Der Kundendienst der

TELEKOMMUNIKATIONS-ANBIETER IN ITALIEN

Analyse der Kontaktkanäle, Beschwerdeverfahren und Instrumente zum Verbraucherschutz

30 JAHRE ANNI
Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Finanziert vom MIMIT
D.D. 12.05.2025

Der Kundendienst der Telekommunikationsanbieter in Italien

Analyse der Kontaktkanäle, Beschwerdeverfahren und Instrumente zum Verbraucherschutz

Executive summary

Der Telekommunikationssektor stellt eine wesentliche Dienstleistung für Bürger, Unternehmen und öffentliche Verwaltungen dar. Der Zugang zu zuverlässigen Kommunikationsmitteln, verbunden mit der Möglichkeit, im Bedarfsfall wirksame Unterstützung zu erhalten, ist ein grundlegendes Element der Beziehung zwischen Anbieter und Nutzer.

In den letzten Jahren hat der technologische Wandel die Art und Weise, wie Telekommunikationsanbieter ihre Kundendienstleistungen erbringen, tiefgreifend verändert. Zu den traditionellen Callcentern sind nach und nach neue digitale Instrumente hinzugekommen, wie persönliche Kundenbereiche, mobile Apps, Online-Formulare und andere Kontaktkanäle, die es den Nutzern ermöglichen, einen Großteil der häufigsten Vorgänge selbstständig zu erledigen.

Parallel dazu wurden im nationalen und europäischen Rechtsrahmen die Instrumente zum Verbraucherschutz gestärkt, indem Aspekte wie die Bearbeitung von Beschwerden, das Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen, die Informationspflichten der Anbieter und die Verfahren zur Streitbeilegung geregelt wurden.

Die von der Verbraucherzentrale Südtirol zwischen April und Juni 2026 durchgeführte Umfrage zeigt ein insgesamt positives Bild, das dadurch gekennzeichnet ist, dass viele Anbieter effiziente digitale Instrumente und einen kostenlosen telefonischen Kundenservice zur Verfügung stellen. Es besteht jedoch weiterhin Verbesserungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Einfachheit der Beschwerdeverfahren und Dauer bis zum Kontakt mit einem Mitarbeiter am Telefon. Die vorgefundenen kritischen Punkte wurden am Ende des Berichts zusammengefasst.

Inhalt

Executive summary....2
Vorwort....5
1. Methodik....6
1.1 Ziele der Analyse....6
1.2 Umfang der Analyse....6
1.3 Informationsquellen....7
1.4 Überprüfungskriterien....7
1.5 Grenzen der Analyse....7
1.6 Grundsätze der Unparteilichkeit....8
2. Der rechtliche Rahmen....9
2.1 Das Verbraucherschutzsystem....9
2.2 Die Rolle der AGCOM....9
2.3 Die Dienstcharta....9
2.4 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen....10
2.5 Einreichung einer Beschwerde....10
2.6 Das Widerrufsrecht....10
2.7 Streitbeilegung....11
2.8 Die zentrale Bedeutung der Information....11
3. Die Organisation des Kundenservices....12
3.1 Die Rolle des Kundendienstes....12
3.2 Der telefonische Kundenservice....12
3.3 Automatische Antwortsysteme....12
3.4 Digitale Kanäle....13
3.5 Die schriftlichen Kommunikationskanäle....13
3.6 Die Bearbeitung von Beschwerden....14
3.7 Barrierefreiheit der Dienste....14
3.8 Die Entwicklung der Kundenbetreuung....14
4. Analyse der wichtigsten Akteure....16
4.1 Vorbemerkung....16
4.2 Betreiber mit eigener Infrastruktur....16
4.3 Virtuelle Mobilfunkbetreiber....16
4.4 Die Kundendienstkanäle....17
4.5 Digitale Instrumente....17
4.6 Beschwerden....17
4.7 Überlegungen zur Analyse....18
5. Analyse der wichtigsten Anbieter....19
5.1 TIM....19
5.2 Vodafone Italia....20
5.3 WINDTRE....21
5.4 Iliad....22
5.5 Fastweb....23
5.6 EOLO....24
5.7 Sky Italia....25
5.8 Kena Mobile....26
5.9 ho. Mobile....27

5.10 Very Mobile....28
5.11 PosteMobile....29
5.12 CoopVoce....30
5.13 Tiscali....31
5.14 1Mobile....32
5.15 Lyca Mobile....33
6. Schlussbemerkungen....34
7. Festgestellte kritische Punkte....36
7.1 Verwendete Sprachen....36
7.2 Zugang zu einem Mitarbeiter....36
7.3 Nutzer mit besonderen Bedürfnissen....36
7.4 Wirksamkeit von Beschwerden....36
7.5 Einfachheit der Beschwerdeeinreichung....37

Vorwort

Der vorliegende Bericht soll einen Überblick über die wichtigsten Kundendienstleistungen der auf dem italienischen Markt tätigen Telekommunikationsanbieter geben und dabei die Kontaktkanäle, die Modalitäten zur Einreichung von Beschwerden sowie die den Nutzern zustehenden Rechtsbehelfe analysieren.
Die Analyse wurde unter Berücksichtigung der auf dem nationalen Markt am stärksten vertretenen Anbieter durchgeführt, wobei sowohl Infrastrukturbetreiber als auch virtuelle Mobilfunkanbieter einbezogen wurden, um einen möglichst vollständigen Überblick über die derzeit verfügbaren Kundendienstmöglichkeiten zu bieten.
Die angewandte Methodik basiert ausschließlich auf einem dokumentarischen Ansatz. Die dargestellten Informationen stammen aus den offiziellen Unterlagen, die von den Anbietern zur Verfügung gestellt wurden, wie z. B. Dienstchartas, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Unternehmensseiten zu Kundendienst, Beschwerden und Kontaktmöglichkeiten sowie aus den geltenden Rechtsvorschriften und den Maßnahmen der Regulierungsbehörde für Kommunikation (AGCOM).
Um eine maximale Zuverlässigkeit der Arbeit zu gewährleisten, wurde ein besonders vorsichtiger Ansatz gewählt: Es wurden ausschließlich Informationen aufgeführt, die anhand offizieller Quellen überprüfbar sind. Konnten bestimmte Angaben nicht durch offizielle Unterlagen bestätigt oder aktualisiert werden, wurden sie nicht aufgeführt. Das Fehlen einer bestimmten Information in diesem Bericht ist daher nicht als Fehlen der Dienstleistung seitens des Anbieters zu interpretieren, sondern ausschließlich als Mangel an ausreichenden dokumentarischen Belegen zum Zeitpunkt der Analyse.

1. Methodik

1.1 Ziele der Analyse

Der vorliegende Bericht wurde mit dem Ziel erstellt, die wichtigsten Kundendienstleistungen, die von den auf dem italienischen Markt tätigen Telekommunikationsanbietern bereitgestellt werden, systematisch und dokumentiert zu analysieren.
Die Analyse konzentriert sich insbesondere auf die Kanäle, über die Nutzer Informationen anfordern, technische und kaufmännische Unterstützung erhalten, Beschwerden einreichen oder die ihnen nach geltendem Recht zustehenden Rechte ausüben können. Ziel ist es, einen klaren und aktuellen Überblick zu bieten, der sowohl für Verbraucher als auch für Branchenakteure nützlich ist, die verstehen möchten, wie die Kundendienstleistungen erbracht werden.
Der Bericht verfolgt keinen qualitativen Vergleich und beabsichtigt nicht, den untersuchten Anbietern Bewertungen oder Ranglisten zuzuweisen. Die Informationen werden in beschreibender Form dargestellt, sodass der Leser die Merkmale der verschiedenen Dienste anhand objektiv überprüfbarer Elemente erkennen kann.

1.2 Umfang der Analyse

Die Untersuchung bezog sich auf die wichtigsten Telekommunikationsanbieter auf dem italienischen Markt, darunter sowohl Netzbetreiber als auch virtuelle Mobilfunkanbieter.

Für jeden Anbieter wurden, soweit zutreffend, die wichtigsten Aspekte des Kundenservices berücksichtigt, darunter:

- Verfügbarkeit des telefonischen Kundendienstes;
- Einsatz von Mitarbeitern und automatischen Antwortsystemen;
- Verfügbarkeit des Kundenservices (Tage und Uhrzeiten);
- digitale Kontaktkanäle;
- geschützter Kundenbereich;
- offizielle mobile Apps;
- Verfahren zur Einreichung von Beschwerden;
- Verfügbarkeit von zertifizierter E-Mail (PEC);
- Nutzung des Einschreibens als formellen Kommunikationskanal;
- Widerrufsrecht und entsprechende Formulare;
- In den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehene Instrumente zur Streitbeilegung.

Die Analyse bezog sich ausschließlich auf Dienste für Privatkunden, ohne dabei auf gewerbliche Angebote, technische Merkmale der Netze oder wirtschaftliche Bedingungen der Dienste einzugehen.

1.3 Informationsquellen

Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen wurden durch Einsichtnahme in die von den Betreibern zur Verfügung gestellten offiziellen Unterlagen sowie in die einschlägigen Rechtsvorschriften zusammengestellt.

Insbesondere wurden berücksichtigt:

- Dienstchartas;
- Allgemeine Geschäftsbedingungen;
- Webseiten der Unternehmen zum Thema Kundenservice;
- Seiten zu Beschwerden und Kontaktmöglichkeiten;
- von den Betreibern zur Verfügung gestellte Formulare;
- von der Regulierungsbehörde für Kommunikation (AGCOM) veröffentlichte Unterlagen;
- nationale Rechtsvorschriften für elektronische Kommunikationsdienste und den Verbraucherschutz.

Durch die Verwendung offizieller Quellen konnte der Rückgriff auf Informationen aus sekundären Quellen begrenzt werden, wodurch das Risiko der Wiedergabe unvollständiger oder veralteter Daten verringert wurde.

1.4 Überprüfungskriterien

Um die Zuverlässigkeit der gesammelten Informationen zu gewährleisten, wurde ein besonders vorsichtiges Überprüfungskriterium angewandt.
Jede Angabe wurde nur dann als verwertbar angesehen, wenn sie durch offizielle Unterlagen des Betreibers oder durch geltende Rechtsvorschriften bestätigt wurde.
Sofern eine Information nicht eindeutig dokumentiert war oder sich nicht anhand offizieller Quellen aktualisieren ließ, wurde sie in diesem Bericht nicht aufgeführt.
Das Fehlen einer bestimmten Information darf daher nicht als Fehlen der entsprechenden Dienstleistung interpretiert werden, sondern ausschließlich als Mangel an ausreichenden Belegen, um deren Verfügbarkeit zu bestätigen.
Diese methodische Entscheidung wurde getroffen, um der Richtigkeit der Informationen Vorrang vor der Vollständigkeit der Daten zu geben und so das Risiko zu verringern, nicht überprüfbare Angaben zu veröffentlichen.

1.5 Grenzen der Analyse

Die von den Anbietern angebotenen Supportmöglichkeiten unterliegen häufigen Aktualisierungen. Telefonnummern, Öffnungszeiten des Kundendienstes, digitale Kanäle und Kontaktmöglichkeiten können sich im Laufe der Zeit ändern.

