Der Kundenservice der

STROM- UND GASVERSORGER 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 Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien

Analyse der Kontaktkanäle, Beschwerdeverfahren und Instrumente zum Verbraucherschutz

Executive summary

Der Energiesektor stellt eine wesentliche Dienstleistung für Bürger, Unternehmen und öffentliche Verwaltungen dar. Der Zugang zu zuverlässigen Kommunikationskanälen mit dem Anbieter, 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 Strom- und Gasversorger 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 Verbrauchern 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 Untersuchung zeigt ein insgesamt positives Bild, das dadurch gekennzeichnet ist, dass verschiedene Anbieter effiziente digitale Instrumente zur Verfügung stellen, ergänzt durch einen kostenlosen telefonischen Kundenservice und die Erreichbarkeit an physischen Schaltern vor Ort. Es besteht jedoch weiterhin Verbesserungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Einfachheit der Beschwerdeverfahren und in einigen Fällen hinsichtlich der Dauer, bis ein Mitarbeiters am Telefon das Gespräch annimmt. Der Bericht schließt mit einer ausdrücklichen Nennung dieser und anderer aufgetretener kritischer Punkte.

Inhalt

Executive summary....2
Vorwort....4
1. Methodik....5
2. Rechtlicher Rahmen....7
3. Analyse der wichtigsten Anbieter....9
3.1 Enel Energia....10
3.2 Lene....11
3.3 Alperia Smart Services....12
3.4 Eni Plenitude....13
3.5 Octopus Energy Italia....14
3.6 Illumia....15
3.7 Edison Energia....16
3.8 A2A Energia....17
3.9 Sorgenia....18
3.10 Hera Comm....19
3.11 ENGIE....20
3.12 Iren Luce, Gas e Servizi....21
3.13 Dolomiti Energia....22
3.14 Poste Energia....23
3.15 Fastweb Energia....24
3.16 Acea Energia (über WindTre vermarktetes Angebot)....25
4. Vergleichende Analyse der gewonnenen Erkenntnisse....26
5. Schlussbemerkungen....28
6. Festgestellte kritische Punkte....30
6.1 Sprachen der Webseiten....30
6.2 Zugang zu Mitarbeitern....30
6.3 Einfachheit der Beschwerdeabwicklung....30

Vorwort

Der vorliegende Bericht analysiert den Kundendienst sowie die Beschwerdehandhabung für Privatkunden bei einer Stichprobe von Anbieternvon Strom und Erdgas auf dem freien Markt in Italien. Die Untersuchung wurde mit dem Ziel durchgeführt, einen vergleichenden Überblick über die wichtigsten Instrumente zu geben, die den Verbrauchern zur Verfügung stehen, um Zugang zu Kundendiensten zu erhalten, Informationen einzuholen, Beschwerden einzureichen und ihre Rechte während der Vertragslaufzeit geltend zu machen.

Die Analyse wurde unter Berücksichtigung der repräsentativsten Marktteilnehmer durchgeführt und umfasst sowohl Unternehmen, die seit langem im Energiesektor tätig sind, als auch neue Marktteilnehmer, die durch innovative Geschäftsmodelle oder Partnership-Vereinbarungen mit Unternehmen aus anderen Branchen in den Markt eingetreten sind. Diese Auswahl ermöglichte es, die Funktionsweise der Kundenbetreuung in unterschiedlichen organisatorischen Kontexten zu beobachten und zu prüfen, ob sich diese Unterschiede konkret auf die Ausübung der den Verbrauchern zustehenden Rechte auswirken.

Um eine maximale Zuverlässigkeit der gesammelten Informationen zu gewährleisten, wurde bei der Untersuchung vorrangig auf die Konsultation offizieller, von den Anbietern veröffentlichter Unterlagen zurückgegriffen, wie z. B. institutionelle Websites, Dienstchartas, allgemeine Lieferbedingungen, Formulare für die Einreichung von Beschwerden, Kundeninformationen und weitere öffentlich zugängliche Unterlagen. Informationen, für die keine dokumentarische Bestätigung gefunden werden konnte, wurden bewusst aus der vergleichenden Analyse ausgeschlossen, um die Einbeziehung nicht überprüfbarer Daten zu vermeiden.

