (Ziffer 6)

(1) Bei telefonischen Teilnehmerbeschwerden ist geplant, dass die Bundesnetzagentur auf das im Internet veröffentlichte Beschwerdeformular hinweist (siehe Ziffer 15). Die Bundesnetzagentur wird die elektronisch und schriftlich eingehenden Teilnehmerbeschwerden zum Anbieterwechsel kursorisch auf ihre Begründetheit prüfen. Sollte sich aufgrund dieser Prüfung eine offenkundige Unbegründetheit ergeben, wird die Bundesnetzagentur dieses dem Teilnehmer mitteilen. Da es sich bei der Prüfung der Bundesnetzagentur lediglich um eine kursorische Prüfung handeln kann, bleibt demzufolge die Verpflichtung der beteiligten Netzbetreiber und Anbieter zu einer unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit und damit zu einer umfassenden Sachverhaltsermittlung im Einzelfall unabhängig von der vorherigen kursorischen Prüfung der Bundesnetzagentur bestehen (vgl. Ziffer 9). Unterstützend soll dabei das von der Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite zu veröffentlichende Beschwerdeformular wirken, um möglichst die für die Lösung des Einzelfalls notwendigen Informationen bereits vor Weiterleitung der Teilnehmerbeschwerde an die betroffenen Anbieter und Netzbetreiber zu ermitteln (vgl. Ziffer 15).

(2) Die Bundesnetzagentur leitet dann die Teilnehmerbeschwerde elektronisch an den aufnehmenden Anbieter weiter („An:“), da dieser im Rahmen des Neukundengeschäftes den Wechselprozess angestoßen hat. Außerdem besitzt der aufnehmende Anbieter mit hoher Wahrscheinlichkeit bereits das höchste Maß an Vorinformationen zum konkreten Einzelfall und kann demzufolge die Koordinierung der Problemlösung am einfachsten übernehmen.

(3) Soweit sich dieses aus der Schilderung des Teilnehmers erkennen lässt, werden gleichzeitig der abgebende Anbieter und der oder die beteiligten Netzbetreiber über die Eskalation des jeweiligen Einzelfalls an den aufnehmenden Anbieter in Kenntnis gesetzt (CC:).

(4) Mit dieser Vorgehensweise wird sichergestellt, dass alle Beteiligten schnell eine so umfassend wie mögliche Sachverhaltskenntnis haben, um in der Folge im Rahmen einer zügigen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit den Wechselprozess in den vorgegebenen Fristen erfolgreich abschließen zu können. Mit der Adressie-

zung des aufnehmenden Anbieters („An:“) und des abgebenden Anbieters bzw. der betroffenen Netzbetreiber („CC:“) ist für den jeweiligen Einzelfall noch keine Wertung bzgl. der ebenfalls zur Durchsetzung von § 46 TKG vorgesehenen Bußgeldtatbestände verbunden (vgl. § 149 Abs. 1 Nr. 7 lit. g) und lit. h) TKG). Diese bleibt einer späteren Prüfung in einem etwaigen Bußgeldverfahren vorbehalten.

(5) Die nach Ziffer 6 der Festlegung vorgesehene Mitteilungspflicht gegenüber der Bundesnetzagentur dient einer ersten Kontrolle, inwieweit die betroffenen Unternehmen im jeweiligen Einzelfall entsprechende Maßnahmen eingeleitet haben. Vor dem Hintergrund der generell bereits durch § 46 TKG vorgesehenen knappen Fristen ist eine erste Rückmeldung **bis spätestens 16.00 Uhr des folgenden Arbeitstages (Montag - Freitag)** gerechtfertigt.

(6) Die unter Ziffer 6 vorgesehene Mitteilungspflicht gegenüber der Bundesnetzagentur bzgl. der eingeleiteten Maßnahmen bezieht sich auf Arbeitstage, d. h. von Montags bis Freitags. Einer freiwilligen, früheren Rückmeldung an die von der Bundesnetzagentur eingerichtete E-Mail-Adresse stellungnahmen-anbieterwechsel@bnetza.de auch an Samstagen steht die Regelung in Ziffer 6 nicht entgegen.

