



Wichtige Infos zu Ihrem Anbieterwechsel und der Rufnummernmitnahme (Portierung)



Troiline

Vermarktung seit dem 01.08.2026

Wir von der Troiline sorgen dafür, dass der Glasfaseranschluss schnellstmöglich mit all seinen Vorteilen zu Ihnen ins Haus kommt. Damit alles optimal vorbereitet ist, haben wir hier wichtige Infos für Sie zusammengestellt. Mehr zum Thema Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme finden Sie auch in der Ausfüllhilfe zum Anbieterwechselauftrag.

Wann wird mein Anschluss bereitgestellt?

Sobald wir Ihren Hausanschluss vor Ort installiert haben, muss Ihr Anschluss noch an das Glasfasernetz angebunden werden. Dies kann je nach Netzausbau jedoch noch gewisse Zeit beanspruchen.

Das Glasfasernetz wird beim Ausbau nach und nach in Betrieb genommen. Daher können in einer Straße einige Gebäude schon früher angeschlossen sein als andere – dies hat technische Gründe. Bitte haben Sie in diesem Fall etwas Geduld. Sobald das Netz aktiv und die Inbetriebnahme Ihres Hausanschlusses gewährleistet ist, geht es los!

Wie funktionieren der Anbieterwechsel und die Rufnummernmitnahme?

Sie möchten Ihre Rufnummer mitnehmen? Dann können wir Ihren bestehenden Anbietervertrag im Rahmen der Rufnummernmitnahme für Sie kündigen. Unser Ziel ist es, dass Ihr Telefonanschluss durchgängig erreichbar bleibt und möglichst keine doppelten Kosten für Sie entstehen. Die Troiline haftet allerdings nicht für eventuelle Versorgungslücken, wenn Sie Ihren bestehenden Vertrag bereits selbst vorzeitig gekündigt haben.

Sobald uns Ihr Voranbieter das Kündigungsdatum bestätigt, bestellen wir Ihren Anschluss und Sie erhalten von uns alle weiteren Informationen zu Ihrem Troiline-Tarif und dem Wechseldatum. Portierte Rufnummern sind über den Troiline-Anschluss erreichbar, sobald der Vertrag des Voranbieters endet.

Gut zu wissen: Bitte achten Sie bei der Rufnummernmitnahme darauf, dass der Portierungsauftrag von der Person erteilt und unterschrieben wird, die auch den bestehenden Voranbietervertrag abgeschlossen hat. Wenn die Daten nicht übereinstimmen, wird Ihr bisheriger Anbieter unsere Anfrage ablehnen und der Wechsel verzögert sich! Bitte beachten Sie auch, dass nur Rufnummern mit der gleichen Vorwahl übernommen werden können. Also zum Beispiel 02241 – 02241 oder 0228 – 0228.



Wichtiger Hinweis: Wir weisen darauf hin, dass mit der Portierung der Rufnummer, Ihr Vertrag bei Ihrem vorherigen Anbieter gekündigt wird. Damit enden alle Leistungen, die Sie mit Ihrem Anbieter in dem zu kündigenden Vertrag vereinbart haben.

Hierzu zählen ggf. auch Zusatzprodukte, die Bestandteil Ihres Vertrages sind, wie beispielsweise:

- TV-Produkte
- Zurverfügungstellung einer E-Mail-Adresse
- Cloud-Speicher

Die Troiline GmbH kennt Ihren Vertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter nicht. Zu Fragen des Umfangs des Vertrages müssen Sie sich mit Ihrem bisherigen Anbieter in Verbindung setzen.

Sollte Sie solche Zusatzprodukte, **die nicht Bestandteil des Troiline-Vertrages sind**, weiterhin nutzen wollen, müssen Sie dies mit Ihrem bisherigen Anbieter vereinbaren oder diese Zusatzprodukte bei einem anderen Anbieter bestellen.

Und wenn sich die Bereitstellung meines Troiline-Anschlusses verzögert?

Falls die Mindestvertragslaufzeit bei Ihrem Voranbieter endet, während Sie auf die Bereitstellung des Troiline-Anschlusses warten, kommt es zu einer sogenannten „stillen Vertragsverlängerung“ bei Ihrem Voranbieter. Dieser Vertrag ist monatlich kündbar. Wir kündigen schnellstmöglich für Sie und stoßen gleichzeitig die Rufnummernmitnahme an. Tipp: Behalten Sie die Grundgebühren im „still“ verlängerten Vertrag im Auge. Diese können sich ändern – darauf haben wir keinen Einfluss.

Keine Rufnummernmitnahme erforderlich?

Sie möchten Ihre alte Rufnummer nicht mit übernehmen oder nutzen die Festnetznummer Ihres aktuellen Anbieters nicht? Dann erhalten Sie von uns eine neue Rufnummer und es muss keine Portierung Ihrer alten Nummern erfolgen.

Ganz wichtig: In diesem Fall müssen Sie Ihren Vertrag bei Ihrem aktuellen Anbieter bitte selbst kündigen. Bitte warten Sie jedoch mit der Kündigung, bis wir Ihnen die frühestmögliche Schaltung Ihres Anschlusses bestätigen. Somit vermeiden wir, dass Ihr aktueller Vertrag endet, wir aber das Netz in Ihrer Straße noch nicht geschaltet haben und Sie dann ohne einen aktiven Internet- und Telefonanschluss dastehen. In diesem Fall können wir keine Haftung für die entstandene Versorgungslücke übernehmen.

Haben Sie Fragen? Rufen Sie uns an. Wir sind gerne für Sie da!

02241 - 888 5384