Der vorliegende Bericht stellt daher eine Momentaufnahme des zum Zeitpunkt der Analyse verfügbaren Informationsstands dar.
Trotz strenger Überprüfungsstandards kann nicht ausgeschlossen werden, dass einige Anbieter nach Abschluss der Untersuchung neue Dienste einführen oder bestehende ändern.

1.6 Grundsätze der Unparteilichkeit

Die gesamte Arbeit wurde nach den Kriterien der Neutralität, Unparteilichkeit und Überprüfbarkeit der Informationen durchgeführt.
Der Bericht enthält weder Werturteile über die Organisation der Kundendienste noch Bewertungen der Qualität der von den einzelnen Anbietern erbrachten Leistungen.
Die Informationen dienen ausschließlich beschreibenden Zwecken und sollen dem Leser ein möglichst objektives Bild von den Unterstützungsmodalitäten und den im Bereich der elektronischen Kommunikation verfügbaren Schutzinstrumenten vermitteln.

2. Der rechtliche Rahmen

2.1 Das Verbraucherschutzsystem

Die elektronischen Kommunikationsdienste unterliegen einem umfassenden nationalen und europäischen Rechtsrahmen, der darauf abzielt, den Schutz der Nutzer, die Transparenz der Vertragsbeziehungen und die Qualität der von den Betreibern erbrachten Dienste zu gewährleisten.
Neben den allgemeinen Bestimmungen des Verbraucherschutzrechts unterliegt der Telekommunikationssektor spezifischen Vorschriften, die die Beziehungen zwischen Betreibern und Nutzern regeln und Informationspflichten, Qualitätsstandards sowie Schutzinstrumente im Streitfall festlegen.
Ziel des Rechtsrahmens ist es, sicherzustellen, dass jeder Nutzer Zugang zu Kundendienstleistungen hat, korrekte und zeitnahe Informationen erhält, seine Rechte ausüben kann und über wirksame Instrumente zur Lösung etwaiger Probleme verfügt.

2.2 Die Rolle der AGCOM

Die Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM) ist die unabhängige Verwaltungsbehörde, die für die Regulierung und Aufsicht des Sektors der elektronischen Kommunikation in Italien zuständig ist.
Zu den wichtigsten Aufgaben der Behörde gehören die Festlegung von Vorschriften zum Schutz der Nutzer, die Überwachung der Qualität der von den Betreibern angebotenen Dienste, die Regelung der Streitbeilegungsverfahren und die Förderung der Transparenz in den Vertragsbeziehungen.
Die AGCOM erlässt zudem Maßnahmen zur Regelung spezifischer Aspekte der Beziehungen zwischen Betreibern und Nutzern und trägt so zur Festlegung einheitlicher Standards für die Bearbeitung von Beschwerden, die Qualität der Dienste und den Verbraucherschutz bei.

2.3 Die Dienstcharta

Die Dienstcharta ist eines der wichtigsten Instrumente, mit denen die Anbieter ihre Verpflichtungen gegenüber ihren Kunden darlegen.
Im Allgemeinen enthält die Dienstcharta Informationen zu den vom Betreiber angewandten Qualitätsgrundsätzen, den angegebenen Dienstleistungsstandards, den Kontaktmöglichkeiten zum Kundendienst, den voraussichtlichen Bearbeitungszeiten für Beschwerden, den gegebenenfalls gewährten Entschädigungen und den den Nutzern zur Verfügung gestellten Schutzinstrumenten.
Auch wenn sich der Aufbau der Dienstcharta von Anbieter zu Anbieter unterscheidet, stellt sie eines der wichtigsten Referenzdokumente dar, um die Funktionsweise der Kundendienste und die den Kunden angebotenen Garantien zu verstehen.

2.4 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde und legen die Rechte und Pflichten der Parteien fest.
In diesen Unterlagen sind in der Regel Informationen zum Vertragsabschluss, zu den Modalitäten der Leistungserbringung, zu Vertragsänderungen, zum Rücktritt, zur Aussetzung der Dienste, zu den Abrechnungsmodalitäten und zu den im Streitfall vorgesehenen Rechtsschutzinstrumenten enthalten.
Die Einsicht in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ermöglicht es, sich einen umfassenden Überblick über das Vertragsverhältnis zu verschaffen, und ergänzt die in der Dienstcharta enthaltenen Informationen.

2.5 Einreichung einer Beschwerde

Jeder Nutzer hat das Recht, eventuelle Leistungsmängel zu melden, Abrechnungen anzufechten oder über die vom Anbieter vorgesehenen Wege Klarstellungen zu verlangen.
In den meisten Fällen stellen die Betreiber verschiedene Kontaktkanäle zur Verfügung, darunter einen telefonischen Kundendienst, Online-Formulare, einen geschützten Kundenbereich, zertifizierte E-Mail (PEC) und Mitteilungen per Einschreiben.
Die Beschwerde ist das erste Mittel zum Schutz des Nutzers und ermöglicht es dem Betreiber, den Fall zu prüfen und innerhalb der in seiner Dienstcharta oder den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Fristen eine begründete Antwort zu geben.
Auch wenn der telefonische Kontakt oft der schnellste Weg ist, um Hilfe zu erhalten, bietet eine schriftlich eingereichte Beschwerde in der Regel mehr Sicherheit in Bezug auf die Dokumentation, da der Nutzer so eine Kopie der übermittelten Mitteilung und der entsprechenden Antwort aufbewahren kann.

2.6 Das Widerrufsrecht

Bei Fernabsatzverträgen oder Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, räumt die Gesetzgebung den Verbrauchern das Recht ein, innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist ohne Angabe von Gründen und ohne Übernahme von Kosten, die über die gesetzlich vorgesehenen Kosten hinausgehen, vom Vertrag zurückzutreten.
Die Anbieter sind verpflichtet, klare Informationen über die Modalitäten zur Ausübung des Widerrufsrechts bereitzustellen, und stellen in den meisten Fällen entsprechende Formulare zur Verfügung, um die Ausübung dieses Rechts zu erleichtern.

2.7 Streitbeilegung

Wird der Beschwerde nicht stattgegeben oder wird die gegebene Antwort als nicht zufriedenstellend erachtet, kann der Nutzer auf die gesetzlich vorgesehenen Instrumente zur Streitbeilegung zurückgreifen.
Im Telekommunikationssektor kommt dem Schlichtungsverfahren besondere Bedeutung zu; es handelt sich dabei um ein Instrument, das darauf abzielt, die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Nutzer und Betreiber zu fördern, ohne sofort die Gerichte anzurufen.
Die Schlichtung stellt eine besonders wichtige Phase des Verbraucherschutzsystems dar, da sie es den Parteien ermöglicht, sich in einem strukturierten Rahmen auszutauschen, wobei die Fristen in der Regel kürzer sind als bei einem Gerichtsverfahren.

2.8 Die zentrale Bedeutung der Information

Die Wirksamkeit der Schutzinstrumente hängt auch davon ab, ob die Nutzer ihre Rechte kennen und die von den Betreibern zur Verfügung gestellten Hilfskanäle leicht finden können.

Aus diesem Grund sind die Klarheit der Vertragsunterlagen, die einfache Auffindbarkeit von Informationen auf den offiziellen Websites und die Verfügbarkeit zugänglicher Hilfskanäle von besonderer Bedeutung.
Eine korrekte Information ist nämlich die wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Nutzer die ihnen durch die geltenden Rechtsvorschriften zuerkannten Rechte uneingeschränkt und in voller Kenntnis der Sachlage ausüben können.

3. Die Organisation des Kundenservices

3.1 Die Rolle des Kundendienstes

Der Kundendienst stellt während der gesamten Vertragslaufzeit eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen dem Anbieter und dem Kunden dar. Neben der Bereitstellung von geschäftlichen Informationen spielt er eine wesentliche Rolle bei der Bearbeitung von Anfragen nach technischer Unterstützung, bei Verwaltungsangelegenheiten und bei Beschwerden.
In den letzten Jahren hat sich das Kundendienstmodell schrittweise weiterentwickelt: Von einem System, das überwiegend auf telefonischem Kontakt basierte, hin zu einer Multikanal-Organisation, in der traditionelle Instrumente und digitale Dienste nebeneinander bestehen. So können die Nutzer den für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Kanal wählen, was die Bearbeitungszeiten von Anfragen verkürzt und die Selbstständigkeit bei den häufigsten Vorgängen fördert.

3.2 Der telefonische Kundenservice

Der telefonische Kontakt ist nach wie vor der von den Nutzern am häufigsten genutzte Supportkanal.
Über den Kundenservice ist es in der Regel möglich, geschäftliche Informationen einzuholen, technische Unterstützung anzufordern, Erläuterungen zu den Vertragsbedingungen zu erhalten, Störungen zu melden, den Status laufender Vorgänge zu überprüfen und Beschwerden einzureichen.
In den meisten Fällen erfolgt der Kontakt mit den Kundendienstmitarbeitern erst nach einer ersten Phase, die von automatischen Antwortsystemen (Interactive Voice Response – IVR) abgewickelt wird, welche den Nutzer je nach Art der Anfrage an die zuständige Abteilung weiterleiten.
Leider verlangen viele Anbieter, um das Gespräch fortzusetzen, dass man sofort eine Vertrags- oder Kundennummer angibt. Aufgrund dieses Problems war es bei verschiedenen Anbietern nicht möglich zu ermitteln, wie lange es dauert, bis ein Mitarbeiter das Gespräch annimmt, oder ob es zwingend notwendig ist, mit Assistenten mit künstlicher Intelligenz zu interagieren.
Die Gestaltung der telefonischen Abläufe variiert von Anbieter zu Anbieter, ebenso wie die Tage und Zeiten, an denen der Dienst verfügbar ist.

3.3 Automatische Antwortsysteme

Automatische Antwortsysteme sind heute ein weit verbreitetes Instrument in der Telekommunikationsbranche.

Sie ermöglichen es, Anrufe an die verschiedenen Kundendienste weiterzuleiten und automatische Informationen zu bestimmten wiederkehrenden Vorgängen bereitzustellen, wie z. B. zum Restguthaben, zum Status von Anfragen oder zur Verwaltung bestimmter Funktionen.
Die Nutzung solcher Systeme schließt in der Regel nicht die Möglichkeit aus, mit einem Mitarbeiter verbunden zu werden, auch wenn die Zugangsmodalitäten je nach der vom jeweiligen Anbieter gewählten Organisation variieren können.

3.4 Digitale Kanäle

Neben dem Telefonservice stellen die Anbieter in der Regel eine Reihe digitaler Tools zur Verfügung, die zur selbstständigen Abwicklung der wichtigsten Vorgänge dienen.

Von diesen sind insbesondere folgende hervorzuheben:

- der nach Authentifizierung zugängliche Kundenbereich;
- die offiziellen mobilen Apps;
- die auf den offiziellen Websites verfügbaren Kontaktformulare;
- die Tools zur Verwaltung der aktiven Anschlüsse und Dienste.

Diese Tools ermöglichen es in der Regel, Vertragsinformationen einzusehen, den Verbrauch zu überprüfen, abgeschlossene Verträge zu verwalten, Zahlungen zu tätigen, Supportanfragen zu stellen und den Status bestimmter Vorgänge zu verfolgen.
Die tatsächliche Verfügbarkeit der Funktionen hängt von den Merkmalen der vom jeweiligen Anbieter angebotenen Dienste ab.