(7) Darüber hinaus erhält die Bundesnetzagentur im Rahmen der eigenen statistischen Auswertung insbesondere einen Überblick über die Reaktionszeiten bei der Einleitung von Abhilfemaßnahmen. In diesem Zusammenhang ist auch relevant, welche Netzbetreiber einzubinden waren und zu welchem Zeitpunkt dieses geschehen ist (vgl. hierzu Ziffer 6 d) Eine Veröffentlichung dieser statistischen Auswertung bleibt vorbehalten.

4.3.4.7 Erste Rückmeldung über eingeleitete Maßnahmen an den Teilnehmer (Ziffer 7)

(1) Die mit Ziffer 7 auferlegte Informationsverpflichtung des aufnehmenden Anbieters gegenüber dem Teilnehmer ist als eine die Vorgaben des Gesetzgebers unterstützende Maßnahme anzusehen und trotz des personellen Aufwandes für die betroffenen Unternehmen gerechtfertigt.

(2) Denn die bisherigen Erfahrungen der Bundesnetzagentur bei der Auswertung von Endkundenbeschwerden zum Anbieterwechsel zeigen, dass bei Fehlern im Rahmen des Wechselprozesses eine direkte und zeitnahe Kontaktaufnahme mit dem betroffenen Teilnehmer dessen Vertrauen in den Wechselprozess als solches sichert. Die zeitnahe und in der Folge möglichst fortlaufende Information des Teilnehmers darüber, dass alle betroffenen Unternehmen entsprechend der Verpflichtung nach Ziffer 9 gemeinsam an einer zügigen Problemlösung arbeiten, führt seitens des Teilnehmers in der Regel dazu, etwaige Unannehmlichkeiten für einen überschaubaren Zeitraum zu akzeptieren und somit die Wechselentscheidung als solche nicht in Frage zu stellen. Gerade der mit § 46 Abs. 1 S. 1 und S. 2 TKG adressierte Ansatz, insbesondere Versorgungsunterbrechungen zu vermeiden bzw. in möglichst kurzen Fristen zu halten, macht deutlich, dass es Ziel des Gesetzgebers war, eben dieses Vertrauen auf einen zuverlässig funktionierenden Wechselprozess sicherzustellen. Dieses wird durch die Informationsverpflichtung nach Ziffer 7 unterstützt und ist somit gerechtfertigt.

(3) Die Informationsverpflichtung des aufnehmenden Anbieters gegenüber dem abgebenden Anbieter über die Teilnehmerinformation und deren Inhalte dient dazu, gegenüber dem Teilnehmer ein koordiniertes Verfahren und somit dessen Vertrauen in eine zügige und nachhaltige Lösung seines Einzelfalls sicherzustellen.

4.3.4.8 Erfolgreicher Abschluss der Teilnehmerbeschwerde durch erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels innerhalb von drei Arbeitstagen (Ziffer 8)

(1) Mit der Festlegung der Bundesnetzagentur in Ziffer 8 ist die Teilnehmerbeschwerde spätestens innerhalb von **drei Arbeitstagen (Montag – Freitag)** nach Eingang der Anfrage der Bundesnetzagentur bei der Kontaktstelle Anbieterwechsel mit erfolgreicher Realisierung des Anbieterwechsels abzuschließen (vgl. im Detail zur *erfolgreichen* Realisierung des Anbieterwechsels Pkt. 4.1.1.). In der Praxis bedeutet dieses, dass jede von der Bundesnetzagentur bis Dienstag (16.00 Uhr) an die betroffenen Unternehmen weitergeleitete Teilnehmerbeschwerde im Laufe des Freitags erfolgreich abgeschlossen sein muss.

