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

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Kundendienst im Kommunikationssektor: Am 8. August 2025 sind neue Qualitätsstandards in Kraft getreten

Tue, 08/26/2025 - 09:39

VZS: Verstöße gegen die neuen Standards können online über das Portal der Aufsichtsbehörde Agcom gemeldet werden

Am 8. August 2025 sind mit dem Beschluss Nr. 255/24/CONS der Aufsichtsbehörde Agcom neue Qualitätsstandards im Bereich Kommunikation eingeführt worden. Die Kundenbetreuung bei elektronischen Kommunikations- und audiovisuellen Diensten muss nun schnell, kostenlos und transparent sein.

Kostenfreiheit, maximale Zugänglichkeit, Transparenz bei der Bearbeitung von Beschwerden und neue Qualitätsstandards: das sind die neuen Grundsätze und Verpflichtungen der Betreiber, die den Kund:innen von Mobilfunk- und Festnetzen garantiert werden müssen.

Dabei gilt insbesondere:

- An Werktagen muss ein von Mitarbeiter:innen geleisteter **telefonischer Kundendienst** mindestens von 08:30 bis 21:30 Uhr kostenlos zur Verfügung stehen.
- 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 auf digitalem Weg, sondern auch **per Telefon** eingereicht werden. Der Betreiber muss dem Kunden deshalbden Identifikationscode der Beschwerde mitteilen.

Besonderes Augenmerk wird auch auf die **Qualität der telefonischen Kundenbetreuung** gelegt, da die durchschnittliche Antwortzeit des Betreibers 150 Sekunden (also zweieinhalb Minuten) 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 VZS erinnert: Betreiber, die diese neuen Standards in ihrem Kundendienst nicht umsetzen, können auf dem Portal der Agcom unter folgendem Link gemeldet werden: https://segnalazioni.agcom.it/

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).