Neben der Dokumentenanalyse wurden auch experimentelle Erhebungen berücksichtigt, die direkt im Rahmen der Untersuchung durchgeführt wurden, insbesondere hinsichtlich der durchschnittlichen Wartezeiten beim telefonischen Kundendienst. Diese Daten, die durch direkten Kontakt mit den Kundendiensten der untersuchten Anbieter erhoben wurden, stellen eine empirische Ergänzung zu den offiziellen Unterlagen dar und ermöglichen es, die tatsächlichen Erfahrungen beim Zugang zu den Kundendienstleistungen umfassender darzustellen.

Die Untersuchung findet in einem Kontext statt, der durch ein besonders komplexes Regulierungsgefüge gekennzeichnet ist, in dem die Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) Mindeststandards für die kommerzielle Qualität sowie spezifische Verpflichtungen in Bezug auf Information, Beschwerdemanagement und Verbraucherschutz festlegt. Dieser regulatorische Rahmen trägt dazu bei, ein hohes Maß an Einheitlichkeit zwischen den Anbietern hinsichtlich der den Nutzern zugestandenen Rechte zu gewährleisten, wodurch die Analyse der konkreten Modalitäten, mit denen jeder Anbieter seine Kundendienstleistungen organisiert und zugänglich macht, besonders interessant wird.

Auf den folgenden Seiten wird zunächst die Methodik zur Erhebung und Überprüfung der Informationen erläutert, anschließend werden die Merkmale der einzelnen untersuchten Anbieter analysiert und schließlich eine vergleichende Darstellung der wichtigsten Ergebnisse vorgelegt, mit dem Ziel, ein möglichst vollständiges, aktuelles und auf überprüfbaren Daten basierendes Informationsbild zu vermitteln.