3.5 Die schriftlichen Kommunikationskanäle

Neben den telefonischen und digitalen Diensten bieten die Anbieter in der Regel schriftliche Kommunikationskanäle für Anfragen an, die einer formellen Abwicklung bedürfen.

Dazu gehören je nach Fall:

- die zertifizierte E-Mail (PEC);
- Einschreiben;
- die vom Anbieter bereitgestellten Kontaktformulare;
- Mitteilungen, die über den Kundenbereich übermittelt werden.

Die Nutzung eines schriftlichen Kommunikationskanals ermöglicht es, die Kommunikation zu dokumentieren, und kann besonders nützlich sein, wenn das Versanddatum einer Anfrage oder deren Inhalt nachgewiesen werden muss.

3.6 Die Bearbeitung von Beschwerden

Die Beschwerde ist das Mittel, mit dem der Nutzer formell eine Leistungsstörung 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 auf schriftlichem Wege in der Regel eine genauere Dokumentation der beanstandeten Sachverhalte und die Aufbewahrung eines Nachweises über die übermittelte Mitteilung.
Aus diesem Grund sollte die Beschwerde die Identifikationsdaten des Nutzers, die Vertragsnummer, eine Beschreibung des Sachverhalts und gegebenenfalls die an den Betreiber gerichtete Forderung klar und deutlich enthalten.
Die Vorschriften der AGCOM (Behörde für Kommunikationsgarantien) legen jedoch fest, dass der Nutzer das Recht hat, eine Beschwerde auch telefonisch einzureichen, und verpflichten den Anbieter, innerhalb von maximal 45 Tagen nach Eingang eine Antwort zu erteilen.
Wird die Beschwerde telefonisch eingereicht, empfiehlt es sich, die gegebenenfalls zugewiesene Akten- oder Ticketnummer sowie Datum und Uhrzeit der Mitteilung zu notieren, um eventuelle spätere Überprüfungen zu erleichtern.

3.7 Barrierefreiheit der Dienste

Die Barrierefreiheit gewinnt bei der Organisation von Betreuungsdiensten zunehmend an Bedeutung.
Die Anbieter können spezifische Instrumente vorsehen, die Menschen mit Behinderungen oder besonderen Kommunikationsbedürfnissen den Zugang zu den Dienstleistungen erleichtern sollen, auch durch spezielle digitale Lösungen.
Die Modalitäten der Erbringung dieser Dienste können sich zwischen den verschiedenen Anbietern erheblich unterscheiden und sind in der Regel in den offiziellen Unterlagen oder in den Abschnitten zur Barrierefreiheit auf den jeweiligen institutionellen Websites beschrieben.

3.8 Die Entwicklung der Kundenbetreuung

Die durchgeführte Analyse zeigt, dass der Telekommunikationssektor durch eine fortschreitende Erweiterung der den Kunden zur Verfügung gestellten Kontaktkanäle gekennzeichnet ist.
Zwar spielt der Telefondienst nach wie vor eine zentrale Rolle, doch haben digitale Instrumente zunehmend an Bedeutung gewonnen und ermöglichen es den Nutzern, immer mehr Vorgänge selbstständig abzuwickeln.
Gleichzeitig spielt die Verfügbarkeit formeller Kommunikationskanäle weiterhin eine grundlegende Rolle; diese sind für die Ausübung der den Verbrauchern zustehenden Rechte und für die Beilegung etwaiger Streitigkeiten unverzichtbar.

Die Gesamtwirksamkeit des Kundendienstsystems hängt von der Integration der verschiedenen verfügbaren Instrumente ab sowie von der Möglichkeit für den Nutzer, den für sein konkretes Anliegen am besten geeigneten Kanal klar zu erkennen.

4. Analyse der wichtigsten Akteure

4.1 Vorbemerkung

Der italienische Telekommunikationsmarkt ist durch die Präsenz von Anbietern mit unterschiedlichen Organisationsmodellen gekennzeichnet. Neben den großen Infrastrukturanbietern, die eigene Netze betreiben und Festnetz-, Mobilfunk- sowie Internetdienste anbieten, sind zahlreiche virtuelle Mobilfunkanbieter (MVNO) tätig, die Mobilfunkdienste im Rahmen von Handelsvereinbarungen mit den Netzbetreibern bereitstellen.
Trotz der Vielfalt der Organisationsmodelle zeigt die Analyse der offiziellen Unterlagen eine weitgehende Einheitlichkeit hinsichtlich der den Nutzern zustehenden Schutzinstrumente. Alle untersuchten Anbieter verfügen nämlich über spezielle Kanäle für den Kundenservice, Verfahren zur Einreichung von Beschwerden und Abläufe, die dem geltenden Rechtsrahmen entsprechen.
Die festgestellten Unterschiede betreffen vorwiegend die Organisation der Kundendienstleistungen, die den Kunden zur Verfügung gestellten Kontaktkanäle und den Grad der Integration digitaler Instrumente.

4.2 Betreiber mit eigener Infrastruktur

Betreiber mit eigener Infrastruktur bieten in der Regel ein breiteres Spektrum an Kundendienstleistungen an, was auch auf die größere Vielfalt der angebotenen Dienste zurückzuführen ist.
Neben den traditionellen Mobilfunkdiensten betreiben diese Betreiber in der Regel Festnetztelefonie, Internetzugänge, Glasfaserdienste, FWA-Netze, kombinierte Angebote und in einigen Fällen weitere digitale Dienste.
Diese Vielfalt an Diensten spiegelt sich auch in der Organisation des Kundensupports wider, der häufig in Vertriebsunterstützung, technischen Support, Verwaltungsmanagement und Dienstleistungen für Unternehmen unterteilt ist.
Die offiziellen Unterlagen weisen zudem auf eine stärkere Differenzierung der Kundenbereiche und mobilen Anwendungen hin, über die zahlreiche Vorgänge ohne telefonischen Kontakt abgewickelt werden können.

4.3 Virtuelle Mobilfunkbetreiber

Virtuelle Mobilfunkanbieter weisen im Allgemeinen eine schlankere Organisationsstruktur auf.
Das kommerzielle Angebot konzentriert sich überwiegend auf die Mobilfunkdienstleistungen, was auch zu einer Vereinfachung der Kundendienstleistungen führt.
In den meisten Fällen können Nutzer den Kundendienst über Callcenter, den geschützten Kundenbereich, mobile Apps und die in den offiziellen Unterlagen vorgesehenen schriftlichen Kanäle kontaktieren.

Trotz organisatorischer Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern entsprechen die Modalitäten zur Ausübung der wichtigsten Verbraucherrechte im Wesentlichen denen der anderen auf dem Markt vertretenen Anbieter.

4.4 Die Kundendienstkanäle

Die Analyse zeigt, dass der telefonische Kundenservice nach wie vor das wichtigste Kontaktmittel zwischen Anbieter und Kunde darstellt.
Alle untersuchten Anbieter verfügen über einen speziellen telefonischen Kundendienst, wenn auch mit unterschiedlichen organisatorischen Modalitäten sowie Tagen und Zeiten der Erreichbarkeit.
In den meisten Fällen geht dem Kontakt mit einem Mitarbeiter ein automatisches Antwortsystem voraus, das den Anruf an die zuständige Stelle weiterleitet.
Neben dem telefonischen Kanal stellen alle Anbieter mindestens einen digitalen Kanal zur Bearbeitung der häufigsten Anfragen zur Verfügung.
Das Vorhandensein echter physischer Kundendienstschalter beschränkt sich hingegen mittlerweile ausschließlich auf die Postämter für die Dienste der „Poste Italiane“ und auf die Schalter von „Coop Italia“. Die über ganz Italien verteilten Geschäfte der verschiedenen Telefonanbieter sind zunehmend ausschließlich Verkaufsstellen, die auf die Erbringung von Dienstleistungen ausgerichtet sind, und werden daher nur selten als Anlaufstellen für Kundendienst und Kundenbetreuung genutzt.

4.5 Digitale Instrumente

Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt eine fortschreitende Verbreitung digitaler Instrumente.
Geschützte Kundenbereiche sind mittlerweile ein gemeinsames Merkmal aller untersuchten Anbieter und ermöglichen in der Regel die Einsicht in Vertragsdaten, Verbrauchsdaten, Rechnungen oder das verbleibende Guthaben sowie die Verwaltung der wichtigsten Funktionen des Dienstes.
Eine ähnliche Verbreitung ist bei den offiziellen mobilen Apps zu beobachten, die das wichtigste Instrument für die selbstständige Verwaltung der Dienste durch die Kunden darstellen.
Was weitere digitale Instrumente wie Chats, virtuelle Assistenten oder automatisierte Support-Systeme betrifft, hat die Analyse ein heterogeneres Bild ergeben. Angesichts der häufigen Weiterentwicklung dieser Dienste und der uneinheitlichen verfügbaren Dokumentation enthält der vorliegende Bericht ausschließlich Informationen, die anhand offizieller Quellen eindeutig überprüfbar sind.

4.6 Beschwerden

Alle untersuchten Anbieter verfügen über formalisierte Verfahren zur Einreichung von Beschwerden.

Zu den Einreichungsmöglichkeiten gehören in der Regel der telefonische Kundendienst, zertifizierte E-Mail, Einschreiben und in vielen Fällen spezielle Formulare, die über die offizielle Website oder den Kundenbereich zur Verfügung gestellt werden.
Die Dienstchartas regeln in der Regel die Antwortfristen und die Modalitäten für die Bearbeitung von Meldungen, während die geltenden Rechtsvorschriften den Nutzern den Zugang zu Streitbeilegungsinstrumenten garantieren, falls die Beschwerde keine zufriedenstellende Lösung findet.

4.7 Überlegungen zur Analyse

Die Prüfung der offiziellen Unterlagen lässt einige branchenübergreifende Gemeinsamkeiten erkennen.
Alle Anbieter stellen umfassende Support-Instrumente zur Verfügung, die traditionelle Kanäle und digitale Dienste kombinieren.
Die fortschreitende Digitalisierung hat die Möglichkeiten der Interaktion zwischen Anbieter und Kunde erweitert, ohne jedoch die Rolle des telefonischen Kundendienstes vollständig zu ersetzen, der für die Nutzer weiterhin einen der wichtigsten Anlaufpunkte darstellt.
Es bestehen weiterhin organisatorische Unterschiede bei der Verteilung der Kontaktkanäle und den Modalitäten der Kundenbetreuung; unter dem Gesichtspunkt der grundlegenden Verbraucherrechte ergibt sich jedoch ein im Wesentlichen einheitliches Bild, das durch die Anwendung der branchenspezifischen Rechtsvorschriften und der den Anbietern auferlegten Verpflichtungen bestimmt wird.

