

 Bundesnetzagentur	VerfahrensAnweisung
VA 09/STÖ	Bearbeiten von elektromagnetischen Unverträglichkeiten

1 Zweck

Mit dieser Verfahrensanweisung (VA) soll sichergestellt werden, dass die Bundesnetzagentur bei der Bearbeitung von elektromagnetischen Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen einheitlich, rechtmäßig, wirtschaftlich und technisch zweckmäßig handelt.

Das Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) überträgt der Bundesnetzagentur die Aufgabe der Störungsbearbeitung bei elektromagnetischen Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen.

Elektromagnetische Unverträglichkeiten sind Störungen, deren Ursachen in der wechselseitigen Beeinflussung technischer Geräte und Anlagen mittels elektromagnetischer Erscheinungen liegen.

2 Geltungsbereich

Diese VA gilt für alle Organisationseinheiten der Bundesnetzagentur, welche mit der Bearbeitung von elektromagnetischen Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen befasst sind, insbesondere sind das die Dienstleistungszentren des Prüf- und Messdienstes (DLZ 6, 7, und 8), sowie das Referat 511.

3 Begriffe

3.1 Elektromagnetische Störung

Elektromagnetische Störung ist jede elektromagnetische Erscheinung, die die Funktion eines Betriebsmittels beeinträchtigen könnte; eine elektromagnetische Störung kann ein elektromagnetisches Rauschen, ein unerwünschtes Signal oder eine Veränderung des Ausbreitungsmediums sein (§ 3 Nr. 5 EMVG). Da das EMVG mit dem Begriff der elektromagnetischen Störung jede elektromagnetische Erscheinung (vgl. EMV-Leitfaden) erfasst, die die Funktion eines Betriebsmittels beeinträchtigen kann, können auch gewollte Aussendungen eine elektromagnetische Störung darstellen.

Hammer!!!

3.2 Elektromagnetische Verträglichkeit

Elektromagnetische Verträglichkeit ist die Fähigkeit eines Betriebsmittels, in seiner elektromagnetischen Umgebung zufriedenstellend zu arbeiten, ohne elektromagnetische Störungen zu verursachen, die für andere in dieser Umgebung vorhandene Betriebsmittel unannehmbar wären (§ 3 Nr. 4 EMVG).

Erstellt PGSTÖ 511-22 18.01.2017	Geprüft 511-22 29.03.2017	Genehmigt/Eingeführt AbtL 5 23.03.2017	Seite: Stand: Version:	1/13 18.01.17 4.1
---	---------------------------------	--	------------------------------	-------------------------

Eine **elektromagnetische Unverträglichkeit** ist somit das Nichtvorhandensein der elektromagnetischen Verträglichkeit, die sich in der Beeinträchtigung der Funktion eines Betriebsmittels durch eine elektromagnetische Störung äußert.

3.3 Funkstörung oder funktechnische Störung

Eine Funkstörung ist eine „funtechnische Störung“ im Sinne des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (§ 2 Nr. 9 FTEG), die dort definiert ist als „ein Störeffekt, der für das Funktionieren eines Navigationsfunkdienstes oder anderer sicherheitsbezogener Dienste eine Gefahr darstellt oder anderweitige schwerwiegende Beeinträchtigungen, **Behinderungen** oder wiederholte **Unterbrechungen** eines **Funkdienstes** bewirkt, der im Einklang mit den geltenden gemeinschaftlichen oder einzelstaatlichen Regelungen betrieben wird“.

3.4 Störung

Störung im Sinne dieser VA sind elektromagnetische Unverträglichkeiten einschließlich funktechnischer Störungen.

3.5 Betriebsstörung

Betriebsstörung ist eine technische und betriebliche Störung, die ihre Ursache im Betriebsmittel, im Telekommunikationsnetz oder in der Funkstelle selbst hat (z.B. Gerätefehler, Softwarefehler, Senderausfall, unzureichende Funkversorgung) und die andere Betriebsmittel nicht beeinträchtigt. Betriebsstörungen fallen in den Zuständigkeitsbereich der Anwender und Netzbetreiber.

3.6 Kollisionsfall

Ein Kollisionsfall im Sinne dieser VA ist eine **elektromagnetische Unverträglichkeit**, bei der die beteiligten Betriebsmittel jeweils die grundlegenden Anforderungen gemäß § 4 EMVG bzw. § 3 Abs 1 Nr. 2 FTEG einhalten.

