Freie Fahrt für Verbraucherrechte

BESCHWERDEN UND KUNDENSERVICE IN DER TELEFON- UND ENERGIEBRANCHE

Ein Leitfaden

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

BESCHWERDEN UND KUNDENSERVICE IN DER TELEFON- UND ENERGIEBRANCHE

Im Rahmen des Projekts „Freie Fahrt“ hat die Verbraucherzentrale Südtirol zwischen April und Juli 2026 die Aspekte des Kundenservice und der Beschwerden der wichtigsten Telefonanbieter sowie Strom- und Gasversorger unter die Lupe genommen. Die Untersuchung zeigt ein insgesamt positives Bild, geprägt von Anbietern, die effiziente digitale Tools und allgemein zugängliche Konditionen bereitstellen. Es besteht jedoch weiterhin Verbesserungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Einfachheit der Kündigungsverfahren, der Klarheit der verschiedenen Möglichkeiten zur Einreichung einer Beschwerde und der Qualität des Kundenservices, der den Verbrauchern zur Verfügung steht.

Über diese Sektoren wacht zum zum einen die Kommunikationsaufsichtsbehörde (AGCOM), die als unabhängige Verwaltungsbehörde für die Regulierung und Aufsicht des elektronischen Kommunikationssektors in Italien zuständig ist, und andererseits die Regulierungsbehörde für Energie, Netze, Umwelt und Wasser (ARERA), ebenfalls eine unabhängige Verwaltungsbehörde, deren Aufgabe es ist, die Energiedienstleistungen zu regulieren, den Wettbewerb zu fördern, die Markttransparenz zu gewährleisten und ein angemessenes Schutzniveau für die Endverbraucher sicherzustellen.

Wenn ich Hilfe benötige: der Kundenservice

Die Telekommunikations- und Energiebranche stellen zwei wesentliche Dienstleistungen für Bürger, Unternehmen und öffentliche Verwaltungen dar. Der Zugang zu zuverlässigen Kommunikationsmitteln und die Möglichkeit, im Bedarfsfall wirksame Unterstützung zu erhalten, sind ein grundlegender Bestandteil der Beziehung zwischen Anbietern und Nutzern. In den letzten Jahren hat der technologische Wandel die Art und Weise, wie Anbieter im Telekommunikations- und Energiesektor ihre Kundendienstleistungen erbringen, tiefgreifend verändert. Zu den traditionellen Callcentern sind nach und nach neue digitale Instrumente hinzugekommen, wie geschützte Kundenbereiche, mobile Apps, Online-Formulare und andere Kontaktkanäle, die es den Nutzern ermöglichen, einen Großteil der häufigsten Vorgänge selbstständig zu erledigen.

Wenn etwas nicht funktioniert: die Beschwerde

Die Beschwerde ist das Mittel, mit dem der Nutzer formell eine Unregelmäßigkeit meldet, eine Rechnungsstellung beanstandet oder den Betreiber auffordert, in Bezug auf ein bestimmtes Problem tätig zu werden.

Auch wenn es oft möglich ist, eine erste Meldung telefonisch vorzunehmen, ermöglicht die Einreichung der Beschwerde über einen schriftlichen Kanal in der Regel eine genauere Dokumentation der beanstandeten Sachverhalte und die Aufbewahrung eines Nachweises über die übermittelte Mitteilung. Aus diesem Grund ist es ratsam, dass die Beschwerde die Identifikationsdaten des Nutzers, die Vertragsnummer, eine Beschreibung des Sachverhalts und gegebenenfalls die an den Anbieter gerichtete Forderung klar und deutlich enthält.

Im Telekommunikationsbereich sieht die Regelung der AGCOM (Behörde für Kommunikationsgarantien) vor, dass der Nutzer das Recht hat, eine Beschwerde bezüglich eines Telekommunikationsvertrags auch telefonisch einzureichen, und verpflichtet den Betreiber, innerhalb von maximal 45 Tagen nach Eingang eine Antwort zu erteilen. Die ARERA (Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt) legt hingegen die Antwortfristen für Beschwerden im Energiebereich auf maximal 30 Tage fest.

