

Leitfaden für den Wechsel Ihres Festnetz-Anbieters

Sie möchten von Ihrem bisherigen Telekommunikationsanbieter zu einem neuen Anbieter wechseln? Dann beachten Sie bitte folgende Punkte:

Bisherigen Festnetz-Anschluss beim alten Anbieter kündigen

- Wir empfehlen für einen reibungslosen Wechsel, 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, das 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 bisherigen Vertrages und die einzuhaltende Kündigungsfrist, denn Sie können Ihre Festnetznummer erst zum Ende des Vertrags portieren.

Neuen Festnetz-Anschluss beim neuen Anbieter beauftragen

- 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. Wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, fragen Sie einfach bei Ihrem bisherigen Anbieter nach.
 - Alle bisherigen Anschlussinhaber/Vertragsinhaber des zu übernehmenden Anschlusses und die zu übernehmenden Rufnummern
 - Lage Ihrer Telefon-Anschlussdose (TAE oder TAE-Bezeichnung), z. B. „Vorderhaus, 2. Etage, Mitte oder Wohnzimmer“
 - Namen des bisherigen Anbieters
- Achten Sie bitte unbedingt auf die korrekte Schreibweise aller Angaben.
- Sollten Sie bereits eigenständig gekündigt haben, informieren Sie Ihren neuen Anbieter hierüber und über den bestätigten Kündigungstermin. Legen Sie Ihrem Auftrag an den neuen Anbieter am besten die Kündigungsbestätigung Ihres alten Anbieters bei.
- Sollten Sie Ihren Auftrag in einem Shop abgeben, nehmen Sie eine Ihrer alten Rechnungen und Ihre Vertragsunterlagen mit. Besonders hilfreich sind alte Auftragsbestätigungen und etwaige Kündigungsbestätigungen.
- Haben Sie selbst beim bisherigen Anbieter gekündigt, sollten Sie den neuen Anbieter mindestens 6 Arbeitstage vor dem bestätigten Kündigungstermin mit der Portierung beauftragen. Bei einem kürzeren Zeitfenster kann es gegebenenfalls zu Problemen kommen. Damit Ihr neuer Anbieter Sie rechtzeitig darüber informieren kann, ob der Portierungswunsch zu dem gewünschten Zeitpunkt erfolgt, geben Sie ihm am besten eine Telefonnummer an, unter der Sie kurzfristig zu erreichen sind.

Wechsel

- Infos zum genauen Ablauf des Wechsels, insbesondere zu der Mitnahme Ihrer Rufnummern, bekommen 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.

Viel Spaß mit unseren Services!
Ihr Vodafone-Team