3.7 Verantwortlicher Bediensteter (vB)

Der „verantwortliche Bedienstete“ im Sinne des § 28 Abs. 2 EMVG ist ermächtigt, bei Gefahr im Verzug die Durchsuchung von Grundstücken, Räumlichkeiten und Wohnungen schriftlich anzuordnen, soweit eine richterliche Anordnung nicht rechtzeitig herbeigeführt werden kann. Diese Funktion ist in der Bundesnetzagentur dem dafür verantwortlichen Sachbearbeiter der 24-Stunden-Messstelle Konstanz übertragen (Vfg. Z 11-1 1442 vom 13.06.2013).

3.8 Gefahr im Verzug

Gefahr im Verzug besteht dann, wenn eine richterliche Anordnung nicht eingeholt werden kann, ohne dass der Zweck einer beabsichtigten Maßnahme gefährdet würde. Eine Gefährdung von Leib oder Leben ist zur Annahme von Gefahr im Verzug nicht notwendig.

Im Prüf- und Messdienst wird der Fall von „Gefahr im Verzug“ hauptsächlich im Rahmen der Sicherung von Beweismitteln oder zur Abwendung eines mit hinreichender Wahrscheinlichkeit eintretenden Schadens für eines der Schutzgüter der öffentlichen Sicherheit und Ordnung Anwendung finden (z.B. durch nicht rechtzeitige Ermittlung und Außerbetriebnahme einer Störquelle).

3.9 Sofortmaßnahme

Eine Sofortmaßnahme ist eine Anordnung zur sofortigen Betriebseinschränkung oder Abschaltung von Betriebsmitteln.

Die Entscheidung über eine Sofortmaßnahme wird durch den zuständigen vB getroffen.

4 Zuständigkeiten

Die Gesamtverantwortung für diesen Prozess obliegt dem Abteilungsleiter 5.

Der Prozesseigner ist der Referatsleiter 511.

Das Referat 416 nimmt die rechtliche Beratung zur Anwendung des EMVG und des FTEG wahr.

Weitere am Prozess Beteiligte und deren Zuständigkeiten sind in der Matrix im Abschnitt 5 aufgeführt.

5 Vorgehensweise bei der Bearbeitung von elektromagnetischen Unverträglichkeiten

5.1 Rechtsgrundlagen

Grundlage für die Bearbeitung von Störungen ist das Gesetz über die Elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG).

Das EMVG überträgt der Bundesnetzagentur die **Zuständigkeit** für die Aufklärung von elektromagnetischen Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen (§ 22 Abs. 2 Nr. 5 EMVG). Die Bundesnetzagentur erhält im EMVG eine Ausgangszuständigkeit für die Ermittlung der Ursachen der gemeldeten Unverträglichkeit unabhängig davon, ob sich im weiteren Verlauf der Untersuchungen herausstellt, dass die Quelle und die rechtliche Beurteilung ihrer Aussendungen und Abstrahlungen anderen Rechtsvorschriften unterfallen. Die abschließende Entscheidung ist nach Ermittlung der Störungsquelle auf der Grundlage der für sie geltenden Rechtsvorschriften zu treffen. Die Zuständigkeit der Bundesnetzagentur für die Störungsbearbeitung ist im **EMVG** umfassend festgestellt. Eine ausdrückliche Regelung zur Bearbeitung von Störungen im FTEG, im Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie im Gesetz über den Amateurfunk (AFuG) ist somit nicht erforderlich.

5.2 Aufgabenstellung

Der Prüf- und Messdienst der Bundesnetzagentur klärt bestehende oder vorhersehbare elektromagnetische Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen auf. Die Störungsbearbeitung im Sinne des § 22 Abs. 2 Nr. 5 EMVG beinhaltet die Ermittlung der Störungsursache sowie die **Veranlassung von Abhilfemaßnahmen** in Zusammenarbeit mit den Beteiligten.

Ermächtigungsgrundlage für den Erlass belastender Maßnahmen im Rahmen der Störungsbearbeitung ist § 27 Abs. 1 und Abs. 2 EMVG bzw. § 15 Abs. 1 FTEG in Verbindung mit § 27 Abs. 1 und Abs. 2 EMVG.

Nach § 27 Abs. 1 EMVG ist die Bundesnetzagentur zunächst befugt, die notwendigen Maßnahmen zur Aufklärung von bestehenden oder vorhersehbaren Störungen, wie z. B. Messungen, durchzuführen.