5. Analyse der wichtigsten Anbieter

5.1 TIM

TIM ist einer der führenden Telekommunikationsanbieter auf dem italienischen Markt und bietet Mobilfunk-, Festnetz-, Breitband- und Ultrabreitbanddienste sowie digitale Dienste sowohl für Privatkunden als auch für das Geschäftskundensegment an.
Der Kundenservice ist über verschiedene Kanäle organisiert. Der telefonische Kundenservice, der aus EU-Ländern kostenlos ist, stellt die wichtigste Anlaufstelle für kommerzielle, administrative und technische Anfragen dar. Vor der Verbindung mit einem Mitarbeiter kann ein automatisches Antwortsystem zum Einsatz kommen, das den Anruf an die zuständige Abteilung weiterleitet, sowie ein System mit künstlicher Intelligenz, das jedoch Schwierigkeiten beim Verständnis und im Dialog mit dem Anrufer aufweist, was mitunter die ordnungsgemäße Bearbeitung der Kundenanfrage beeinträchtigt.
Neben dem telefonischen Kundendienst stellt TIM einen geschützten Kundenbereich und eine offizielle App zur Verfügung, über die Nutzer zahlreiche Vorgänge selbstständig erledigen können, darunter die Einsicht in aktive Angebote, den Verbrauch, Rechnungen, den Status von Supportanfragen sowie bestimmte administrative Funktionen.
Für die Einreichung von Beschwerden sehen die offiziellen Unterlagen die Möglichkeit vor, verschiedene Kanäle zu nutzen, wie den telefonischen Kundenservice, den Postweg und den eigenen Kundenbereich. Die Abläufe und Bearbeitungsfristen sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt. Insgesamt lässt sich sagen, dass die Einreichung einer Beschwerde bei TIM für den Verbraucher als relativ unkompliziert anzusehen ist. Wird die Beschwerde nicht anerkannt oder nicht gelöst, weist TIM auf die Möglichkeit hin, ein paritätisches Schlichtungsverfahren (ADR) in Anspruch zu nehmen.
TIM verfügt über eine ADR-Stelle „TIM–Verbraucherverbände“ sowie über eine spezifische Regelung für die paritätische Schlichtung. Die Kommission setzt sich aus einem Schlichter von TIM und einem Schlichter eines Verbraucherverbandes zusammen.
In Bezug auf die Ausübung des Widerrufsrechts und anderer den Verbrauchern zustehender Rechte stellt TIM die entsprechenden Formulare über seine offiziellen Kanäle zur Verfügung und gibt Hinweise zu den Verfahren, die in den gesetzlich vorgesehenen Fällen zu befolgen sind.
Zu den dokumentierten Besonderheiten zählt das Angebot spezifischer Dienste zur Barrierefreiheit, darunter Lösungen für Menschen mit Hörbehinderung (TIMinLIS), was das Engagement für Inklusion im Bereich der Kundenbetreuung unterstreicht.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein gut strukturiertes Kundendienstsystem, das sich durch zahlreiche Kontaktkanäle und eine hohe Integration zwischen traditionellen Instrumenten und digitalen Diensten auszeichnet. Die Modalitäten zur Ausübung der Nutzerrechte sind in den Vertragsunterlagen und in der Dienstcharta geregelt, in Übereinstimmung mit dem geltenden Rechtsrahmen.

5.2 Vodafone Italia

Vodafone Italia ist auf dem nationalen Telekommunikationsmarkt tätig und bietet Mobilfunk-, Festnetz-, Breitband- und Ultrabreitbanddienste sowie Lösungen sowohl für Privatkunden als auch für Unternehmen an.
Der Kundenservice ist über verschiedene Kontaktkanäle organisiert. Der kostenlose telefonische Kundenservice ist die wichtigste Anlaufstelle für kommerzielle, administrative und technische Anfragen. Wie bei den meisten Anbietern der Branche kann dem Gespräch mit einem Mitarbeiter ein automatisches Antwortsystem vorausgehen, das den Nutzer an die zuständige Abteilung weiterleitet.
Neben dem telefonischen Kontakt bietet Vodafone einen nach Authentifizierung zugänglichen Selbstbedienungsbereich sowie eine offizielle mobile App an, über die man Informationen zu aktiven Anschlüssen abrufen, Verbrauch und Rechnungen überwachen, abgeschlossene Verträge verwalten und den Status von Supportanfragen verfolgen kann.
Die offiziellen Unterlagen sehen verschiedene Möglichkeiten für die Einreichung von Beschwerden und Meldungen vor. Neben dem telefonischen Kundendienst können Nutzer die vom Betreiber angegebenen schriftlichen Kanäle nutzen, wie beispielsweise die zertifizierte E-Mail (PEC) und den Einschreibebrief mit Rückschein. Die Modalitäten der Beschwerdebearbeitung und die entsprechenden Antwortfristen sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt. Im Falle einer ablehnenden oder unbefriedigenden Entscheidung über die Beschwerde legt Vodafone die Gründe dafür dar, während die nächsten zu unternehmenden Schritte in einem anderen Abschnitt der Website behandelt werden, der ausdrücklich der Schlichtung gewidmet ist, was den Vorgang für den Verbraucher weniger intuitiv macht.
Vodafone erklärt ausdrücklich, eine ADR-Stelle mit den auf nationaler Ebene repräsentativen Verbänden eingerichtet zu haben, und veröffentlicht das Protokoll, die Geschäftsordnung sowie die Liste der angeschlossenen Verbände.
Was die Ausübung des Widerrufsrechts betrifft, stellt Vodafone die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen und Formulare für Fernabsatzverträge oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge zur Verfügung und gibt die Verfahren an, die zur Ausübung des Widerrufsrechts innerhalb der gesetzlichen Fristen zu befolgen sind.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen geht ein Kundendienstsystem hervor, das sich durch eine starke Verzahnung zwischen traditionellen Kanälen und digitalen Instrumenten auszeichnet. Die Organisation der Dienste ermöglicht es den Nutzern, zahlreiche Vorgänge selbstständig über Online-Dienste abzuwickeln, wobei gleichzeitig die Möglichkeit besteht, bei Anfragen, die eine direkte Interaktion mit einem Mitarbeiter erfordern, auf die traditionellen Kundendienstkanäle zurückzugreifen.

5.3 WINDTRE

WINDTRE ist einer der führenden Telekommunikationsanbieter auf dem italienischen Markt und bietet Mobilfunk-, Festnetz-, Breitband- und Ultrabreitband-Dienste sowie Lösungen für Privatkunden, Freiberufler und Unternehmen an.
Der Kundenservice ist über eine Vielzahl von Kanälen organisiert, über die Nutzer Unterstützung bei kommerziellen, administrativen und technischen Anfragen erhalten können. Der kostenlose telefonische Kundenservice stellt eines der wichtigsten Kontaktmittel dar, und wie bei den meisten Anbietern der Branche kann dem Gespräch mit einem Mitarbeiter ein automatisches Anrufweiterleitungssystem vorausgehen – in diesem Fall sogar künstliche Intelligenz, die noch recht unzuverlässig ist und Probleme beim Verständnis der Nutzeranfrage hat. Dies trägt erheblich dazu bei, dass die durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem menschlichen Mitarbeiter bei etwa 4 Minuten liegt.
Neben dem telefonischen Kundenservice stellt WINDTRE einen geschützten Kundenbereich und eine offizielle mobile App zur Verfügung, die die eigenständige Abwicklung der wichtigsten Vorgänge ermöglichen, darunter die Einsicht in aktive Angebote, den Verbrauch und Rechnungen sowie die Verwaltung der Anschlüsse und die Nachverfolgung von Supportanfragen.
Für die Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen sieht der Anbieter verschiedene Kommunikationskanäle vor, die in den offiziellen Unterlagen aufgeführt sind. Neben dem telefonischen Kundenservice stehen schriftliche Kommunikationsmittel zur Verfügung, wie z. B. zertifizierte E-Mail (PEC), Einschreiben mit Rückschein und normale Post. Die Verfahren und Antwortfristen sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt. WINDTRE erklärt eindeutig, dass der Kunde nach einer schriftlichen Beschwerde oder einer unbefriedigenden schriftlichen Antwort einen Schlichtungsantrag stellen kann, und zwar entweder eigenständig oder über eine Verbraucherschutzorganisation.
Zudem gibt es die ADR-Stelle „WINDTRE–Verbraucherverbände“ mit einem einheitlichen Protokoll, einer Geschäftsordnung und einer Liste der angeschlossenen Verbände des nationalen Verbraucherbeirats CNCU.
Die offiziellen Unterlagen enthalten zudem Hinweise zur Ausübung des Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen oder Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, und stellen die erforderlichen Formulare und Anleitungen zur Ausübung dieses Rechts innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen zur Verfügung.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Kundendienstmodell, das stark auf die Integration traditioneller Kanäle und digitaler Dienste ausgerichtet ist. Die Organisation der Dienste ermöglicht es, zahlreiche Vorgänge selbstständig abzuwickeln, während gleichzeitig Kanäle für den persönlichen Kundendienst und die Bearbeitung von Angelegenheiten, die eine direkte Interaktion mit dem Personal des Betreibers erfordern, zur Verfügung stehen.

5.4 Iliad

Iliad ist auf dem italienischen Telekommunikationsmarkt tätig und bietet Mobilfunkdienste, Festnetzanschlüsse über Glasfaser sowie Internetzugangsdienste für Privatkunden an.
Die Organisation des Kundensupports basiert auf einem Modell, das stark auf die digitale Verwaltung der Kundenbeziehung ausgerichtet ist, wobei jedoch weiterhin ein kostenloser telefonischer Kundenservice über das Iliad-Netz für kommerzielle, administrative und technische Anfragen zur Verfügung steht, mit durchschnittlichen Antwortzeiten durch einen menschlichen Mitarbeiter von etwa anderthalb Minuten.
Über den „Persönlichen Bereich“, der über die Unternehmenswebsite zugänglich ist, können Nutzer einen Großteil der Vorgänge rund um ihren Anschluss selbstständig verwalten, darunter das Einsehen von Vertragsdaten, die Überprüfung des Verbrauchs, die Verwaltung aktiver Optionen, die Kontrolle von Rechnungen und Zahlungen sowie die Aktualisierung bestimmter persönlicher Angaben.
Der Anbieter stellt zudem eine offizielle mobile App zur Verfügung, die den Zugriff auf die wichtigsten Funktionen des „Persönlichen Bereichs“ auch von Mobilgeräten aus ermöglicht und so eine kontinuierliche Verwaltung der abonnierten Dienste erleichtert.
Was den Online-Support betrifft, so verfügt die offizielle Website über ein Support-System, das auf häufig gestellten Fragen (FAQ) und Suchfunktionen basiert. Diese sind so konzipiert, dass Nutzer die häufigsten Probleme selbstständig lösen können, bevor sie den telefonischen Support in Anspruch nehmen.
Die offiziellen Unterlagen regeln die Modalitäten für die Einreichung von Beschwerden über den telefonischen Kundendienst, per zertifizierter E-Mail (PEC) und per Einschreiben mit Rückschein. Die Verfahren, die Antwortfristen und etwaige weitere Rechtsbehelfe sind in der Dienstcharta und in den Allgemeinen Vertragsbedingungen beschrieben. Die Einreichung einer Beschwerde bei Iliad kann daher als relativ einfacher Vorgang angesehen werden. Ist der Kunde mit dem Ergebnis nicht zufrieden, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich kostenlos an Corecom/ConciliaWeb oder andere ADR-Stellen wenden kann; es wird jedoch weder auf ein eigenes paritätisches Verfahren verwiesen, noch erfolgt ein ausdrücklicher Verweis auf Verbraucherverbände.
Für Verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, liefert Iliad genaue Hinweise zur Ausübung des Widerrufsrechts und stellt die erforderlichen Formulare und Anleitungen zur Verfügung, damit das Recht innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen ausgeübt werden kann.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Kundendienstmodell, das sich durch eine erhebliche Verzahnung von digitalen Instrumenten und traditioneller Kundenbetreuung auszeichnet. Die Organisation der Dienste legt den Schwerpunkt auf die Selbstständigkeit des Nutzers bei der Abwicklung der häufigsten Vorgänge, während gleichzeitig spezielle Kanäle für die persönliche Betreuung und die Bearbeitung von Anfragen, die ein direktes Eingreifen des Kundendienstes erfordern, aufrechterhalten werden.