(2) Eine Fristvorgabe von **drei Arbeitstagen** bis zum erfolgreichen Abschluss der Teilnehmerbeschwerde durch Realisierung des Anbieterwechsels ist – entgegen ei-

ner Reihe der Stellungnahmen im Rahmen des Anhörungsverfahrens - gerechtfertigt. Denn mit der Einrichtung einer Kontaktstelle Anbieterwechsel in jedem der im Markt tätigen Unternehmen wird marktübergreifend eine einheitliche Basis für die Eskalation von Beschwerdefällen zum Anbieterwechsel geschaffen. Damit stellt ein suboptimaler Informationsfluss zwischen den betroffenen Unternehmen zukünftig keinen Hinderungsgrund mehr für die schnelle Lösung des konkreten Einzelfalls dar. Der Umstand, dass zusätzlich die jeweilige Kontaktstelle Anbieterwechsel unternehmensintern mit den entsprechenden Eingriffsbefugnissen und den entsprechenden Ressourcen ausgestattet sein muss, wird ebenfalls dazu beitragen, dass eine Lösung der Teilnehmerbeschwerde durch Realisierung des Anbieterwechsels innerhalb von **drei Arbeitstagen** möglich ist.

(3) Außerdem stellt die Bundesnetzagentur – entsprechend der Anregung der betroffenen Unternehmen im Rahmen des Anhörungsverfahrens – mit dem unter Ziffer 15 vorgesehen Beschwerdeformular ein Hilfsmittel für die zügige und zielorientierte Bearbeitung der eingehenden Teilnehmerbeschwerden zur Verfügung. Auch wenn der Teilnehmer nicht zur Nutzung des Formulars verpflichtet werden kann, so ist – wie die Erfahrungen aus dem Online-Verfahren zur Schlichtung nach § 47a TKG zeigen - zu erwarten, dass eine große Zahl der Teilnehmer eben diese Darstellung ihres Einzelfalls nutzen wird. In diesen Fällen erhalten alle im Einzelfall betroffenen Unternehmen die wesentlichen Informationen in einem einheitlich aufbereiteten Format und können umgehend mit der Fehlersuche im jeweiligen Verantwortungsbereich beginnen (zu den rechtlichen Rahmenbedingungen, die aufgrund der Bußgeldbewehrung des Anbieterwechsels ein längeres Zuwarten verbieten siehe sogleich unter (5)).

(4) Eine zusätzliche Verlängerung der vorgegebenen Fristen auf mehr als drei Arbeitstage ist außerdem aufgrund der ebenfalls bei der Festlegung zu berücksichtigenden Verbraucherinteressen nicht vertretbar (§ 2 Abs. 2 Nr. 1 TKG, § 2 Abs. 3 Nr. 3 TKG). Dieses gilt insbesondere vor dem Hintergrund, dass in der nunmehr getroffenen Festlegung zur Wahrung der Interessen der betroffenen Unternehmen der Samstag nicht mehr in die Fristberechnung mit einbezogen wird. Mit der Begrenzung der Fristberechnung auf Arbeitstage (Montag – Freitag), statt wie noch im Festlegungsentwurf vorgesehen auf Werkstage (Montag – Samstag), folgt die Festlegung einer Reihe der im Anhörungsverfahren abgegebenen Stellungnahmen. Die

Einbeziehung des Samstags in die Fristberechnung hätte für alle am Markt tätigen Unternehmen zur Folge gehabt, dass in den einzurichtenden Kontaktstellen Anbieterwechsel die Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden an Samstagen regulär hätte vorgesehen werden müssen. Die damit verbundene Eingriffswirkung hätte insbesondere kleinere, mit einer geringeren Personaldecke ausgestatteten Anbieter und Netzbetreiber belastet. Diese Belastungswirkung wird mit der nunmehr getroffenen Festlegung vermieden. Da das Interesse des Teilnehmers auf einen zuverlässigen Wechselprozess gerichtet ist, der mit keiner bzw. einer möglichst kurzen Versorgungsunterbrechung einhergeht, würde eine noch über die drei Tagesfrist hinausgehende Fristverlängerung diesem Interesse deutlich widersprechen (vgl. zur Realisierung des Anbieterwechsels an Samstagen auf Wunsch des Teilnehmers Ziffer 16).