Nach § 27 Abs. 2 EMVG kann die Bundesnetzagentur

1. zum Schutz von zu Sicherheitszwecken verwendeten Empfangs- oder Sendefunkgeräten und -anlagen und den zugehörigen Funkdiensten,
2. zum Schutz öffentlicher Telekommunikationsnetze,
3. zum Schutz von Leib oder Leben einer Person oder von Sachen von bedeutendem Wert oder
4. zum Schutz vor Auswirkungen von Betriebsmitteln, die nicht den Vorschriften dieses Gesetzes oder anderen Gesetzen mit Festlegungen zur elektromagnetischen Verträglichkeit genügen,

besondere Maßnahmen für das Betreiben von Betriebsmitteln an einem bestimmten Ort anordnen oder alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um das Betreiben von Betriebsmitteln an einem bestimmten Ort zu verhindern.

Die Bundesnetzagentur legt zur **Bewertung** der an der elektromagnetischen Unverträglichkeit beteiligten Betriebsmittel die allgemein anerkannten Regeln der Technik zu Grunde. Diese manifestieren sich insbesondere in den harmonisierten Normen.

Die abschließende Gesamtbewertung erfolgt aufgrund einer **Einzelfallbetrachtung**. Infolge dieser Bewertung ist dann über die Abhilfemaßnahmen zu entscheiden.

Liegt keiner der Fälle des § 27 Abs. 2 Nr 1 bis 4 EMVG vor (z. B. kein Sicherheitsfunkdienst beteiligt, keine Gefahr für Leib und Leben, beteiligte Betriebsmittel entsprechen den gesetzlichen Anforderungen) kann die Bundesnetzagentur nach § 27 Abs. 3 EMVG unter **Abwägung** der Interessen der Beteiligten die notwendigen Maßnahmen zur Ermittlung der Störungsursache durchführen und Abhilfemaßnahmen in Zusammenarbeit mit den Beteiligten vorschlagen. Diese Fallgestaltung ist insbesondere bei **Kollisionsfällen** gegeben. Sofern die Beteiligten den Abhilfeschluss nicht aufgreifen, sind die Abhilfemaßnahmen ggf. auf **zivilrechtlichem** Wege von den Beteiligten durchzusetzen.

5.3 Umfang

Am Beginn des Prozesses steht die Störungsmeldung des Kunden oder die Feststellung einer Störung durch eigene Beobachtung der Bundesnetzagentur. Die messtechnische Bearbeitung beinhaltet in der Regel die Überprüfung der Störungssenk, die Ermittlung der Störungsquelle und der Störungsursache.

Die **Veranlassung von Abhilfemaßnahmen** in Zusammenarbeit mit den Beteiligten, ggf. die Anordnung einer Maßnahme zur Störungsbeseitigung oder der **Vorschlag von Abhilfemaßnahmen** zur Störungsbeseitigung im Kollisionsfall **beenden** die Störungsbearbeitung.

Der Störungsmeldende ist über den Abschluss der Bearbeitung schriftlich zu informieren.

5.4 Priorität

Die Festlegung der Priorität bei der Bearbeitung von elektromagnetischen Unverträglichkeiten richtet sich im Regelfall nach den Auswirkungen, der Intensität und der Häufigkeit der Störung, sowie nach der Anzahl der betroffenen Personen.

Besteht aufgrund einer elektromagnetischen Störung

- eine erhebliche Beeinträchtigung eines zu Sicherheitszwecken verwendeten Empfangs- oder Sendefunkgerätes,

-
- eine erhebliche Beeinträchtigung der Nutzung eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes,
 - eine Gefahr für Leib oder Leben einer Person oder für fremde Sachen von bedeutendem Wert,

so sind diese Aufträge von **hoher Priorität**.

Dies betrifft insbesondere Störungen im Bereich des Flugfunkdienstes und von Funkdiensten der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS).

Auch die Bearbeitung von Funkstörungen, deren Fortdauer erhebliche wirtschaftliche Einbußen zur Folge hätten, haben **hohe Priorität**.

Nicht erhebliche Beeinträchtigungen in zu Sicherheitszwecken verwendeten Empfangs- oder Sendefunkgeräten, in öffentlichen Telekommunikationsnetzen, in gewerblichen Frequenznutzungen sowie Störungen des Ton- und Fernsehfunks großer Wirkbreite (**Massenstörungen**) sind in der Regel mit **mittlerer Priorität** zu bearbeiten.

Die Störungsbearbeitung bei sonstigen Betriebsmitteln, bei Einzelstörungen des Ton- und Fernsehfunks sowie bei anderen Frequenznutzungen hat in der Regel **niedrige Priorität**.