5.5 Fastweb

Fastweb ist einer der führenden Telekommunikationsanbieter auf dem italienischen Markt und bietet Mobilfunk-, Festnetz-, Breitband- und Ultrabreitband-Dienste sowie eine Reihe digitaler Dienste an, die sich sowohl an Privatkunden als auch an das Geschäftskundensegment richten.
Der Kundensupport ist über ein integriertes System organisiert, das telefonische Kanäle und digitale Tools kombiniert. Der Kundenservice, der aus dem Fastweb-Netz kostenlos erreichbar ist, stellt die zentrale Anlaufstelle für kommerzielle, administrative und technische Anfragen dar und ermöglicht es den Nutzern, Unterstützung bei der Verwaltung ihrer Anschlüsse und abonnierten Dienste zu erhalten. Dem Kontakt mit einem Mitarbeiter kann ein automatisches Anrufweiterleitungssystem oder eine über die Website oder die App gestellte Anfrage vorausgehen.
Eine zentrale Rolle spielen der Kundenbereich „MyFastweb“ und die offizielle mobile App, über die Vertragsinformationen abgerufen, der Status der Anschlüsse überprüft, Verbrauch und Rechnungen überwacht, Zahlungen verwaltet, bestimmte Dienst-Einstellungen geändert und der Bearbeitungsstand von Supportanfragen verfolgt werden können. Die Unternehmenswebsite bietet zudem einen Bereich mit häufig gestellten Fragen und Support-Tools, um die eigenständige Lösung der gängigsten Probleme zu erleichtern.
Für die Einreichung von Beschwerden und Meldungen stellt Fastweb verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung, darunter den telefonischen Kundenservice mit der Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, sowie die in den offiziellen Unterlagen angegebenen schriftlichen Kanäle. Dazu gehört ein schnelles und intuitives Beschwerdeformular, das direkt auf der offiziellen Website ausgefüllt und abgeschickt werden kann, was dazu beiträgt, Fastweb zu einem der verbraucherfreundlichsten Telekommunikationsanbieter zu machen. Es wird auch klar erläutert, dass, falls die Rechte am Ende der Bearbeitung nicht gewahrt wurden, ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden kann, auch über die ADR-Stelle von Fastweb in Zusammenarbeit mit den Verbraucherverbänden; die Kommission setzt sich dabei aus einem Schlichter von Fastweb und einem Schlichter des vom Kunden gewählten Verbandes zusammen.
Die Modalitäten der Beschwerdebearbeitung, die Antwortfristen und eventuelle Entschädigungen sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt.
Bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, stellt der Anbieter Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts zur Verfügung und stellt die erforderlichen Formulare und Anleitungen bereit, um dieses Recht innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen auszuüben.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Kundendienstmodell, das stark auf die Integration von digitalen Instrumenten und traditioneller Unterstützung ausgerichtet ist. Die Möglichkeit, einen Großteil der Vorgänge über den Kundenbereich und die mobile App abzuwickeln, trägt dazu bei, die Notwendigkeit des Rückgriffs auf den telefonischen Kundendienst zu verringern, der jedoch weiterhin eine wesentliche Rolle bei komplexeren Anfragen und bei der Bearbeitung formeller Meldungen spielt.

5.6 EOLO

EOLO ist ein italienischer Anbieter, der sich auf die Bereitstellung von Breitband- und Ultrabreitband-Internetzugangsdiensten spezialisiert hat, hauptsächlich über Fixed Wireless Access (FWA)-Technologie, mit Angeboten sowohl für Privatkunden als auch für Unternehmen. Im Laufe der Jahre hat das Unternehmen seine Präsenz auf nationaler Ebene ausgebaut und sich dabei insbesondere auf Gebiete konzentriert, in denen die herkömmliche Netzanbindung weniger verbreitet ist oder infrastrukturelle Einschränkungen aufweist.
Der Kundenservice ist über ein System organisiert, das den telefonischen Kundendienst – der aus der EU kostenlos ist – mit digitalen Tools verbindet, die über die Unternehmenswebsite und den Kundenbereich zugänglich sind. Die Nutzer können geschäftliche und administrative Informationen einholen, technische Unterstützung anfordern, den Status von Meldungen überprüfen und die wichtigsten Vorgänge im Zusammenhang mit ihrem Vertrag verwalten.
Der Kundenbereich ist das wichtigste Instrument zur selbstständigen Verwaltung des Vertragsverhältnisses und ermöglicht es, Unterlagen zu den aktiven Diensten einzusehen, den Zahlungsstatus zu überprüfen, Supportanfragen zu verfolgen und auf die wichtigsten vom Betreiber bereitgestellten Supportdienste zuzugreifen. Die Unternehmenswebsite enthält außerdem einen Bereich mit häufig gestellten Fragen und technischen Anleitungen, der eine erste Anlaufstelle für die häufigsten Probleme bieten soll.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, stellt EOLO die in den offiziellen Unterlagen vorgesehenen Kanäle zur Verfügung, darunter den Kundenservice für mündliche Beschwerden sowie die in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der Dienstcharta angegebenen schriftlichen Kommunikationsmittel wie beispielsweise E-Mail. Die Modalitäten für die Einreichung von Meldungen, die Antwortfristen und die Bearbeitungsverfahren sind recht einfach, in den Vertragsunterlagen geregelt und entsprechen den geltenden Rechtsvorschriften. Wird der Beschwerde nicht stattgegeben, weist EOLO deutlich auf die verfügbaren Schlichtungsmöglichkeiten hin.
Die Dienstcharta verweist auf Corecom/ConciliaWeb und andere außergerichtliche Stellen, jedoch nicht auf ein spezifisches paritätisches Verfahren zwischen EOLO und den Verbänden.
Auch für die Ausübung des Widerrufsrechts stellt der Betreiber die Informationen und die entsprechenden Formulare über seine offiziellen Kanäle zur Verfügung und gibt Hinweise zu den Modalitäten der Übermittlung der Mitteilungen sowie zu den gesetzlich vorgesehenen Fristen.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Supportmodell, das eng mit der Art der vom Betreiber angebotenen Dienste verzahnt ist. Das Vorhandensein spezieller digitaler Tools in Verbindung mit leicht zugänglicher technischer Dokumentation ermöglicht es den Nutzern, zahlreiche Vorgänge selbstständig zu erledigen, wobei gleichzeitig die Möglichkeit besteht, sich bei administrativen Anfragen und technischen Problemen, die eine fachliche Intervention erfordern, an den Kundendienst zu wenden.

5.7 Sky Italia

Sky Italia ist ein im Telekommunikations- und audiovisuellen Sektor tätiger Anbieter, der neben Pay-TV-Diensten auch Breitband- und Ultrabreitband-Verbindungslösungen, Festnetztelefonie sowie digitale Dienste für Privatkunden anbietet.
Die Organisation des Kundensupports spiegelt die Vielfalt der angebotenen Dienste wider und umfasst Kanäle, die auf kommerzielle, administrative und technische Bedürfnisse zugeschnitten sind. Der kostenlose telefonische Kundenservice stellt eines der wichtigsten Kontaktmittel dar und ermöglicht es den Nutzern, Unterstützung bei der Verwaltung ihres Vertrags, der abgeschlossenen Angebote sowie bei eventuellen Problemen im Zusammenhang mit den Internet- und Telefoniediensten zu erhalten. Wie bei den meisten Anbietern der Branche kann die erste Kontaktstufe über ein automatisches Anrufweiterleitungssystem abgewickelt werden.
Neben dem telefonischen Kundendienst stellt Sky einen geschützten Kundenbereich und eine offizielle App zur Verfügung, über die zahlreiche Vorgänge selbstständig erledigt werden können, darunter die Einsicht in Vertragsdaten, die Überprüfung von Rechnungen, die Verwaltung von Zahlungen, die Überwachung der aktiven Dienste und die Einreichung von Supportanfragen. Die Unternehmenswebsite enthält zudem einen Bereich für den Online-Support, der aus Anleitungen, häufig gestellten Fragen und Informationsmaterialien besteht, die die Lösung der häufigsten Probleme erleichtern sollen, und weist deutlich auf die Möglichkeit hin, eine Beschwerde mündlich einzureichen.
Für die Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen nennt die offizielle Dokumentation verschiedene Kommunikationskanäle, darunter den telefonischen Kundendienst und verschiedene schriftliche Kommunikationsmittel, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in der Dienstcharta aufgeführt sind. Die Nutzer können diese Kanäle nutzen, um Meldungen einzureichen, Klarstellungen zu erbitten oder die ihnen nach geltendem Recht zustehenden Rechte auszuüben. Auf seiner Website verweist Sky auf das obligatorische Schlichtungsverfahren, Corecom und andere außergerichtliche Schlichtungsstellen, doch geht aus den überprüften offiziellen Quellen nicht hervor, dass ein eigenes paritätisches Schlichtungsverfahren mit Verbraucherverbänden besteht.
Auch in Bezug auf das Widerrufsrecht stellt Sky die Formulare und Informationen zur Verfügung, die für die Ausübung des Widerrufsrechts in den gesetzlich vorgesehenen Fällen erforderlich sind, und gibt dabei die Modalitäten für die Übermittlung der Mitteilungen sowie die Fristen an, die für Fernabsatzverträge oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge gelten.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen geht ein Kundendienstsystem hervor, das entsprechend der Vielfalt der vom Betreiber angebotenen Dienste entwickelt wurde. Die Integration von telefonischem Kundendienst, digitalen Tools und Online-Support-Diensten ermöglicht es den Nutzern, den Großteil ihrer Vorgänge über verschiedene Kanäle abzuwickeln, wobei ein Ansatz verfolgt wird, der im Einklang mit der digitalen Entwicklung der Telekommunikationsdienste und den Bedürfnissen einer Kundschaft steht, die sich gegenseitig ergänzende Dienste nutzt.

