



Dr. Ulrich Nußbaum

Staatssekretär

Herrn
Oliver Krischer
Mitglied des Deutschen Bundestages
Platz der Republik 1
11011 Berlin

HAUSANSCHRIFT Scharnhorststraße 34-37, 10115 Berlin
POSTANSCHRIFT 11019 Berlin

TEL +49 30 18615 7641

FAX +49 30 18615 5105

DATUM Berlin, *27.* März 2019

Schriftliche Frage an die Bundesregierung im Monat März 2019 Fragen Nr. 253

Sehr geehrter Herr Abgeordneter,

seitens der Bundesregierung beantworte ich die Frage wie folgt:

Frage:

Wie viele Beschwerden über eine Unterbrechung der Versorgung bei einem Anbieterwechsel Telefon/Internet gab es jeweils in den Jahren 2016 bis 2018 bei der Bundesnetzagentur, und wie lange dauerte bei den Beschwerden durchschnittlich die Unterbrechung der Versorgung?

Antwort:

Bei einem Anbieterwechsel darf die Unterbrechung der Versorgung einen Kalendertag nicht übersteigen (vgl. § 46 Abs. 1 Satz 2 Telekommunikationsgesetz). Im Falle einer längeren ungewollten Versorgungsunterbrechung sollten die betroffenen Endkunden diese umgehend bei der Bundesnetzagentur anzeigen. In diesen Fällen leitet die Bundesnetzagentur die Beschwerde an die am Anbieterwechsel beteiligten Unternehmen weiter. Diese sind gehalten, den Einzelfall so schnell wie möglich zu klären. Die Zahl dieser Verfahren lag 2018 mit rund 2.350 Fällen auf einem ähnlichen Niveau wie in den Vorjahren (2017: 3.130; 2016: 3.000). Die durchschnittliche Dauer der Unterbrechung hat die Bundesnetzagentur für diese Fälle nicht erhoben. Die Dauer der Versorgungsunterbrechung ist vom konkreten Einzelfall und der jeweiligen konkreten Ursache der Unterbrechung abhängig. Beispielsweise lässt sich ein im Rahmen der Rufnummernportierung aufgetretener Fehler der Verkehrsführung in der

Seite 2 von 2 Regel innerhalb eines Tages beheben. Andere Fehler können mit längeren Versorgungsunterbrechungen verbunden sein, zum Beispiel Leitungsstörungen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. H. B.', written over the text 'Mit freundlichen Grüßen'.