Die Festlegung der Priorität erfolgt im konkreten Einzelfall durch den verantwortlichen Sachbearbeiter (vSb) nach den vorgenannten allgemeinen Grundsätzen.

5.5 Reaktions- und Bearbeitungszeiten

Die Reaktionszeiten richten sich nach der festgelegten Priorität.

A. Hohe Priorität

Sofortige stationäre und wenn erforderlich mobile Bearbeitung. Die Erreichbarkeit des Einsatzortes mit einem Messfahrzeug innerhalb von 3 Stunden nach Meldung der Störung ist sicherzustellen.

B. Mittlere Priorität

Sofortige stationäre Bearbeitung. Eine mobile Bearbeitung soll spätestens am nächsten Regelarbeitsstag erfolgen.

C. Niedrige Priorität

Zeitnahe stationäre Vorermittlung, sofern erforderlich. Eine mobile Bearbeitung soll innerhalb von 5 Regelarbeitstagen beginnen.

Die Bundesnetzagentur unterhält eine durchgängig erreichbare Störungsannahme. Die sofortige stationäre Bearbeitung wird durch den ständig besetzten stationären Messdienst gewährleistet. Um die oben genannten Reaktionszeiten auch bei mobiler Bearbeitung sicherzustellen, wird Personal in Rufbereitschaft vorgehalten, das bei Bedarf innerhalb einer Stunde auf der Dienststelle anwesend sein muss. Standorte mit Rufbereitschaft werden nach dem Grundsatz ausgewählt, dass beliebige Einsatzorte in der Bundesrepublik innerhalb von 2 Stunden vom Standort der Messstelle erreichbar sind (für >95 % der Fläche).

Die Ermittlung der Störungsursachen soll zügig erfolgen. In Priorität A und B ist die Bearbeitung nach Aufnahme der Tätigkeiten innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten kontinuierlich bis zur messtechnischen Aufklärung fortzusetzen.

In der Regel soll die messtechnische Aufklärung in Priorität C einen Zeitraum von 6 Wochen nicht überschreiten.

5.6 Verfahrensablauf

Funktionen	Aktivitäten	DLZ 6, 7 und 8																		
		Kunde / Bundesnetzagentur	Störungsannahme	verantwortlicher Sb (vSb)	Zentrale Disposition (Sb/Ma)	Messdienst (Sb/Ma)	Leiter DLZ	Technische Ausstattung (TA)	verantwortl. Bediensteter (vB)	Referat 511	Freq. zut. Stelle ²⁾	AStL	AbtL 5	Referat 411	Referat 416	DLZ 15 (ZW)	DLZ 11	Störungsverursacher	Polizei, Richter	Bundeskasse
	Prozessverantwortung wahrnehmen																			
	Störung melden / feststellen	●	○																	
	Störungsrelevante Daten erfragen / erfassen	○	●																	
	Auftrag in IT anlegen und übergeben		●																	
	Zuständigkeit der BNetzA prüfen	X	○	●			○		○											
	Bearbeitung fachspezifisch vorgeben			●	○		○		○											
	besondere Sach-/Messmittel bereitstellen			○	●	X	○	○	○						○					
	Auftrag disponieren	○		○	●	○	○													
	Störung bearbeiten	○	○	○	●		○		○	1)			○	○				○	○	
	Beratung durchführen	○	○	○	●				○								X	○		
	erf. Durchsuchung beantragen			○		○	○		●	X				○	○		○		○	
	erf. Durchs. bei Gefahr im Verzug anordn.			○		○	○		●	X							○		○	
	erf. Durchsuchung durchführen			○		●	○		○	X							○	X	○	
	über Sofortmaßnahme entscheiden	○		○		○	○		●	○				○	○		○	○		
	erf. Sofortmaßnahme festlegen und durchsetzen	X		○		●			○	X								○	○	
	erf. Sofortmaßnahme schriftlich bestätigen			○		○			●	○								X		
	Störungsbearbeitung dokumentieren			○		●														
	Bearbeitungsstand prüfen				●	○														
	Ergebnis fachlich prüfen			●		○	○		○											
	Störungsursache dokumentieren			●		○														
	Störungsbeseitigung einleiten	X		●																
	Verwaltungsverfahren zur Störungsbeseitigung durchführen EMVG, FTEG, AFuG			○			○			●				○	○		○	○		○
	Verwaltungsverf. zur Störungsbes. durchführen TKG			○			○			○	●						○	○		○
	OWi-Verfahren durchführen EMVG			○					○	○							●	○		○
	OWi-Verfahren durchführen TKG, AFuG			○					○		○						●	○		○
	Störungsbeseitigung nachprüfen	○		●														○		
	Nachprüfung disponieren	○		○	●	○	○											○		
	Nachprüfung durchführen	○		○		●		○										○		
	Bearbeitungsstand der Nachprüfung prüfen				●	○														
	Endprüfung vornehmen			●		○														
	Auftragsdaten in IT eingeben, Auftr. abschl.	X		●																
	Dokumentation archivieren			●																
	Statistikdaten auswerten		X	○	X	X	●	X	○		○	○								
	regionale Kennzahlen auswerten			X		X	X			X		●	X							
	bundesweite Kennzahlen auswerten			X		X	X			●		X	X							
	Prozessablauf optimieren						○			●		○	○							
	Qualitätsbez. Korrekturen veranl.		X	X	X	X	○			○		○	●							