Wird die Beschwerde telefonisch eingereicht, ist es ratsam, die gegebenenfalls zugewiesene Akten- oder Ticketnummer sowie das Datum und die Uhrzeit der Mitteilung zu notieren, um eventuelle spätere Überprüfungen zu erleichtern.

Kurzer Leitfaden für Verbraucher

Vor dem Abschluss eines Telefon- oder Energievertrags ist es ratsam:

- mehrere Angebote einzuholen und diese sorgfältig zu vergleichen, wobei besonders auf eventuelle Vertragsstrafen im Falle einer vorzeitigen Kündigung zu achten ist
- die wichtigsten Vertragsbedingungen zu lesen
- die Gesamtkosten zu überprüfen
- sich von Anfang an über das Kündigungsverfahren zu informieren

Während der Vertragslaufzeit ist es ratsam:

- die Unterlagen zum Vertragsabschluss aufzubewahren
- die Rechnungen und, falls vorhanden, die regelmäßigen Abbuchungen vom Bankkonto oder von der Kreditkarte zu überprüfen
- die vom Anbieter gesendeten Mitteilungen zu kontrollieren
- eventuelle Änderungen der wirtschaftlichen Bedingungen zu überprüfen

Im Falle einer Kündigung ist es hingegen ratsam:

- die Bestätigung über die Beendigung des Vertrags aufzubewahren
- die Einstellung der Abbuchungen zu überprüfen

Achtung!

Bevor Sie ein Dokument unterzeichnen, überlegen Sie es sich gut und fragen Sie sich, ob Sie genau wissen, worum es sich handelt. Sollten Sie auch nur den geringsten Zweifel haben, unterschreiben Sie nicht und bitten Sie um alle notwendigen Erläuterungen!

Die Unterschrift ist „heilig“ und sollte niemals leichtfertig geleistet werden!
Beachten Sie, dass es neben der herkömmlichen Unterschrift in verschiedenen Bereichen mittlerweile auch digitale Signaturverfahren gibt, wie beispielsweise die Unterschrift auf einem Tablet oder die Unterschrift durch die Übermittlung eines im Moment generierten Passworts per SMS (sog. OPT-Unterschrift, One-Time-Passwort), die zwar vollwertige Unterschriften sind, bei denen aber das Risiko besteht, dass wir uns als Verbraucher:innen möglicherweise nicht bewusst sind, dass wir etwas unterschrieben haben.
Hinweis: Nur bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, räumt das Gesetz den Verbrauchern das Recht ein, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen und ohne zusätzliche Kosten vom Vertrag zurückzutreten.
Wir erinnern daran, dass dieses Recht bei Verträgen, die in den Geschäften der Anbieter unterzeichnet werden, nicht besteht, da es sich dabei in jeder Hinsicht um Geschäftsräume des Anbieters handelt. Angesichts der Diversifizierung der Dienstleistungen durch die verschiedenen Anbieter kann es daher vorkommen, dass man einen Energievertrag in einem Mobilfunkgeschäft unterzeichnet; in diesem Fall besteht jedoch kein Widerrufsrecht. Seien Sie also, wie bereits erwähnt, bei der Unterzeichnung vorsichtig.

Beschwerdeverfahren und weitere Schritte nach der Beschwerde
Der erste Schritt besteht darin, eine schriftliche Beschwerde zu verfassen, die auf nachverfolgbarem Wege an den Kundendienst des Anbieters zu senden ist und in der das aufgetretene Problem detailliert beschrieben wird. Im Vertrag oder auf den Rechnungen sind die Kanäle aufgeführt, die die verschiedenen Anbieter für die Entgegennahme von Beschwerden zur Verfügung stellen. Sollte diese erste Beschwerde nicht zu einer Lösung führen, besteht die Möglichkeit, auf alternative Streitbeilegungsverfahren (ADR) zurückzugreifen, die eine schnellere und kostengünstigere Lösung darstellen als ein Gerichtsverfahren.

Sie können sich an eine Verbraucherschutzorganisation Ihres Vertrauens wenden, um Beratung und Unterstützung zu erhalten (die Liste der anerkannten italienischen Verbraucherschutzorganisationen ist auf der Website *https://tuttoconsumatori.mise.gov.it/associazioni/ricercaassociazioni verfügbar*).

Finanziert vom MIMIT D.D. 12.05.2025

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

www.consumer.bz.it