(5) Neben den praktischen Rahmenbedingungen sprechen auch die rechtlichen Rahmenbedingungen dafür, dass die betroffenen Unternehmen bei Eingang einer Teilnehmerbeschwerde bei der jeweiligen Kontaktstelle Anbieterwechsel, der beispielsweise eine Versorgungsunterbrechung zugrunde liegt, deren Abhilfe mit höchster Priorität verfolgen müssen. Denn bereits ab Überschreiten der vom Gesetzgeber vorgesehenen Maximalfrist für Versorgungsunterbrechungen von einem Kalendertag (§ 46 Abs. 1 S. 2 TKG) sind die im Einzelfall am jeweiligen Anbieterwechsel beteiligten Unternehmen potentiell der mit § 149 Abs. 1 Nr. 7 lit. g) und lit. h) TKG vom Gesetzgeber vorgesehenen Bußgelddrohung von bis zu 100.000,- Euro ausgesetzt. Mit der in Ziffer 8 vorgesehenen Frist erhalten alle im jeweiligen Einzelfall am Wechselprozess beteiligten Unternehmen die Möglichkeit, den Anschein etwaiger Rechtsverstöße zeitnah zu beseitigen.

(6) In diesem Zusammenhang ist klarzustellen, dass sich aus der in Ziffer 8 vorgesehenen Frist kein Dispens der gesetzlichen Fristvorgaben in § 46 TKG ergibt. Denn die Fristvorgabe in Ziffer 8 schafft lediglich einen einheitlichen zeitlichen Rahmen für die durch die Bundesnetzagentur an die jeweiligen Kontaktstellen weitergeleiteten Teilnehmerbeschwerden.

(7) Außerdem ist in diesem Zusammenhang klarzustellen, dass die in § 46 Abs. 1 S. 3 TKG vorgesehene Verpflichtung zur Weiterversorgung des Teilnehmers durch den abgebenden Anbieter bei Fehlschlag des Anbieterwechsels, die einer sechsmonati-

gen Umsetzungsfrist unterliegt, neben der mit dieser Festlegung zur Eskalation von Teilnehmerbeschwerden vorgegebenen Prozess bestehen bleibt.

(8) Soweit dieses dem Wunsch des Teilnehmers entspricht bzw. objektive Unmöglichkeit vorliegt, wird mit Ziffer 8 S. 2 bzgl. der Fristvorgaben den betroffenen Unternehmen darüber hinaus in engen Grenzen eine gewisse Flexibilität eingeräumt. Dieses beruht auf dem Umstand, dass beim Anbieterwechsel in bestimmten Konstellationen die Mitwirkung des Teilnehmers notwendig ist (bspw. durch Anwesenheit in den Räumlichkeiten des Teilnehmers). Für abweichende Terminvereinbarungen ist jedoch *allein* der Wunsch des Teilnehmers entscheidend. Etwaige beschränkte personelle bzw. sachliche Ressourcen der betroffenen Unternehmen stellen keinen Rechtfertigungsgrund für eine Überschreitung der in Ziffer 8 vorgesehenen Frist dar.

(9) Mit Ziffer 8 S. 3 und S. 4 wird der aufnehmende Anbieter dazu verpflichtet, Fristabweichungen bzw. die erfolgreiche Realisierung der Bundesnetzagentur anzuzeigen. Kommt es zu einer Fristabweichung wg. objektiver Unmöglichkeit ist dieses entsprechend zu begründen. Wird die erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels angezeigt, ist der aufnehmende Anbieter verpflichtet, den Grund für das Scheitern des ursprünglichen Wechserversuchs zu benennen. Diese nach Anregung im Anhörungsverfahren aufgenommene Konkretisierung der Anzeigepflicht dient dazu, systemische Fehler im Wechselprozess aufzudecken. Daraus folgend können dann etwaige Abhilfemaßnahmen für die zukünftige Prozessausgestaltung entwickelt werden.

