

Herrn
Dr. Hermann E. Ott
Mitglied des Deutschen Bundestages
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Dr. Bernhard Heitzer
Staatssekretär
HAUSANSCHRIFT Scharnhorststraße 34-37, 10115 Berlin
POSTANSCHRIFT 11019 Berlin
TEL +49 30 18615 6970
FAX +49 30 18615 5340
E-MAIL Bernhard.heitzer@bmwi.bund.de
DATUM Berlin, 7. August 2013

Schriftliche Frage an die Bundesregierung im Monat Juli 2013

Frage Nr. 417

Sehr geehrter Herr Dr. Ott,

seitens der Bundesregierung beantworte ich Ihre Frage wie folgt:

Frage:

Welche Gründe sieht die Bundesregierung für die häufigen Versorgungsunterbrechungen bei einem Telefonanbieterwechsel, und wie haben sich die entsprechenden Endkundenbeschwerden pro Monat seit Januar 2013 bei der Bundesnetzagentur entwickelt?

Antwort:

Im Rahmen der Novelle des Telekommunikationsgesetzes ist § 46 in das Gesetz eingefügt worden. Danach darf der Telekommunikationsdienst bei einem Anbieterwechsel nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden.

Die Gründe für eine etwaige Versorgungsunterbrechung beim Anbieterwechsel können aufgrund der zugrunde liegenden technisch komplexen Abstimmungsprozesse bei den beteiligten Telekommunikationsanbietern vielschichtig sein. Bei Infrastruktur- und Produktwechsel müssen alle im Einzelfall betroffenen Anbieter, also die Endkundenvertragspartner und deren Vorleistungsunternehmen, in einem eng koordinierten Verfahren zusammenwirken, um einen Wechsel unterbrechungsfrei realisieren zu können. Darüber hinaus können z. T. auch nicht vollständige bzw. fehlerhafte Angaben seitens des Endkunden zu Verzögerungen im Wechselprozess führen.

Um für den Endkunden auch kurzfristig eine Lösung seines Einzelfalls herbeizuführen, hat sich die Bundesnetzagentur im Zeitraum vom 1. Januar 2013 bis zum 30. Juni 2013 in insgesamt 2.377 Einzelfällen gegenüber den betroffenen Anbietern für eine kurzfristige Beseitigung einer aufgrund eines Anbieterwechsels eingetretenen Versorgungsunterbrechung eingesetzt.

Bezogen auf einzelne Monate teilen sich die eskalierten Einzelfälle wie folgt auf:

Januar: 529,

Februar: 410,

März: 369,

April: 390,

Mai: 353,

Juni: 326.

Die Zahlen für den Monat Juli sind noch nicht abschließend ermittelt.

Mit freundlichen Grüßen