Legende
unmittelbar am Prozess Beteiligte

● = verantwortlich (entscheiden, anordnen, durchführen, überwachen)

○ = Mitarbeit

X = Information

1) = Informationen über zugeteilte und zuteilungsfähige Parameter

2) = DLZ 4, DLZ 5, DLZ 10, DLZ 12 und alle frequenzzuteilenden Referate

5.6.1 Verbale Beschreibung zum Verfahrensablauf

Aufgabe	Arbeitsbeschreibung	Verantwortlich	Schnittstelle / Mitarbeit
Prozessverantwortung wahrnehmen	Die Gesamtverantwortung für den Störungsbearbeitungsprozess obliegt dem Abteilungsleiter 5	5	
Störung melden / feststellen	In der Regel werden die Störungsmeldungen über die Rufnummer der Störungsannahme oder per E-Mail entgegengenommen. Störungen können auch durch die Bundesnetzagentur selbst festgestellt (z.B. aus stationären Beobachtungen) und weiterverfolgt werden.	Kunde, Bundesnetzagentur	
Störungsrelevante Daten erfragen / erfassen	Alle Daten, die zur Erkennung und Bearbeitung einer Störung erforderlich sind, müssen abgefragt werden.	StörAnnahme	Kunde
Auftrag in IT anlegen und übergeben	Daten in IT anlegen (Ersterfassung). Übergabe an zuständigen verantwortlichen Sachbearbeiter (vSb).	StörAnnahme des PMD	
Zuständigkeit der Bundesnetzagentur prüfen	Zuständigkeit der Bundesnetzagentur prüfen. Dabei ist darauf zu achten, dass von der Bundesnetzagentur nur elektromagnetische Unverträglichkeiten einschließlich Funkstörungen bearbeitet werden. Bundesnetzagentur ist nicht zuständig bei Betriebsstörungen. Den Meldenden an die zuständige Stelle verweisen. Auftrag annehmen bzw. ablehnen. Fallweise sind Informationen über Frequenzzuteilungen (nichttechnische und technische Parameter) einzuholen.	vSb	Kunde Ref. 511
Bearbeitung fachspezifisch vorgeben	– Festlegung der Priorität – verantwortliche Überprüfung auf Vollständigkeit – erforderliche Messmittel – Störungsbearbeitung im ID oder AD zu erledigen – Messverfahren.	vSb	Ref. 511
besondere Sach-/Messmittel bereitstellen	Erforderliche besondere Sach-/ Messmittel von anderen OrgE (z. B. DLZ 15, Ref. 511) anfordern.	Dispo	Ref. 511 DLZ 15 (ZW)
Auftrag disponieren	Fristgerechte, effiziente und ressourcenoptimierte Auftragserledigung organisieren.	Dispo	Kunde
Störung bearbeiten	– Vorbereitung Überprüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben, Formblätter, usw. Übernehmen der Messgeräte, ggf. Messwagen, Antennen, Kartenmaterial, usw. – Störungsszenario überprüfen Gestörtes Gerät auf Kennzeichnung, Funktionsfähigkeit, Anschlussmöglichkeiten, Einstellungen, usw. optisch und messtechnisch überprüfen, Feststellung der Qualität des Nutzsymbols, Funkversorgung, usw. – Störungsquelle ermitteln Lokalisieren, ggf. mit Hilfe von Peilern, Richtantennen ausfindig machen und örtlich feststellen. – Betreiber und/oder Eigentümer der Störungsquelle ermitteln – Störungsursache feststellen Die Störungsursache ggf. messtechnisch ermitteln. Sie	Messdienst (Sb/Ma)	Kunde Störungsverursacher, Ref. 511 Ref. 411 / 416