5.8 Kena Mobile

Kena Mobile ist ein auf dem italienischen Markt tätiger virtueller Mobilfunkanbieter (MVNO), der zur TIM-Gruppe gehört. Der Anbieter bietet Mobilfunk- und Datendienste an, die sich vorwiegend an Privatkunden richten, wobei das kommerzielle Angebot auf Einfachheit und Transparenz ausgerichtet ist.
Der Kundensupport erfolgt über einen eigenen telefonischen Kundendienst, ergänzt durch digitale Tools, die über die Unternehmenswebsite und den geschützten Kundenbereich zugänglich sind. Über diese Tools können Nutzer ihr verbleibendes Guthaben abfragen, die Details ihrer aktiven Angebote einsehen, ihre gebuchten Optionen verwalten und auf die wichtigsten Informationen zu ihrem Anschluss zugreifen.
Die offizielle mobile App ermöglicht es, einen Großteil der Verwaltungsvorgänge selbstständig durchzuführen. Sie bietet die Möglichkeit, Verbrauch, Vertragsverlängerungen, verfügbares Datenvolumen und den Status der Angebote zu überwachen sowie auf die wichtigsten Verwaltungsdienste zuzugreifen.
Bei Anfragen, die eine direkte Interaktion erfordern, können sich die Nutzer an den telefonischen Kundendienst wenden, während die Unternehmenswebsite einen Bereich mit häufig gestellten Fragen und Vertragsunterlagen bereitstellt, der Informationen zu den Dienstleistungen, den Betriebsabläufen und den wichtigsten Verbraucherrechten enthält.
Die Einreichung von Beschwerden wird durch die Dienstcharta und die Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt, allerdings sind die Informationen auf der offiziellen Webseite dazu spärlich. Der Betreiber gibt bestimmte Kanäle an, über die Nutzer Meldungen, Klarstellungsanfragen oder Mitteilungen mit formellem Charakter einreichen können, einschließlich der vorgesehenen Modalitäten für die Ausübung des Widerrufsrechts in den durch die geltenden Rechtsvorschriften geregelten Fällen.
Im Falle einer ausbleibenden Antwort oder eines unbefriedigenden Ergebnisses einer Beschwerde verweist Kena auf das Schlichtungsverfahren über Corecom/ConciliaWeb und andere alternative Streitbeilegungsstellen (ADR), ohne dabei auf ein spezifisches paritätisches Verfahren mit Verbraucherverbänden Bezug zu nehmen.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein grundlegendes Betreuungsmodell, das mit der Art der angebotenen Dienste im Einklang steht. Die Verfügbarkeit digitaler Tools zur Verwaltung des Anschlusses in Verbindung mit den traditionellen Betreuungskanälen ermöglicht es den Nutzern, den Großteil ihrer operativen Anliegen ohne besondere Schwierigkeiten zu regeln, wobei gleichzeitig die Möglichkeit besteht, auf die in den Rechtsvorschriften und den Vertragsunterlagen vorgesehenen formellen Kanäle zurückzugreifen. Ein großer Nachteil ist hingegen das Fehlen von Informationen über die Beschwerdemöglichkeiten für Verbraucher.

5.9 ho. Mobile

Ho. Mobile ist ein virtueller Mobilfunkanbieter (MVNO), der zur Vodafone Italia-Gruppe gehört und Mobilfunk- sowie Datendienste anbietet, die sich hauptsächlich an Privatkunden richten. Der Anbieter zeichnet sich durch ein auf einfache Handhabung ausgerichtetes Angebot aus, mit Tarifmodellen, die klare und für den Nutzer leicht zu verwaltende Strukturen bevorzugen.
Der Kundenservice ist über einen eigenen, kostenlosen telefonischen Kundendienst organisiert, ergänzt durch digitale Tools, die es den Nutzern ermöglichen, ihren Anschluss selbstständig zu verwalten. Über die offizielle Website und den persönlichen Bereich ist es möglich, das verbleibende Guthaben abzurufen, den Verbrauch zu überprüfen, den Status des abgeschlossenen Angebots zu kontrollieren, bestimmte persönliche Daten zu aktualisieren und auf die Vertragsunterlagen zuzugreifen.
Die offizielle App ist eines der wichtigsten Tools zur Verwaltung des Dienstes und ermöglicht es, das verfügbare Datenvolumen zu überwachen, Vertragsverlängerungen zu überprüfen, Guthaben aufzuladen, den Transaktionsverlauf einzusehen und auf Support-Dienste zuzugreifen. Die Unternehmenswebsite bietet zudem einen Bereich mit häufig gestellten Fragen (FAQ), in dem nützliche Informationen zu den wichtigsten Funktionen des Dienstes und zu den gängigsten Vorgängen zusammengestellt sind.
Bei Anfragen, die eine direkte Interaktion mit einem Mitarbeiter erfordern, können sich die Nutzer an den telefonischen Kundenservice wenden. Die Dienstcharta und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die intuitive Einreichung von Beschwerden, einschließlich per E-Mail, und legen die Kanäle fest, über die Meldungen, Klarstellungsanfragen und Mitteilungen mit formellem Charakter übermittelt werden können.
Im Falle einer ablehnenden Entscheidung zu einer Beschwerde verweist ho. Mobile auf ConciliaWeb sowie auf die paritätische Vermittlung mit Verbraucherverbänden.
Die offiziellen Unterlagen enthalten zudem Hinweise zur Ausübung des Widerrufsrechts in den gesetzlich vorgesehenen Fällen, stellen die für die Einreichung der entsprechenden Mitteilung erforderlichen Informationen zur Verfügung und verweisen auf die im Streitfall vorgesehenen Rechtsschutzinstrumente.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Kundendienstmodell, das durch eine starke Verzahnung von Kundenservice und digitalen Instrumenten gekennzeichnet ist. Die Verwaltung des Mobilfunkanschlusses erfolgt überwiegend über die mobile App und den persönlichen Bereich, die es den Nutzern ermöglichen, den Großteil der alltäglichen Vorgänge selbstständig zu erledigen, während gleichzeitig die in den gesetzlichen Bestimmungen und den Vertragsunterlagen vorgesehenen Support- und Beschwerdekanäle weiterhin zur Verfügung stehen.

5.10 Very Mobile

Very Mobile ist ein virtueller Mobilfunkbetreiber (MVNO), der zur WINDTRE-Gruppe gehört und Mobilfunk- sowie Datendienste anbietet, die sich hauptsächlich an Privatkunden richten. Das Angebot des Betreibers ist auf eine einfache Verwaltung ausgerichtet, wobei die Dienste überwiegend über digitale Tools verwaltet werden können.
Der Kundenservice wird über einen speziellen, aus der EU kostenlosen telefonischen Kundendienst organisiert, der durch digitale Kanäle ergänzt wird, über die die Nutzer die meisten Vorgänge rund um ihren Anschluss selbstständig erledigen können. Über die offizielle Website und den persönlichen Bereich ist es möglich, das verbleibende Guthaben abzurufen, den Verbrauch zu überprüfen, aktive Angebote einzusehen, Aufladungen vorzunehmen und auf die Vertragsunterlagen zuzugreifen.
Die offizielle App ist eines der wichtigsten Tools zur Verwaltung des Mobilfunkanschlusses und ermöglicht es, das verfügbare Datenvolumen zu überwachen, Verlängerungsdaten zu überprüfen, aktive Optionen zu verwalten und administrative Informationen zum eigenen Vertrag einzusehen. Die offizielle Website bietet zudem einen Informationsbereich mit Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Anleitungen und Hinweisen zu den wichtigsten vom Anbieter angebotenen Diensten. Bei Anfragen, die ein direktes Eingreifen erfordern, können sich Nutzer an den telefonischen Kundendienst wenden oder die in den offiziellen Unterlagen angegebenen Kommunikationskanäle nutzen. Die Modalitäten für die Einreichung von Beschwerden, die Bearbeitungsfristen für Meldungen und weitere Schutzinstrumente sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt.
Die Einreichung einer Beschwerde erscheint recht einfach und kann auch per E-Mail erfolgen. Im Falle einer abgelehnten oder nicht zufriedenstellend bearbeiteten Beschwerde verweist Very ausdrücklich auf die ADR-Stelle von WINDTRE sowie auf die Informationen zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens über Verbraucherverbände, auch wenn dies nicht mit derselben Unmittelbarkeit dokumentiert wird wie bei WINDTRE selbst.
In Bezug auf Fernabsatzverträge oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge stellt Very Mobile die für die Ausübung des Widerrufsrechts erforderlichen Informationen zur Verfügung und gibt dabei die Modalitäten für die Übermittlung der Mitteilungen sowie die gemäß den geltenden Rechtsvorschriften erforderlichen Unterlagen an.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen geht eine Kundendienstorganisation hervor, die auf die digitale Abwicklung der Kundenbeziehung ausgerichtet ist. Die Integration zwischen mobiler App, persönlichem Bereich und Kundendienst ermöglicht es den Nutzern, die wichtigsten administrativen und operativen Vorgänge selbstständig zu verwalten, während gleichzeitig die formellen Kanäle für den Kundendienst und den Schutz ihrer Rechte weiterhin zur Verfügung stehen.

5.11 PosteMobile

PosteMobile ist ein virtueller Mobilfunkbetreiber (MVNO) der Poste Italiane-Gruppe, der Mobilfunk- und Datendienste für Privatkunden anbietet. Die Integration in das Dienstleistungsökosystem der Gruppe ermöglicht den Nutzern den Zugang zu einem Angebot, das sich in den breiteren Kontext der von Poste Italiane erbrachten Dienstleistungen einfügt.
Der Kundensupport erfolgt über einen speziellen, für Anrufe aus Italien kostenlosen Kundendienst mit kurzen Wartezeiten (ca. 1 Minute, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen), ergänzt durch digitale Tools und den „Persönlichen Bereich“, über den Nutzer ihren Anschluss verwalten, das verbleibende Guthaben abfragen, den Verbrauch überprüfen, aktive Angebote einsehen, Aufladungen vornehmen und auf die Vertragsunterlagen zugreifen können.
Die offizielle App ist eines der wichtigsten Instrumente zur Verwaltung des Dienstes und ermöglicht es, die meisten alltäglichen Vorgänge selbstständig durchzuführen, darunter die Abfrage der Anschlussdaten, die Überwachung des verfügbaren Datenvolumens und die Verwaltung der aktiven Optionen. Die Unternehmenswebsite bietet zudem einen eigenen Bereich für den Kundensupport, der Anleitungen, Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Formulare und Informationen zu den wichtigsten angebotenen Diensten enthält.
Für die Bearbeitung von Supportanfragen und Beschwerden stellt PosteMobile eine Vielzahl von Kommunikationskanälen zur Verfügung, die in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt sind. Neben dem telefonischen Kundenservice können Nutzer die in den offiziellen Unterlagen vorgesehenen schriftlichen Kanäle nutzen, einschließlich der Verfahren für Mitteilungen mit formeller Gültigkeit. Auf der offiziellen Website sind E-Mail-Adresse und Telefonnummer deutlich angegeben, um auch mündlich eine Beschwerde einzureichen.
PosteMobile sieht zudem ein paritätisches Schlichtungsverfahren für Kunden vor, die mit der Bearbeitung und dem Ergebnis ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, veröffentlicht die Liste der beteiligten Verbände und ermöglicht es, den Antrag auch über diese einzureichen.
Die Dokumentation regelt zudem die Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts und verweist auf die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Schutzinstrumente. Insgesamt lässt sich sagen, dass die Einreichung einer Beschwerde bei PosteMobile recht unkompliziert ist.
Ein charakteristisches Merkmal der Kundendienstorganisation ist die Möglichkeit, bei bestimmten Anliegen die digitalen und telefonischen Kanäle durch das Netz der Postämter zu ergänzen, das gemäß den vom Betreiber festgelegten Modalitäten eine weitere Anlaufstelle für Kunden bei spezifischen Vorgängen und Supportanfragen darstellt.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Kundendienstmodell, das digitale Instrumente, telefonischen Kundendienst und lokale Präsenz miteinander verbindet. Diese Integration ermöglicht es den Nutzern, den für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Kontaktkanal zu wählen, wobei eine Organisation gewahrt bleibt, die mit der Struktur der Gruppe Poste Italiane und den vom Betreiber angebotenen Modalitäten der Dienstleistungserbringung im Einklang steht.

