Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Kundendienst: Aufsichtsbehörde AGCOM setzt neue Standards

Fr, 20.09.2024 - 09:41

im Bereich der elektronischen Kommunikation und der audiovisuellen Dienste

Der Kundendienst muss schnell, kostenlos und transparent sein

Mit Beschluss Nr. 255/24/CONS vom 10.07.2024 greift die Aufsichtsbehörde AGCOM in den Kommunikationssektor ein, indem sie die Vorschriften für die Kundenbetreuung bei elektronischen Kommunikations- und audiovisuellen Diensten aktualisiert und neu festlegt.

Kostenfreiheit, maximale Zugänglichkeit, Transparenz bei der Bearbeitung von Beschwerden und neue Qualitätsstandards sind die allgemeinen neuen Grundsätze und spezifischen Verpflichtungen der Betreiber, die den Kunden von Mobilfunk- und Festnetzen garantiert werden müssen.

Insbesondere wird bekräftigt, dass an Werktagen mindestens von 08:30 bis 21:30 Uhr ein von Mitarbeiter:innen geleisteter telefonischer Kundendienst kostenlos zur Verfügung stehen muss.
Die alternativen digitalen Möglichkeiten müssen klar, transparent und verständlich sein und es dem Nutzer ermöglichen, innerhalb kürzester Zeit Hilfe von einem Mitarbeiter zu erhalten und eine Beschwerde einzureichen.

Die Beschwerde muss innerhalb einer 30-Tage-Frist vom Betreiber bearbeitet werden, und kann vom Kunden nicht nur wie bisher per Einschreiben mit Rückantwort oder digitalem Kontakt, sondern auch per Telefon eingereicht werden; diese Möglichkeit muss leicht zugänglich sein, und der Betreiber muss dem Kunden den Identifikationscode der Beschwerde mitteilen.

Besonderes Augenmerk wird auch auf die Qualität der telefonischen Kundenbetreuung gelegt, da die durchschnittliche Antwortzeit des Betreibers 150 Sekunden nicht überschreiten darf. In diesem Zusammenhang behält sich die Aufsichtsbehörde das Recht vor, in regelmäßigen Abständen

Umfragen zur Nutzerzufriedenheit durchzuführen, auch in Zusammenarbeit mit den Verbraucherverbänden.

Die neuen Vorschriften müssen innerhalb von 12 Monaten nach der Veröffentlichung der AGCOM-Maßnahme von den Betreibern umgesetzt werden.

Insgesamt zielen diese darauf ab, die Kundenbetreuung weitestgehend zugänglich zu machen, und zwar sowohl über den traditionellen Telefonkanal (der weiterhin verpflichtend bleibt) als auch über weitere digitale Kontaktmöglichkeiten; außerdem sollen die Maßnahmen die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Bearbeitungsverfahren von Beschwerden und die Qualität der Kundenbetreuung gewährleisten.

Hier ist der Link zur vollständigen Maßnahme der AGCOM Nr. 255/24/CONS: https://www.agcom.it/sites/default/files/provvedimenti/delibera/2024/delibera%20%20255-24-CONS.pdf

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) steht den Verbraucher:innen für weitere Informationen zur Verfügung (Tel. 0471-975597 oder info@verbraucherzentrale.it).