1. Methodik

Die Untersuchung wurde anhand eines vergleichenden Ansatzes durchgeführt, der auf der systematischen Analyse der Kundendienste der Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt basiert. Das Hauptziel bestand darin, einheitliche und direkt vergleichbare Informationen zu sammeln, um eine objektive Bewertung der Art und Weise zu ermöglichen, wie jeder Anbieter die Kundendienstleistungen und die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Schutzinstrumente zugänglich macht.
Die Untersuchung bezog sich auf eine Stichprobe von Anbietern, die aus den wichtigsten Akteuren auf dem nationalen Markt ausgewählt wurden. Dazu gehörten sowohl Unternehmen, die seit langem im Energiesektor tätig sind, als auch Anbieter, die erst kürzlich in den Markt eingetreten sind oder Angebote über Partnerschaftsvereinbarungen mit Unternehmen aus anderen Branchen vermarkten. Diese Auswahl ermöglichte es, unterschiedliche Organisationsstrukturen zu analysieren und dabei dennoch einen einheitlichen Satz von Indikatoren für alle untersuchten Anbieter beizubehalten.
Für jeden Anbieter wurden die wichtigsten Merkmale der Kundendienstleistungen analysiert, wobei unter anderem die Verfügbarkeit des telefonischen Kundendienstes, die Servicezeiten, die Kostenfreiheit der Kontaktnummern, die Modalitäten zur Einreichung von Beschwerden, das Vorhandensein alternativer Kommunikationskanäle, die Zugänglichkeit der Dienste, die Verfügbarkeit der Vertragsbedingungen sowie die den Kunden bereitgestellten Informationen zu den durch die Branchenregulierung vorgesehenen Schutzinstrumenten berücksichtigt wurden.
Bei der Informationsbeschaffung wurden ausschließlich offizielle Quellen herangezogen. Insbesondere wurden die institutionellen Websites der Anbieter, die Dienschartas, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Formulare für Beschwerden, die Bereiche zum Kundenservice, die in den Verbraucherbereichen veröffentlichten Informationen sowie alle weiteren öffentlich zugänglichen offiziellen Dokumente konsultiert. Diese methodische Entscheidung wurde getroffen, um die größtmögliche Zuverlässigkeit der in diesem Bericht enthaltenen Informationen zu gewährleisten.
Neben der Dokumentenanalyse wurden direkte Überprüfungen durch telefonische Kontakte mit den Kundendienststellen der Anbieter durchgeführt. Diese Erhebungen ermöglichten es, empirische Daten über die durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter zu erfassen und so die aus den Unterlagen gewonnenen Informationen durch empirische Erkenntnisse zur tatsächlichen Erreichbarkeit des Kundendienstes zu ergänzen. Die angegebenen Antwortzeiten stammen daher aus Erhebungen, die direkt im Rahmen der Untersuchung durchgeführt wurden, und stellen empirische Daten dar, die sich von den aus den offiziellen Unterlagen gewonnenen Informationen unterscheiden.
Ein während der gesamten Unterscuhung angewandter methodischer Grundsatz bestand darin, ausschließlich Informationen aufzunehmen, für die eine ausdrückliche Bestätigung vorlag. In Fällen, in denen ein bestimmtes Merkmal nicht eindeutig dokumentiert war oder dessen Vorhandensein nicht mit Sicherheit anhand offizieller Quellen überprüft werden konnte, wurde beschlossen, keine Daten anzugeben. Fehlende Informationen sind daher nicht als Fehlen des Dienstes oder der Funktion zu interpretieren, sondern als Fehlen einer ausreichenden dokumentarischen Bestätigung, die deren Aufnahme in den vorliegenden Bericht ermöglicht hätte.
Ein ähnliches Kriterium wurde für digitale Support-Tools angewandt. Das Vorhandensein von Chatbots, virtuellen Assistenten oder automatisierten Systemen wurde nur dann berücksichtigt, wenn es von den Anbietern eindeutig dokumentiert war, wobei diese Tools von der Verfügbarkeit

eines Supports mit Mitarbeitern unterschieden wurden. Besondere Aufmerksamkeit wurde zudem der Überprüfung gewidmet, ob die Nutzung automatisierter Systeme für den Zugang zu Support-Diensten oder die Einreichung von Beschwerden zwingend vorgeschrieben ist – ein Aspekt, der Gegenstand der vergleichenden Untersuchung ist.

Um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten, wurden alle Anbieter anhand desselben Indikatorensatzes analysiert und einheitliche Kriterien zur Überprüfung der Informationen angewendet. Dies ermöglichte den Aufbau einer einheitlichen Vergleichstabelle, wodurch das Risiko subjektiver Interpretationen begrenzt und die Kohärenz der gesamten Analyse sichergestellt wurde.

Der gewählte Ansatz legt daher den Schwerpunkt auf die Vollständigkeit der Unterlagen und die Überprüfbarkeit der Informationen gegenüber der bloßen Menge der erhobenen Daten. Dieser Ansatz führte in einigen Fällen dazu, dass bestimmte Felder der im Anhang einsehbaren Vergleichstabelle nicht ausgefüllt wurden; er gewährleistet jedoch, dass jede in diesem Bericht aufgeführte Information in einer offiziellen Quelle oder in einer im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Erhebung ihre Grundlage hat.

