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

Schlichtung mit Tim

Schlichtung mit TIM (ex Telecom)

Die Schlichtungsstruktur der TIM arbeitet auf regionaler Ebene und daher können unsere Schlichter sich nur für Telefonnummern unserer Provinz einsetzen (0471 / 0472 / 0473 / 0474). Dies bezieht sich logischerweise nur auf Festnetznummern, für Handynummern gibt es keine Einschränkungen.

Wenn Sie Probleme mit TIM haben (Rechnungen, Nicht-Aktivierung / Umzug der Linie, Wechsel der Nummer, Fehler im Telefonbuch, usw.) und mit den Auskünften vom Kundendienst 187 (Festnetz) / 119 (Mobilfunk) nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben und bereits eine Beschwerde eingereicht haben, besteht die Möglichkeit das Problem durch eine **Schlichtung** zu lösen. Die Formulare gibt es direkt bei der Verbraucherzentrale.

Was ist die Schlichtung

Die Schlichtung ist eine außergerichtliche Prozedur. Diese ist gesetzlich bei Streitfällen zwischen Verbrauchern und Telefongesellschaften vorgesehen.

Der Zweck ist es auf einer friedlichen Basis eine Lösung für die Probleme, welche aufgrund der nicht-einhaltung gewisser Normen, Beschlüsse der Aufsichtsbehörde, Vertragsbedingungen und der Dienstleistungscharta zu finden.

Die VZS ist mit seine Schlichter bei TIM zugelassen und nimmt an der Schlichtung für ihre Mitglieder teil. Für den Einsatz des Schlichters ist eine Reklamation verpflichtend, welcher der Anbieter negativ oder innerhalb der von der Dienstleistungscharta vorgegebenen Zeit nicht geantwortet hat. Erst dann kann die VZS eine Schlichtung einreichen.

Wie funktioniert die Beilegung von Streitigkeiten?

Es funktioniert durch eine Kommission, welche aus einem Sekretär und aus den Schlichtern, welche die TIM und die VZS vertreten, besteht. Die Kommissione begutachtet die erhaltenen Dokumente seitens des Verbrauchers und die technisch – buchhalterische Unterlagen seitens TIM um eine Lösung finden zu können welche beide Seiten befriedigt.

Die endgültige Einigung wird auf einem Schlichtungsprotokoll festgehalten, welches von der Kommission unterschrieben wird und somit die definitive Lösung des Problemes bestätigt; das Protokoll hat den Wert eines Vertrages.

Was kostet die Schlichtung?

Der Zugang zur Schlichtung ist für die Mitglieder kostenlos.

Allgemeine Schlichtungsbestimmungen

Art:

paritätische Schlichtung

Anwendungsbereich:

Telefondienst, Internet bzw. alles, was Gegenstand des Vertrages ist

Ergebnis der Schlichtung:

entweder Schlichtung mit vertraglicher Wirkung oder Nichteinigungsprotokoll

Antragsstellung bei:

VZS oder Schlichtungsbüro Telecom

Kosten:

Begleitung und/oder Beratung durch die VZS ist ausschließlich Mitgliedern vorbehalten