(10) Klarstellend ist in diesem Zusammenhang für den Fall des Scheiterns des Wechselprozess in den nach Ziffer 8 vorgegebenen Fristen wegen fehlenden Mitwirkung des Teilnehmers (bspw. durch Nichtanwesenheit in den Räumlichkeiten des Teilnehmers zum vereinbarten Zeitpunkt) bereits jetzt auf folgendes hinzuweisen: In diesen Fällen liegt es im Aufgabenbereich der beteiligten Unternehmen, *substantiiert* nachzuweisen, dass ihrerseits alles zur erfolgreichen Realisierung des Wechselprozesses getan wurde.

4.3.4.9 Unverzügliche und diskriminierungsfreie Zusammenarbeit sowie Meldepflicht bei Verhaltensabweichungen einzelner Anbieter (Ziffer 9)

(1) Die Festlegung zu Ziffer 9 verpflichtet alle Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste und Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze im Rahmen des Eskalationsprozesses nach Ziffer 1, 2 und 6 bis 8 zu einer unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit.

(2) Diese Verpflichtung ist notwendig, da die seitens der Bundesnetzagentur an die jeweilige Kontaktstelle Anbieterwechsel weitergeleiteten Fälle nicht im Detail auf die Frage geprüft werden, welches Unternehmen im jeweiligen Einzelfall die Ursache für den Fehlschlag des Anbieterwechsels gesetzt hat. Es ist das vorrangige Ziel der Neuregelung in § 46 TKG und damit auch dieser Festlegung, die Versorgung des Teilnehmers auch beim Wechsel soweit wie möglich sicherzustellen bzw. schnellstmöglich wieder herzustellen und den Wechsel erfolgreich abzuschließen. Die Klärung der Frage, welches Unternehmen, die Ursache für etwaige Fehler im Wechselprozess gesetzt hat, steht nicht im Vordergrund dieser Festlegung. Für alle am Wechselprozess beteiligten Unternehmen gilt die Verpflichtung zur unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit. Die Kontaktstelle Anbieterwechsel des zunächst adressierten aufnehmenden Anbieters wendet sich an die Kontaktstelle Anbieterwechsel des abgebenden Anbieters und klärt alle zur Realisierung des Wechselprozesses notwendigen Einzelfragen.

(3) Darüber hinaus ist klarzustellen, dass die Verpflichtung zur unverzüglichen und diskriminierungsfreien Zusammenarbeit auch im Verhältnis der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zu den beteiligten Betreibern öffentlicher Telekommunikationsnetze gilt. Dieses ergibt sich bereits aus dem Umstand, dass sowohl § 46 TKG als auch diese Festlegung alle am Wechselprozess beteiligten Unternehmen gleichermaßen zur Erreichung der im Gesetz vorgegebenen Rahmenbedingungen verpflichtet.

(4) Die mit Ziffer 9 vorgesehene Meldepflicht gegenüber der Bundesnetzagentur soll dazu führen, dass auch kurzfristig auf etwaiges Fehlverhalten einzelner Marktbeteiligter reagiert werden kann. Somit kann die Anzahl der vom Fehlverhalten eines einzelnen Unternehmens betroffenen Teilnehmer gering gehalten werden.

4.3.4.10 Verschlüsselung der elektronischen Kommunikation mit der Bundesnetzagentur (Ziffer 10)

(1) Auf Anregungen eines überwiegenden Teils der Stellungnahmen im Rahmen des Anhörungsverfahrens werden mit Ziffer 10 die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und die Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen dazu verpflichtet, für die elektronische Kommunikation mit der Bundesnetzagentur ein Verschlüsselungsverfahren vorzusehen. Da die von der Bundesnetzagentur weitergeleiteten Einzelfälle der Teilnehmer möglicherweise datenschutzrechtlich sensible Daten enthalten, ist eine Verschlüsselung der elektronischen Kommunikation angemessen. Dieses gilt auch für die von der Bundesnetzagentur zusammengestellte Liste aller Kontaktstellen zum Anbieterwechsel in den jeweiligen Unternehmen (siehe Ziffer 4). Denn diese Kontaktdaten sollen eben ausschließlich der Bundesnetzagentur und den betroffenen Unternehmen zur Verfügung gestellt werden, um eine reibungslose Zusammenarbeit zu gewährleisten. Die verschlüsselte elektronische Übermittlung dieser Gesamtliste würde sicherstellen, dass ausschließlich die betroffenen Unternehmen bzw. die Bundesnetzagentur diese einsehen können.