5.12 CoopVoce

CoopVoce ist ein auf dem italienischen Markt tätiger virtueller Mobilfunkanbieter (MVNO), der Mobilfunk- und Datendienste vorwiegend für Privatkunden anbietet. Der Anbieter zeichnet sich durch seine Verbindung zum System der Verbrauchergenossenschaften aus und richtet sein Angebot nach den Kriterien Einfachheit, Transparenz und Kontinuität der Kundenbeziehung aus.
Der Kundenservice wird über einen speziellen, aus Italien kostenlosen telefonischen Kundendienst organisiert, ergänzt durch digitale Tools, mit denen Nutzer ihren Anschluss selbstständig verwalten können. Über den Kundenbereich auf der offiziellen Website und die offizielle App ist es möglich, das verbleibende Guthaben abzurufen, den Verbrauch zu überwachen, aktive Angebote zu überprüfen, Aufladungen vorzunehmen und auf die wichtigsten Vertragsinformationen zuzugreifen.
Die mobile App ist eines der wichtigsten Instrumente zur Verwaltung des Mobilfunkanschlusses und ermöglicht es, zahlreiche Vorgänge ohne Rückgriff auf den Kundenservice durchzuführen, darunter die Überprüfung des verfügbaren Datenvolumens, die Verwaltung der aktiven Optionen, die Einsicht in die Aufladungs- und Verbrauchshistorie sowie den Zugriff auf Informationsunterlagen. Die offizielle Website bietet zudem einen eigenen Bereich für den Kundenservice, der Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Anleitungen und Formulare enthält.
Für die Bearbeitung von Supportanfragen und Beschwerden nutzt CoopVoce die in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen vorgesehenen Kanäle, wobei die Informationen auf der offiziellen Webseite jedoch spärlich sind. Die Verfahren in Bezug auf Beschwerden, Antwortfristen und die Ausübung des Widerrufsrechts sind gemäß den geltenden Rechtsvorschriften geregelt. CoopVoce sieht Schlichtungsinstrumente vor, doch der weitere Ablauf nach der Ablehnung einer Beschwerde wird nicht mit derselben Klarheit dargelegt wie in den bisher betrachteten, besser strukturierten Fällen.
Besonderes Augenmerk wird auf die Klarheit der Informationen für die Nutzer gelegt. Die Vertragsunterlagen, die Dienstcharta und die wichtigsten Mitteilungen werden über die offizielle Website zur Verfügung gestellt, sodass die Nutzer die für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Informationen leicht finden können.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Betreuungsmodell, das telefonischen Support mit benutzerfreundlichen digitalen Instrumenten kombiniert und dabei die eigenständige Abwicklung der häufigsten Vorgänge in den Vordergrund stellt, ohne auf die traditionellen Kanäle für die Kundenbetreuung zu verzichten. Es fehlen jedoch explizitere Informationen über die Beschwerdemöglichkeiten.

5.13 Tiscali

Tiscali ist ein auf dem italienischen Telekommunikationsmarkt tätiger Anbieter, der Mobilfunk-, Festnetz- sowie Breitband- und Ultrabreitband-Dienste für Privatkunden und – bei einigen Angeboten – auch für Geschäftskunden anbietet. Im Laufe seiner Entwicklung hat der Anbieter schrittweise ein Kundendienstsystem aufgebaut, das auf die Integration traditioneller Kanäle und digitaler Dienste ausgerichtet ist.
Der Kundensupport wird über einen speziellen telefonischen Kundendienst organisiert, ergänzt durch Tools, die auf der Unternehmenswebsite und im geschützten Kundenbereich verfügbar sind. Diese Dienste ermöglichen es den Nutzern, Informationen zu aktiven Anschlüssen abzurufen, den Status der abgeschlossenen Angebote zu überprüfen, den Verbrauch zu überwachen, administrative Aspekte des Vertrags zu verwalten und auf offizielle Unterlagen zuzugreifen.
Bei technischen, kaufmännischen und administrativen Anfragen können sich die Nutzer an den Kundenservice wenden oder die vom Betreiber bereitgestellten digitalen Kanäle nutzen. Die Unternehmenswebsite bietet zudem einen eigenen Support-Bereich mit Informationsleitfäden, Vertragsunterlagen, Formularen und Antworten auf die häufigsten Fragen.
Die Modalitäten für die Einreichung von Beschwerden sind in der Dienstcharta und den Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt und umfassen die zertifizierte E-Mail (PEC), den Einschreibebrief mit Rückschein sowie den telefonischen Kundendienst. Ebenso werden Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts und zu weiteren, durch die geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Schutzinstrumenten bereitgestellt.
Falls die Streitigkeit nicht durch eine Beschwerde beigelegt werden kann, verweist Tiscali den Verbraucher an Corecom/ConciliaWeb, ADR-Stellen und Handelskammern. In den eingesehenen offiziellen Unterlagen ist kein eigenes paritätisches Verfahren mit den Verbraucherverbänden aufgeführt.
Der Betreiber macht die Vertragsunterlagen über seine offizielle Website zugänglich und erleichtert so die Einsicht in die Nutzungsbedingungen, die Betriebsabläufe und die Modalitäten zur Ausübung der den Verbrauchern zustehenden Rechte.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen geht eine Kundendienstorganisation hervor, die den telefonischen Support durch digitale Instrumente und Online-Informationsdienste ergänzt und es den Nutzern ermöglicht, zahlreiche Vorgänge selbstständig zu erledigen und auf die in den Branchenvorschriften vorgesehenen formellen Supportkanäle zuzugreifen.

5.14 1Mobile

1Mobile ist ein auf dem italienischen Markt tätiger virtueller Mobilfunkanbieter (MVNO), der Mobilfunk- und Datendienste sowohl für Privatkunden als auch für Nutzer anbietet, die Lösungen für die nationale und internationale Kommunikation benötigen. Das kommerzielle Angebot zeichnet sich durch eine Palette von Diensten aus, die auf unterschiedliche Bedürfnisse zugeschnitten sind, wobei ein auf Benutzerfreundlichkeit ausgerichtetes Organisationsmodell beibehalten wird.
Der Kundensupport wird durch einen eigenen telefonischen Kundendienst gewährleistet, ergänzt durch digitale Tools, die über die Unternehmenswebsite und den reservierten Kundenbereich zugänglich sind. Über diese Dienste können Nutzer ihr Restguthaben abfragen, ihren Verbrauch überprüfen, abgeschlossene Verträge verwalten, Aufladungen vornehmen und auf die wichtigsten Informationen zu ihrem Anschluss und ihrem Vertragsverhältnis zugreifen.
Der Kundenbereich ist das wichtigste Instrument zur selbstständigen Verwaltung des Dienstes und ermöglicht es, den Sprach-, Daten- und SMS-Verkehr zu überwachen, die Verlängerungstermine der Angebote zu überprüfen, den Transaktionsverlauf einzusehen und auf die Vertragsunterlagen zuzugreifen. Die Unternehmenswebsite bietet zudem einen eigenen Support-Bereich mit Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Formularen und nützlichen Informationen zu den gängigsten Verfahren.
Bei Anfragen, die ein direktes Eingreifen erfordern, können sich die Nutzer an den Kundendienst wenden oder die in der Dienstcharta und in den Allgemeinen Vertragsbedingungen angegebenen schriftlichen Kommunikationskanäle nutzen. Die offiziellen Unterlagen regeln die Modalitäten für die Einreichung von Beschwerden, die Bearbeitungsfristen für Meldungen und die weiteren, durch die geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Schutzinstrumente; jedoch sind die Formalisierung der Beschwerde und der weitere Ablauf nach der Beschwerde weniger unmittelbar als bei den großen Anbietern, die über strukturierte digitale Verfahren verfügen, obwohl die Dienstcharta ausdrücklich als Alternative zum Corecom paritätische Verhandlungsgremien vorsieht, an denen Verbraucherverbände beteiligt sind.
Der Anbieter stellt Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen zur Verfügung und liefert die notwendigen Hinweise für die Übermittlung von Mitteilungen sowie für die Ausübung der anderen den Verbrauchern zustehenden Rechte.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein einfaches, aber umfassendes Betreuungsmodell, das den telefonischen Kundendienst durch digitale Tools zur Selbstverwaltung ergänzt. Die auf der offiziellen Website bereitgestellten Unterlagen ermöglichen es den Nutzern, Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen und den Betreuungsmodalitäten leicht zu finden, mit Ausnahme der Informationen zu den Beschwerdemöglichkeiten.

5.15 Lyca Mobile

Lyca Mobile ist ein virtueller Mobilfunkanbieter (MVNO), der in zahlreichen Ländern tätig ist und auch auf dem italienischen Markt mit Mobilfunk- und Datendiensten vertreten ist, die sich sowohl an Privatkunden als auch an Nutzer richten, die häufig internationale Kommunikationsdienste in Anspruch nehmen. Der Anbieter entwickelt sein Angebot im Rahmen einer Organisation, die auf verschiedenen europäischen und außereuropäischen Märkten präsent ist.
Der Kundenservice wird über einen eigenen telefonischen Kundendienst organisiert, der durch die auf der offiziellen Website verfügbaren digitalen Tools unterstützt wird. Die Nutzer können auf die wichtigsten Informationen zu ihrem Mobilfunkanschluss zugreifen, ihr verbleibendes Guthaben abfragen, ihren Verbrauch überprüfen, aktive Angebote verwalten und die von den vom Anbieter bereitgestellten Diensten vorgesehenen Verwaltungsvorgänge durchführen.
Über den nach Authentifizierung zugänglichen „Persönlichen Bereich“ ist es möglich, die wichtigsten Funktionen des Mobilfunkanschlusses zu verwalten, das verfügbare Datenvolumen zu überwachen, Guthaben aufzuladen, den Status der abgeschlossenen Angebote zu überprüfen und die Vertragsunterlagen einzusehen. Die Unternehmenswebsite enthält außerdem einen eigenen Bereich für den Kundensupport mit Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), Informationsleitfäden und Formularen zu den wichtigsten Diensten.
Bei Supportanfragen, die ein direktes Eingreifen erfordern, können sich die Nutzer an den Kundendienst wenden oder die in den offiziellen Unterlagen angegebenen Kommunikationskanäle nutzen. Die Modalitäten für die Einreichung von Beschwerden, die Bearbeitungsfristen für Meldungen und weitere Schutzinstrumente sind in der Dienstcharta (sofern vorgesehen) und in den Allgemeinen Vertragsbedingungen unter Einhaltung der für elektronische Kommunikationsdienste geltenden Rechtsvorschriften geregelt.
In Bezug auf Verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, stellt Lyca Mobile Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts und zu den Modalitäten der Übermittlung formeller Mitteilungen zur Verfügung und gibt den Nutzern die notwendigen Hinweise zur Ausübung der durch die geltenden Rechtsvorschriften anerkannten Rechte.
Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen ergibt sich ein Supportmodell, das den telefonischen Kundendienst mit digitalen Tools zur Selbstverwaltung und einem umfangreichen Informationsangebot auf der Unternehmenswebsite kombiniert. Die Organisation der Dienste scheint darauf ausgerichtet zu sein, den Nutzern den Zugang zu den wichtigsten Support-Tools und den formellen Kanälen für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses und etwaiger Meldungen zu gewährleisten, während das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde im Vergleich zu den großen Anbietern weniger digital integriert erscheint.