Aufgabe	Arbeitsbeschreibung	Verantwortlich	Schnittstelle / Mitarbeit
	kann sowohl bei der Störungssenke als auch bei der Störungsquelle zu finden sein. Die frequenzuteilende Stelle stellt ggf. Informationen über zugeteilte oder zuteilungsfähige Parameter bereit.		Freq. zut. Stelle
Beratung durchführen	Der Grundsatz „Beratung vor Maßnahme“ (vor im Sinne von vorrangig) ist in jedem Fall einer rechtswidrigen Frequenznutzung anzuwenden, sofern diese nicht vorsätzlich oder im Zusammenhang mit einer Straftat begangen wurde. Die Beratung ist mit dem Formblatt „Sachverhaltsfeststellung“ zu dokumentieren, vor Ort ist das entsprechende Informationsblatt auszuhändigen oder zu hinterlegen. Wenn die Störungsfälle bereits vor Ort aufgeklärt und im Einvernehmen mit dem Kunden bzw. Störungsverursacher beseitigt werden können, wird die Beratung in der Regel ausreichend sein.	Messdienst (Sb/Ma)	Störungsverursacher Kunde vSb Ref. 511 DLZ 11
erforderliche Durchsuchung beantragen	Unter den in § 28 Abs. 1 EMVG genannten Voraussetzungen kann die Bundesnetzagentur, wenn die Störungsquelle nicht anders zu ermitteln ist, eine Durchsuchung von Grundstücken, Räumlichkeiten und Wohnungen beim zuständigen Richter beantragen (§ 28 Abs. 2 EMVG).	vB	Richter Polizei DLZ 11 Ref. 411 / 416
erforderliche Durchsuchung bei Gefahr im Verzug anordnen	Bei Gefahr im Verzug kann nach § 28 Abs. 2 Satz 2 EMVG die Durchsuchung auch durch den verantwortlichen Bediensteten (vB) der Bundesnetzagentur schriftlich angeordnet werden.	vB	Messdienst (Sb/Ma) Polizei DLZ 11 Ref. 411 / 416
erforderliche Durchsuchung durchführen	Die Durchsuchung ist vom dafür geschulten Bediensteten des Messdienstes der Bundesnetzagentur durchzuführen. Die Polizei ist hieran zum Schutz der Beamten des Messdienstes und zur evtl. erforderlichen Durchführung von Zwangsmaßnahmen im Rahmen der Amtshilfe nach § 4 VwVfG zu beteiligen. Die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der zu treffenden Maßnahme obliegt der Bundesnetzagentur (§ 7 Abs. 2 VwVfG).	Messdienst (Sb/Ma)	Polizei DLZ 11 Störungsverursacher
über Sofortmaßnahme entscheiden	Je nach Auswirkung der Störung muss über eine sofortige Betriebseinschränkung, Abschaltung von Geräten, Außerbetriebnahme von Funkanlagen u. dgl. entschieden werden. Ist vor Ort eine einvernehmliche Störungsbeseitigung nicht möglich, muss durch den verantwortlichen Bediensteten entschieden werden, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist. Der vB entscheidet in diesem Zusammenhang auch, ob er eine Durchsuchung beantragt oder bei Gefahr im Verzug selbst anordnet.	vB	Kunde/ Störungsverursacher Ref. 511 DLZ 11 Messdienst (Sb/Ma) Ref. 411 / 416
erforderliche Sofortmaßnahme festlegen und durchsetzen	Der Messdienst legt im Benehmen mit dem verantwortlichen Bediensteten die Art der Sofortmaßnahme fest. Die Maßnahme muss geeignet und angemessen sein. Der Messdienst ordnet die festgelegte Sofortmaßnahme an und setzt diese durch.	Messdienst (Sb/Ma)	Kunde Störungsverursacher Polizei vB; Ref. 411 / 416
erforderliche Sofortmaßnahme bestätigen	Durchgeführte Sofortmaßnahme unverzüglich schriftlich bestätigen.	vB	Messdienst (Sb/Ma) Störungsverursacher Ref. 411 / 416
Störungsbearbeitung dokumentieren	Lückenlose Beschreibung der erfolgten Störungsbearbeitung (insbesondere Datum, Uhrzeit, anwesende Personen, verwendete Messgeräte und Antennen, Messwerte, ggf. Fotos, Art und Typ des gestörten und störenden Gerätes, usw.) auf	Messdienst (Sb/Ma)	vSb