(2) Da die regelmäßige verschlüsselte, elektronische Kommunikation für alle vom Eskalationsprozess Betroffenen ein Novum darstellt, ist mit dem **01.09.** eine entsprechende Übergangsfrist vorgesehen worden. Die Bundesnetzagentur geht nach jetzigem Sachstand davon aus, dass das Programm Pretty Good Privacy (PGP) zur Anwendung kommen wird. Nach Abschluss der technischen Prüfung wird die Bundesnetzagentur hierzu gesondert informieren.

4.3.4.11 Berichtspflicht bezüglich Fortschritten für automatisierte Prozesse (Ziffer 11)

(1) Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und die Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sowie eine Reihe an Branchenverbände haben in den seit Ende 2011 geführten Gesprächen bestätigt, dass Mitte 2013 branchenübergreifend automatisierte Wechselprozesse in den Wirkbetrieb gehen, die die Vorgaben des § 46 TKG berücksichtigen.

(2) Mit der in Ziffer 11 vorgesehenen regelmäßigen Berichtspflicht soll dieser Prozess seitens der Bundesnetzagentur bereits frühzeitig aktiv begleitet werden. Denn sollte sich herausstellen, dass bei der branchenübergreifenden und rechtzeitigen Realisierung automatisierter Prozesse Verzögerungen zu erwarten sind, müssten seitens der Bundesnetzagentur weitere Festlegungen erwogen werden. Diese müssten dann möglicherweise in ihrer Eingriffstiefe über den mit dieser Festlegung vorgegebenen Eskalationsmechanismus hinausgehen und den Ablauf des Wechselprozesses selbst ausgestalten. Aufgrund der damit verbundenen Komplexität bedürfte es hierzu eines bestimmten zeitlichen Vorlaufs, der durch die in Ziffer 11 regelmäßig vorgesehene Berichtspflicht sichergestellt wird.

(3) Vor diesem Hintergrund wäre es auch nicht sachgerecht – wie zum Teil im Rahmen des Anhörungsverfahrens angeregt – die zeitlichen Intervalle der Berichtspflichten zu verlängern. Denn damit bestünde die Gefahr, dass bei dem noch verbleibenden kurzen Zeitraum und der Komplexität der Thematik nicht mehr genügend Reaktionszeit für die Bundesnetzagentur verbliebe, um auf etwaige Fehlentwicklungen im brancheninternen Diskussionsprozess einzuwirken.

(4) Eine Verkürzung der Berichtspflichten, auf die Unternehmen, bei denen es regelmäßig zu Wechselproblemen kommt, ginge insofern fehl, als dass die Verpflichtung in Ziffer 11 darauf ausgerichtet ist, ein Monitoring für die Entwicklung *zukünftiger* automatisierter Wechselprozesse einzuführen. Hierzu ist jedoch eine den gesamten Markt betrachtende Sichtweise notwendig.

(5) Die Berichtspflicht ist auch nicht unverhältnismäßig, da die Bundesnetzagentur über den „Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung und der Netzzusammenschaltung“ (AKNN) bereits eingebunden ist. Wie die mit der Branche geführten Gespräche zeigen, ist der AKNN nicht das einzige Gremium, in dem Branchenvertreter die praktische Umsetzung der Neuregelung in § 46 TKG vorbereiten. Weitere wesentliche Vorbereitungen wurden bzw. werden in dem von der Bundesnetzagentur eingerichteten NGA-Forum bzw. in der der sog. AG Anbieterwechsel getroffen. Diese unterschiedlichen Diskussionsgremien und –schwerpunkte können unternehmensindividuell bzw. vertreten durch die Fachverbände in den Stellungnahmen gegenüber der Bundesnetzagentur gebündelt werden, da diese letztlich

eine branchenweite und inhaltlich umfassende Beurteilung der Ausgangslage vornehmen muss.

