

## **Leitfaden zur Kundeninformation zum Anbieterwechsel im Festnetz**

Version: 1.0 (final)

Für einen problemlosen Wechsel von Ihrem bisherigen Telekommunikationsanbieter zu einem neuen Anbieter sind folgende Punkte zu beachten:

### **Die Kündigung:**

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

### **Die Beauftragung:**

- Teilen Sie Ihrem neuen Anbieter bei der Beauftragung alle wichtigen Details mit:
  - Vorwahl und alle Rufnummern Ihres Anschlusses. Mindestens eine Rufnummer ist zwingend notwendig. Sie finden diese Angaben in der Regel in Ihrer alten Auftragsbestätigung und ggf. auf Ihrer Telefonrechnung. Alternative erfragen Sie diese bei Ihrem bisherigen Anbieter um ganz sicher zu sein.
  - Alle bisherigen Anschlussinhaber / Vertragsinhaber in Bezug auf den zu übernehmenden Anschluss und die zu übernehmenden Rufnummern
  - Lage ihrer Telefon-Anschlussdose (TAE bzw. TAE-Bezeichnung), z.B. „Vorderhaus, 2. Etage, Mitte oder Wohnzimmer“.
  - Namen des bisherigen Anbieters.
- Achten Sie dazu unbedingt auf die korrekte Schreibweise aller Angaben.
- Sollten Sie bereits eigenständig gekündigt haben, informieren Sie Ihren neuen Anbieter hierüber und über den von Ihrem alten Anbieter bestätigten Kündigungstermin. Legen Sie Ihrem Auftrag an den neuen Anbieter am besten die Kündigungsbestätigung Ihres alten Anbieters bei.
- Sollten Sie in einem Shop den Auftrag abgeben, nehmen Sie eine Ihrer alten Rechnungen und Ihre Vertragsunterlagen mit. Besonders hilfreich sind alte Auftragsbestätigungen und etwaige Kündigungsbestätigungen.
- Im Fall einer von Ihnen selbst veranlassten Kündigung beim bisherigen Anbieter, sollte die Beauftragung des neuen Anbieters mindestens sieben<sup>1</sup> Arbeitstage vor dem bestätigten Kündigungstermin (siehe Kündigungsbestätigung Ihres bisherigen Anbieters) erfolgen, da es bei einem kürzeren Zeitfenster zu Problemen kommen kann.

---

<sup>1</sup> Kann von den Unternehmen verändert werden.

Damit Ihr neuer Anbieter Sie rechtzeitig darüber informieren kann, ob der Portierungswunsch zu dem gewünschten Zeitpunkt umgesetzt werden kann, ist es sinnvoll, ihm Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen, unter denen Sie auch kurzfristig zu erreichen sind (bspw. eine Mobilfunkrufnummer).

### **Der Wechsel:**

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