2. Rechtlicher Rahmen

Der Markt für den Verkauf von Strom und Erdgas unterliegt einem besonders komplexen Regulierungssystem, das darauf abzielt, ein hohes Maß an Verbraucherschutz und einheitliche Zugangsbedingungen zu den Kundendiensten zu gewährleisten. Im Gegensatz zu anderen Sektoren, die durch einen größeren organisatorischen Ermessensspielraum der Betreiber gekennzeichnet sind, unterliegt der Energiesektor nämlich einer Reihe von Vorschriften und Maßnahmen, die Mindeststandards für die kommerzielle Qualität, Informationspflichten und Verfahren für den Umgang mit Kunden festlegen.
Eine zentrale Rolle spielt dabei die Regulierungsbehörde für Energie, Netze, Umwelt und Wasser (ARERA), 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. Durch Beschlüsse, integrierte Texte und Durchführungsbestimmungen legt die ARERA die Verpflichtungen fest, denen Energieversorger gegenüber ihren Kunden nachkommen müssen, überwacht deren Einhaltung und sieht spezifische Schutzmaßnahmen für den Fall von Leistungsstörungen oder Streitigkeiten vor.
Zu den am stärksten regulierten Aspekten gehört die kommerzielle Qualität der Vertriebsdienstleistungen. Die Anbieter sind verpflichtet, geeignete Kontaktkanäle bereitzustellen, klare und zugängliche Informationen zu liefern, Kundenanfragen innerhalb festgelegter Fristen zu bearbeiten und bei der Bearbeitung von Beschwerden bestimmte Standards einzuhalten. Diese Verpflichtungen tragen dazu bei, die von den verschiedenen Anbietern angewandten Verfahren weitgehend einheitlich zu gestalten, lassen jedoch Spielraum für Eigenständigkeit bei der konkreten Organisation der Kundendienstleistungen.
Besondere Bedeutung kommt der Regelung für Beschwerden zu, die jeder Kunde bei Beanstandungen hinsichtlich der Vertragsabwicklung, der Rechnungsstellung, des Verbrauchs, der erbrachten Dienstleistungen oder anderer Aspekte der Geschäftsbeziehung einreichen kann. Die Anbieter sind verpflichtet, geeignete Kanäle für die Einreichung von Beschwerden bereitzustellen und innerhalb der in den geltenden Vorschriften vorgesehenen Fristen eine begründete Antwort zu erteilen. Wird der Beschwerde nicht stattgegeben oder wird sie nicht innerhalb der festgelegten Fristen bearbeitet, kann der Kunde auf die gesetzlich vorgesehenen Instrumente zur außergerichtlichen Streitbeilegung zurückgreifen.
Von besonderer Bedeutung ist dabei der Schlichtungsdienst der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt, der das wichtigste Instrument zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbietern darstellt. Das für den Verbraucher kostenlose Verfahren ermöglicht es, vor einer eventuellen Anrufung der Justiz eine einvernehmliche Lösung zu finden, und stellt in den meisten gesetzlich vorgesehenen Fällen einen vorläufigen Schritt vor der Einleitung eines Zivilverfahrens dar. Neben dem Schlichtungsdienst gibt es zudem weitere, durch die geltenden Rechtsvorschriften anerkannte Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung (ADR).
Ein weiteres Schutzelement ist das Widerrufsrecht, das Verbrauchern bei Fernabsatzverträgen oder Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, zusteht. Innerhalb von vierzehn Tagen nach Vertragsabschluss kann der Kunde sein Widerrufsrecht ausüben, ohne eine Begründung angeben zu müssen und ohne dass ihm zusätzliche Kosten entstehen, mit Ausnahme der gegebenenfalls gesetzlich vorgesehenen Kosten. Dieses Recht stellt eines der grundlegenden Instrumente zum Schutz der Verbraucher bei der Annahme von kommerziellen Angeboten dar.
Die Rechtsvorschriften sehen darüber hinaus spezifische Transparenzpflichten vor. Die Anbieter müssen die wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen der Angebote, die Modalitäten für die