4.3.4.12 Keine Geltung der Festlegung für Wechsel von Teilnehmern mit Individualvereinbarungen (Ziffer 12)

Mit Ziffer 12 macht die Bundesnetzagentur von der Ausnahmemöglichkeit in § 46 Abs. 9 S. 3 TKG Gebrauch. Danach können Wechselprozesse von Teilnehmern, die mit dem jeweiligen Unternehmen eine Individualvereinbarung geschlossen haben (bspw. größere Behörden, größere Unternehmen, etc.) von den Vorgaben des § 46 Abs. 1 und Abs. 2 ausgenommen werden. Alle Teilnehmer, die auf Basis von AGB-Produkten (Verbraucher oder kleine oder mittelständische Unternehmen) einen Vertrag schließen, sind hingegen von der Schutzwirkung des § 46 TKG erfasst, so dass diese Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste von der Regelungswirkung der Festlegung betroffen sind (vgl. zur Begründung bereits Pkt. 3.1).

4.3.4.13 Widerrufsvorbehalt (Ziffer 13)

Die Bundesnetzagentur behält sich gemäß § 36 Abs. 2 Nr. 3 VwVfG den Widerruf dieser Festlegung vor. Dieser Vorbehalt soll insbesondere sicherstellen, dass neue Erkenntnisse berücksichtigt werden können, soweit dieses erforderlich ist. Nur so kann die Zukunftsoffenheit aufgrund eines derzeit nicht konkret absehbaren Anpassungsbedarfs gewährleistet werden. Hiervon wird das berechnete Bedürfnis der Unternehmen nach Planungssicherheit nicht beeinträchtigt, da solche Erwägungen in einem etwaigen Änderungsverfahren unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit zu berücksichtigen sind.

4.3.4.14 Ergänzende Maßnahmen: statistische Auswertung und etwaige Veröffentlichung (Ziffer 14)

Wie mit Ziffer 14 angekündigt, ist geplant, die eingehenden Anfragen zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich und ihre weitergehende Behandlung durch die jeweilige Kontaktstelle Anbieterwechsel der jeweiligen Anbieter bzw. Netzbetreiber statistisch auszuwerten. Eine Veröffentlichung dieser statistischen Auswertung (ggf. im Rahmen einer Positivliste) bleibt vorbehalten (vgl. § 45n Abs. 8 S. 1 TKG).

4.3.4.15 Ergänzende Maßnahmen: Beschwerdeformular der Bundesnetzagentur (Ziffer 15)

Die Bundesnetzagentur folgt mit Ziffer 15 einer Reihe von Anregungen im Anhörungsverfahren und wird den Teilnehmern auf der Internetseite der Bundesnetzagentur ein Formular für Beschwerden zum Anbieterwechsel zur Verfügung stellen. Damit sollen möglichst die für die Lösung des Einzelfalls notwendigen Informationen bereits vor Weiterleitung der Teilnehmerbeschwerde an die betroffenen Anbieter und Netzbetreiber zu ermitteln. Es ist in diesem Zusammenhang aber bereits jetzt darauf hinzuweisen, dass davon die Verpflichtung der Anbieter und Netzbetreibern zur eigenständigen Sachverhaltsaufklärung davon unberührt bleibt.