6. Schlussbemerkungen

Die Analyse der wichtigsten auf dem italienischen Markt tätigen Telekommunikationsanbieter hat ein Kundendienstsystem aufgezeigt, das sich durch ein hohes Maß an Einheitlichkeit hinsichtlich der den Nutzern gewährten Schutzrechte auszeichnet, obwohl unterschiedliche Organisationsmodelle vorliegen.

Alle untersuchten Anbieter stellen spezielle Kundendienstkanäle, Instrumente zur Einreichung von Beschwerden und Verfahren bereit, die dem geltenden Rechtsrahmen entsprechen. Die festgestellten Unterschiede betreffen hauptsächlich die gewählten Organisationsformen, den Grad der Digitalisierung der Dienste und die Vielfalt der Kanäle, über die die Nutzer mit dem Anbieter interagieren können.

Ein erstes Ergebnis der Analyse betrifft die schrittweise Entwicklung des Kundenservices hin zu einem Multikanal-Modell. Der telefonische Service stellt weiterhin eines der wichtigsten Kontaktmittel zwischen Nutzer und Anbieter dar, insbesondere bei komplexeren technischen oder administrativen Anfragen, auch wenn die Leistung der wenigen getesteten KI-Assistenten, die sich offenbar noch in einem sehr frühen Entwicklungsstadium befinden, deutlich verbessert werden muss. Parallel dazu haben alle Betreiber die über ihre jeweiligen geschützten Kundenbereiche und offiziellen mobilen Apps verfügbaren Dienste schrittweise erweitert, sodass die Nutzer eine wachsende Zahl von Vorgängen selbstständig erledigen können.

Die Digitalisierung der Dienste stellt einen der bedeutendsten Aspekte dar, die im Laufe der Analyse zutage getreten sind. Mobile Apps, Online-Kundenbereiche, auf den offiziellen Websites einsehbare Unterlagen und digitale Support-Tools ermöglichen es heute, einen Großteil der alltäglichen Vorgänge zu erledigen, ohne den Kundendienst direkt kontaktieren zu müssen. Diese Entwicklung trägt dazu bei, den Zugang zu Informationen zu vereinfachen und fördert eine größere Selbstständigkeit bei der Gestaltung des Vertragsverhältnisses.

Die Prüfung der offiziellen Unterlagen hat zudem eine weitgehende Einheitlichkeit bei der Regelung der Beschwerdeverfahren und der für die Nutzer vorgesehenen Schutzinstrumente aufgezeigt. Alle untersuchten Anbieter geben spezifische Kanäle für die Einreichung von Beschwerden an und verweisen auf die in den branchenspezifischen Vorschriften vorgesehenen Verfahren zur Streitbeilegung, wobei sie Hinweise zur Ausübung der wichtigsten den Verbrauchern zustehenden Rechte geben.

Aus organisatorischer Sicht lassen sich verschiedene Modelle der Kundenbetreuung unterscheiden. Infrastrukturbetreiber weisen im Allgemeinen eine komplexere Struktur auf, was auf die größere Vielfalt der angebotenen Dienste und das Vorhandensein von Segmenten für Privat- und Geschäftskunden zurückzuführen ist. Virtuelle Mobilfunkbetreiber bieten zwar einen begrenzteren Dienstumfang an, stellen jedoch Kundendienstinstrumente zur Verfügung, die im Wesentlichen den Branchenstandards entsprechen, wobei sie häufig eine stark auf digitale Kanäle ausgerichtete Abwicklung bevorzugen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt betrifft die zunehmende Bedeutung, die der Transparenz von Informationen beigemessen wird. Alle Anbieter stellen über ihre jeweiligen offiziellen Websites die Vertragsunterlagen, die Dienstleistungscharta, die Formulare sowie Informationen zu den wichtigsten Nutzerrechten zur Verfügung. Die Verfügbarkeit dieser Dokumente ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass der Verbraucher die ihm gesetzlich zustehenden Rechte bewusst ausüben kann.

Aus methodischer Sicht hat die Entscheidung, ausschließlich offiziell überprüfbare Informationen wiederzugeben, die Erstellung eines besonders zuverlässigen Vergleichsrahmens ermöglicht. In

mehreren Fällen führte das Fehlen einer dokumentarischen Bestätigung dazu, dass bestimmte Merkmale der Anbieter nicht berücksichtigt wurden. Dieser Ansatz führt zwar dazu, dass für einige Einträge der vorab erstellten Vergleichstabelle, die auf der Projektwebsite (https://www.consumer.bz.it/it/bandiera-verde) einsehbar ist, weniger Informationen zur Verfügung stehen, gewährleistet jedoch ein hohes Maß an Zuverlässigkeit der dargestellten Daten und verringert das Risiko von Interpretationen, die nicht durch offizielle Quellen gestützt sind.

Der vorliegende Bericht stellt somit eine Momentaufnahme des Zustands der Kundendienstleistungen in dem Zeitraum dar, in dem die Analyse durchgeführt wurde. Angesichts der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Telekommunikationssektors ist davon auszugehen, dass einige Kundendienstinstrumente, Kontaktkanäle und digitale Dienste im Laufe der Zeit aktualisiert werden können. Dies ändert jedoch nichts am Wert der durchgeführten Analyse, die die Organisation der wichtigsten Anbieter auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Untersuchung verfügbaren offiziellen Quellen dokumentiert.

Zusammenfassend zeigt die Analyse, dass der italienische Telekommunikationsmarkt schrittweise ein vielschichtiges Kundendienstsystem entwickelt hat, in dem traditionelle Instrumente und digitale Dienste nebeneinander bestehen, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. Trotz der Vielfalt der von den einzelnen Anbietern gewählten organisatorischen Lösungen zeichnet sich ein Gesamtbild ab, das auf den Schutz der Nutzer, die Transparenz der Informationen und die Verfügbarkeit von Kanälen ausgerichtet ist, über die die gesetzlich anerkannten Rechte ausgeübt werden können.

7. Festgestellte kritische Punkte

7.1 Verwendete Sprachen

Nur zwei Betreiber (Tiscali und Fastweb) stellen auf ihrer offiziellen Website Informationen in mehreren Sprachen bereit (konkret: Italienisch und Englisch). Die übrigen 15 untersuchten Betreiber stellen die Informationen ausschließlich in italienischer Sprache zur Verfügung.
Auch was die Callcenter betrifft, bietet keiner der Anbieter Unterstützung in anderen Sprachen als Italienisch an. Negativ hervorzuheben ist, dass selbst für den Universaldienst im Bereich der Telefonie in Südtirol, wo der Kundenservice in den Amtssprachen vorgeschrieben wäre, dieser Dienst derzeit nicht verfügbar ist.
Derzeit ist kaum eine Tendenz zur Internationalisierung der Dienste zu beobachten; diese richten sich nach wie vor überwiegend an ein italienischsprachiges Publikum.

7.2 Zugang zu einem Mitarbeiter

Bei vielen Anbietern ermöglicht der Kontakt zum Callcenter den Zugang zu einem Mitarbeiter erst nach dem obligatorischen Durchlaufen eines Call-Management-Systems auf Basis von künstlicher Intelligenz. Diese Systeme sorgen zwar für schnelle durchschnittliche Antwortzeiten, verlängern jedoch die Gesprächsdauer für die Verbraucher und „erschweren“ damit faktisch den Kontakt zum Kundenservice. In diesem Zusammenhang ist ein aktueller Gesetzentwurf[1] von Bedeutung, der unter anderem vorsieht, dass Nutzer das Recht erhalten, auf einfache Anfrage und ohne Angabe von Gründen mit einem menschlichen Mitarbeiter zu sprechen – eine Lösung, die zweifellos wünschenswert ist und von Verbrauchern, die Hilfe suchen, geschätzt wird.

7.3 Nutzer mit besonderen Bedürfnissen

Nur ein Anbieter (Tim) bietet spezielle Unterstützung durch einen Gebärdensprachdolmetscher an; auf den offiziellen Websites der anderen Anbieter wurden keine spezifischen Informationen für Nutzergruppen mit besonderen Bedürfnissen gefunden. Da die Kommunikation nicht nur – zumindest teilweise – ein „Universaldienst“ ist, sondern auch zu den wichtigsten Bedürfnissen der Verbraucher zählt, betrachten wir diesen Aspekt als einen nicht unerheblichen Mangel, der durch unsere Analyse deutlich wird.

7.4 Wirksamkeit von Beschwerden

Aus den verschiedenen Erfahrungen der Informations- und Beratungsstellen der Verbraucherverbände geht hervor, dass der Telekommunikationssektor im Laufe der Jahre fast immer zu den Branchen mit der höchsten Anzahl eingereichter Beschwerden gehörte. Dies ist zum

1 Siehe https://www.senato.it/service/PDF/PDFServer/DF/449975.pdf

Teil sicherlich auf die hohe Anzahl an Verträgen in diesem Sektor zurückzuführen (man bedenke nur, dass allein die aktiven SIM-Karten die Zahl von 110 Millionen übersteigen, zu denen noch Festnetzanschlüsse und Internetverbindungen hinzukommen), doch andererseits ist weiterhin eine Reihe von Problemen bei der Gestaltung der Kundenbeziehungen zu verzeichnen, die die Kundendienste der Betreiber nicht immer auf Anhieb wirksam lösen können. Angesichts dieses Phänomens stellt sich spontan die Frage, ob eine Straffung (Reduzierung) der Kanäle zur Einreichung von Beschwerden zugunsten größerer Investitionen, die eine effektivere Bearbeitung derselben ermöglichen, nicht eine für die Bedürfnisse der Verbraucher günstigere Lösung wäre.

7.5 Einfachheit der Beschwerdeeinreichung

Nur ein Drittel der untersuchten Anbieter (Eolo, ho. Mobile, Very Mobile, PosteMobile und Lyca Mobile) bietet die Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen. Die übrigen Anbieter verlangen die Einreichung der Beschwerde auf unterschiedliche Weise, wobei häufig auch die zertifizierte E-Mail genannt wird – ein Mittel, über das nur wenige Bürger verfügen.
Zudem ist es, sofern vorgesehen, fast immer erforderlich, sich anzumelden, um eine Beschwerde direkt über die Website oder ein Webformular einzureichen – mit Ausnahme von Fastweb. Auch dies stellt unserer Meinung nach eine zusätzliche Komplikation für Verbraucher dar, die eine Beschwerde einreichen möchten.