Aufgabe	Arbeitsbeschreibung	Verantwortlich	Schnittstelle / Mitarbeit
	den entsprechenden Formblättern gemäß AA 09/STÖ/01.		
Bearbeitungsstand prüfen	Bearbeitungsstand prüfen und die Daten in der IT aktualisieren.	Dispo (Sb/Ma)	Messdienst (Sb/Ma)
Ergebnis fachlich prüfen	Die Prüfung der Ergebnisse der Störungsbearbeitung erfolgt hinsichtlich der Plausibilität der ermittelten Messwerte, der Störungsursache und der rechtlichen Aspekte. Notwendige Korrekturen oder Ergänzungen werden hier eingeleitet.	vSb	Ref. 511 Messdienst (Sb/Ma) DLZL PMD
Störungsursache dokumentieren	Der verantwortliche Sb beschreibt detailliert die Störungsursache, so dass aufgrund dieser Angaben der Störungsverursacher zur Beseitigung der Störung aufgefordert werden kann.	vSb	Messdienst (Sb/Ma)
Störungsbeseitigung einleiten	Maßnahmen zur Beseitigung der Störungsursache einleiten und ggf. Vorgang an Ref. 511 oder Freq. zut. Stelle zur weiteren Bearbeitung abgeben. Sofern die Bearbeitung auf Basis des EMVG erfolgen soll, führt der verantwortliche Sachbearbeiter zunächst gemäß § 28 VwVfG eine Anhörung zu der beabsichtigten Maßnahme durch.	vSb	Kunde Ref. 511 Freq. zut. Stelle Ref. 411 / 416
Verwaltungsverfahren zur Störungsbeseitigung durchführen EMVG, FTEG, AFuG	Anschreiben mit Anordnung der Maßnahme an den Störungsverursacher gem. EMVG, FTEG und AFuG fertigen und versenden. Alle Folgemaßnahmen zur rechtlichen Durchsetzung der Beseitigung der Störungsursachen (Zwangsgeldverfahren) und/oder Weitergabe von ordnungswidrigkeitsrelevanten Vorgängen an das DLZ 11. Bei schuldhaftem Verstoß gegen die Bestimmungen des EMVG in Verbindung mit durchgeführten Maßnahmen sind Gebühren/Kosten nach den jeweiligen Rechtsverordnungen festzusetzen.	Ref. 511	Störungsverursacher DLZ 11 Ref. 411 / 416 Bundeskasse
Verwaltungsverfahren zur Störungsbeseitigung durchführen TKG	Anschreiben an den Störungsverursacher gem. TKG fertigen und versenden. Alle Folgemaßnahmen zur rechtlichen Durchsetzung der Beseitigung der Störungsursachen (Zwangsgeldverfahren) und/oder Weitergabe von ordnungswidrigkeitsrelevanten Vorgängen an das DLZ 11. Bei Verstoß gegen die Bestimmungen des TKG und AFuG in Verbindung mit durchgeführten Maßnahmen sind Gebühren/Kosten nach den jeweiligen Rechtsverordnungen festzusetzen.	Freq. zut. Stelle	Störungsverursacher DLZ 11 Bundeskasse
OWi-Verfahren durchführen EMVG	Ahndung der Verstöße	DLZ 11	Störungsverursacher Ref. 511 Bundeskasse Ref. 411 / 416
OWi-Verfahren durchführen TKG, AFuG	Ahndung der Verstöße	DLZ 11	Störungsverursacher Freq. zut. Stelle Bundeskasse
Störungsbeseitigung nachprüfen	Nach Fristablauf bzw. Rückmeldung des Störungsverursachers Rückfrage beim Kunden und ggf. Nachprüfung vor Ort veranlassen.	vSb	Störungsverursacher Kunde
Nachprüfung disponieren	Fristgerechte, effiziente und ressourcenoptimierte Auftragserledigung organisieren.	Dispo (Sb/Ma)	Störungsverursacher Kunde