4.3.4.16 Samstagsschaltung, soweit Zugang zu Räumlichkeiten des Teilnehmers notwendig (Ziffer 16)

(1) Mit Ziffer 16 wird seitens der Bundesnetzagentur zunächst lediglich angeregt, dass dem Teilnehmer auch eine Realisierung des Anbieterwechsels an Samstagen angeboten wird, soweit hierfür der Zugang zu den Räumlichkeiten des Teilnehmers notwendig ist. Hierbei handelt es sich um eine den Verbraucherinteressen folgende Konkretisierung der Festlegung (vgl. § 2 Abs. 2 Nr. 1 TKG, § 2 Abs. 3 Nr. 3 TKG). Wie bereits dargestellt wird – im Gegensatz zum Festlegungsentwurf – die Fristberechnung nunmehr auf Arbeitstage (Montag – Freitag) begrenzt, um die mit einer regulären Samstagarbeit einhergehende Belastungswirkung für die betroffenen Unternehmen zu vermeiden. Für die Realisierung des Anbieterwechsels ist es in der Praxis jedoch zum Teil notwendig, dass Techniker der betroffenen Unternehmen Zugang zum Teilnehmeranschluss und damit zu den Räumen des Teilnehmers erhalten. Damit geht einher, dass der Teilnehmer vor Ort sein muss, um dem Techniker diesen Zugang zu gewähren. Ist der Teilnehmer berufstätig, kann dieses in der Regel nur während eines Urlaubstages realisiert werden. Die Auswertung der in der Vergangenheit beim Verbraucherservice eingegangenen Verbraucherbeschwerden ergibt, dass dieses für den Teilnehmer als ein besonders belastender Umstand angesehen wird. Mit der nunmehr vorgesehenen Begrenzung der Fristberechnung auf Arbeitstage (Montag – Freitag) bleibt diese Ausgangslage auch im Eskalationsprozess zunächst bestehen. Mit Ziffer 16 soll jedoch gegenüber den betroffenen

Unternehmen angeregt werden, für die die Durchführung der Arbeiten, für die der Zugang zu den Räumlichkeiten des Teilnehmers notwendig ist, auch Termine an Samstagen anzubieten. Da Einbeziehung des Samstags bereits jetzt eine weitestgehend etablierten Praxis im Vorleistungsbereich und im Endkundenvertrieb darstellt und auch den Wettbewerbern zur Verfügung steht, dürfte die Belastung für die betroffenen Unternehmen auch verkraftbar sein. Da es sich im Wesentlichen um Teilnehmerbeschwerden handeln wird, in denen es zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist, müsste es – auch unabhängig von den neuen rechtlichen Rahmenbedingungen in § 46 TKG – vorrangiges Ziel eines qualitätsorientierten Unternehmens sein, eben diese Ausgangslage schnellstmöglich, d. h. auch am Samstag, zu beseitigen. Da die im Wettbewerb agierenden Unternehmen sowohl aufnehmende bzw. abgebende Unternehmen sein können, trifft diese Zielrichtung auf alle betroffenen Unternehmen zu.

(2) Es bleibt darauf hinzuweisen, dass von einer Verpflichtung zum Angebot von Terminen an Samstagen bei Schaltarbeiten mit Zugang zu den Räumlichkeiten des Teilnehmers zum jetzigen Zeitpunkt noch abgesehen wird. Abhängig von den eingehenden Teilnehmerbeschwerden und der generellen Entwicklung bei der Umsetzung der Neuregelung zum Anbieterwechsel bleibt diese allerdings für zukünftige Festlegungen vorbehalten.

Rechtsbehelfsbelehrung

Gegen diese Anordnung kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn oder bei einer sonstigen Dienststelle der Bundesnetzagentur schriftlich oder zur Niederschrift einzulegen.

Die Schriftform kann durch die elektronische Form ersetzt werden. In diesem Fall ist das elektronische Dokument mit einer elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz zu versehen (Hinweise zur elektronischen Kommunikation mit der Bundesnetzagentur sind auf der Internetseite <http://www.bundesnetzagentur.de> - unter „Die Bundesnetzagentur > Über die Agentur > Elektronische Kommunikation“ erhältlich).

Der Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung. Die Einlegung eines Widerspruchs ändert nichts an der Wirksamkeit und Vollziehbarkeit des Bescheides.

Hinweise:

- Für ein ganz oder teilweise erfolgloses Widerspruchsverfahren werden grundsätzlich Kosten (Gebühren und Auslagen) erhoben. Die Mindestgebühr beträgt 25 €.
- Bei der Verwendung der elektronischen Form sind besondere technische Rahmenbedingungen zu beachten. Die besonderen technischen Voraussetzungen sind unter www.bundesnetzagentur.de (-> Über die Agentur -> Elektronische Kommunikation) aufgeführt.

Im Auftrag

L. Weber