Aufgabe	Arbeitsbeschreibung	Verantwortlich	Schnittstelle / Mitarbeit
Nachprüfung durchführen	Stand der durchgeführten Maßnahmen zur Störungsbeseitigung ermitteln (ggf. messtechnisch). Ergebnisse bzw. weitere erforderliche Maßnahmen protokollieren.	Messdienst (Sb/Ma)	Störungsverursacher Kunde
Bearbeitungsstand der Nachprüfung prüfen	Bearbeitungsstand prüfen und die Daten in der IT aktualisieren.	Dispo (Sb/Ma)	
Endprüfung vornehmen	Abschließende Prüfung der Störungsbearbeitung auf Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben. Prüfvermerk anbringen. Störungsrelevante Daten und Aufwand erfassen, prüfen auf Vollständigkeit und Plausibilität. Kostenträger festlegen. Der Kunde ist über das Ergebnis der Störungsbearbeitung schriftlich zu informieren.	vSb	
Auftragsdaten in IT eingeben, Auftrag abschließen	Abschließende Eingabe der Daten in das IT-System. Die Daten sind unverzüglich einzugeben.	vSb	Kunde
Dokumentation archivieren	Die Dokumentation wird gemäß AA 09/STÖ/01 archiviert.	vSb	
Statistikdaten auswerten	Über die Auswertung werden alle am Prozess Beteiligten unterrichtet.	DLZL PMD	AStL Ref. 511 AbtL 5 Freq. zut. Stelle
Regionale Kennzahlen auswerten	Die regionalen Kennzahlen werden vierteljährlich bezogen auf die OrgE ausgewertet.	AStL	511 AbtL 5
Bundesweite Kennzahlen auswerten	Die bundesweiten Kennzahlen werden vierteljährlich bezogen auf die OrgE ausgewertet.	511	AStL AbtL 5
Prozessablauf optimieren	Am Betriebsgeschehen orientierte, regelmäßige Überprüfung des Prozessablaufs, insbesondere hinsichtlich der Wahrnehmung der Verantwortlichkeiten, der Prüfungen, der Vorgaben und der Schnittstellen. Festlegung von Korrekturmaßnahmen.	511	AStL DLZL PMD AbtL 5
Qualitätsbezogene Korrekturen veranlassen	Der AbtL 5 entscheidet über Korrekturen und Verbesserungen des Prozesses.	AbtL 5	AStL 511

5.7 Kennzahlen

Zur **Qualitätssicherung** der Aufgabenerledigung werden im Prozess folgende Kennzahlen fortlaufend erfasst.

Die Ziele werden durch den Prozessverantwortlichen festgelegt.

Die Kennzahlen werden vierteljährlich ausgewertet und Korrekturmaßnahmen bundesweit durch 511 und regional durch die AStL festgelegt.

Ziele	Ergebnis messbar mit Merkmal
Minimierung der Laufzeit von Aufträgen	Laufzeit (K 1) eines Auftrages bis zum Abschluss
Minimierung der Bearbeitungszeit von Aufträgen	Bearbeitungszeit (K 2) eines Auftrages bis zur messtechnischen Aufklärung
Einhaltung der Reaktionszeiten von Aufträgen	Reaktionszeit (K 3) eines Auftrages bis zur ersten messtechnischen Bearbeitung im Außendienst
Optimierung der Quote der Aufträge ohne Störungsquelle	Arbeitsgüte (Q 1) Quote der Aufträge ohne Störungsquelle
Optimierung der Kosten von Aufträgen	Durchschnittliche Kosten (Ko 1) eines Auftrages

Weitere Kennzahlen und Statistiken können mit Hilfe von ABIS erstellt werden.

6 Mitgeltende Unterlagen (in der jeweils geltenden Fassung)

Arbeitsanweisung „Bearbeiten von Störungen“ AA 09/STÖ/01 mit Anlagen und Anhängen.

Richtlinie 2014/30/EU des europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 zur Harmonisierung der Rechtsvorschriften der **Mitgliedstaaten** über die elektromagnetische Verträglichkeit.

7 Änderungsdienst

Die vorliegende VA unterliegt dem Änderungsdienst. Bei einer Änderung ist ein Exemplar der ungültigen Ausgabe noch mindestens 10 Jahre bei 511 aufzubewahren. Danach darf eine Aussonderung nur mit Genehmigung des Prozessverantwortlichen erfolgen.

Zuständige Stelle für den Änderungsdienst dieser VA: 511.

Die jeweils aktuelle Fassung wird von dem Referat 511 im Intranet bekannt gegeben.

8 Verteiler

Die Verteilung wird durch das Referat 511 laut folgender Verteilerliste veranlasst.

AbtL Z, 2, 4, 5

UAbtL Z2, 41

RefL Z 11, Z 22, Z 25, Z 26, 215, 221, 223, 224, 226, 411, 416, 511

sowie alle AStL, L DLZ 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12

DLZ 11, Widerspruchs-Sb

GPR

9 Anlagen

Anlage 1 Schnittstellenbeschreibung (grafisch)

Anlage 1