Einreichung von Beschwerden, die Kontaktdaten der Kundendienste, Informationen zu den Schutzinstrumenten sowie alle weiteren Elemente, die erforderlich sind, damit der Kunde das Vertragsverhältnis in voller Kenntnis der Sachlage gestalten kann, leicht zugänglich machen.
Die in diesem Bericht durchgeführte Analyse ist vor dem Hintergrund dieses rechtlichen Rahmens zu betrachten. Die festgestellte erhebliche Einheitlichkeit bei den von den verschiedenen Anbietern angebotenen Kundendienstverfahren ist nämlich kein Zufall, sondern das Ergebnis der Anwendung eines Rechtsrahmens, der gemeinsame Standards für die Qualität der Dienstleistungen und den Verbraucherschutz festlegt. Die zwischen den Anbietern festgestellten Unterschiede betreffen vorwiegend die organisatorischen Modalitäten, mit denen diese Verpflichtungen umgesetzt werden, wie beispielsweise das Vorhandensein physischer Schalter, die Ausgestaltung der digitalen Kanäle, die Nutzung spezieller Apps oder die Verfügbarkeit zusätzlicher Dienste, während die den Nutzern zustehenden Grundrechte im Wesentlichen einheitlich sind.

3. Analyse der wichtigsten Anbieter

Das vorliegende Kapitel enthält eine Analyse der wichtigsten Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt, die für die Zwecke dieser Untersuchung ausgewählt wurden. Für jeden Anbieter wurden die wichtigsten Aspekte im Zusammenhang mit dem Kundenservice, den Modalitäten der Beschwerdebearbeitung und den den Verbrauchern zur Verfügung gestellten Schutzinstrumenten untersucht, wobei ausschließlich Informationen aus den offiziellen Unterlagen der jeweiligen Anbieter herangezogen wurden, und welche, soweit vorgesehen, durch praktische Überprüfungen im Rahmen der Recherche ergänzt wurden.
Die Darstellung folgt für alle analysierten Anbieter einem einheitlichen Schema, um einen homogenen Vergleich zwischen den verschiedenen untersuchten Unternehmen zu ermöglichen. Jeder Absatz beschreibt die Organisation der Kundendienstleistungen und hebt dabei etwaige Besonderheiten hervor, die sich aus den offiziellen Unterlagen ergeben, ohne qualitative Bewertungen der einzelnen Anbieter abzugeben. Vergleichende Betrachtungen werden hingegen im folgenden Kapitel entwickelt, das der übergreifenden Analyse der gesammelten Erkenntnisse gewidmet ist.
Das Ziel dieses Abschnitts besteht daher nicht darin, eine Rangliste der Anbieter zu erstellen, sondern eine systematische und dokumentierte Beschreibung der Modalitäten zu liefern, mit denen jeder Anbieter seine Betreuungsdienste und die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Schutzinstrumente zugänglich macht, um damit die Grundlage für die nachfolgenden vergleichenden Bewertungen zu schaffen.

3.1 Enel Energia

Enel Energia ist einer der führenden Anbieter auf dem italienischen freien Markt für die Lieferung von Strom und Erdgas. Das Unternehmen stellt seinen Kunden ein umfassendes Kundendienstsystem zur Verfügung, das traditionelle Kanäle und digitale Instrumente miteinander verbindet und es den Nutzern ermöglicht, die Kontaktmöglichkeit zu wählen, die ihren Bedürfnissen am besten entspricht.

Der kostenlose telefonische Kundenservice ist einer der wichtigsten Zugänge zu den Dienstleistungen. Offizielle Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines von Mitarbeitern betreuten Kundenservices, der über spezielle Rufnummern erreichbar ist und über klar angegebene Öffnungszeiten verfügt. Die durchschnittliche Wartezeit am Telefon, bis man mit einem Mitarbeiter verbunden wird, ist jedoch recht hoch und kann bis zu zehn Minuten betragen.

Neben dem telefonischen Kanal stellt Enel Energia weitere Kundendienstinstrumente zur Verfügung, darunter den Online-Kundenbereich, die mobile App, das Netzwerk der landesweit verteilten „Spazi Enel“ sowie die Möglichkeit, für bestimmte Mitteilungen zertifizierte E-Mail und Briefpost zu nutzen. Die Vielzahl der Kanäle ermöglicht es dem Kunden, je nach seinen Bedürfnissen verschiedene Arten der Interaktion mit dem Anbieter zu wählen.

Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, so beschreibt die offizielle Dokumentation Verfahren, die den von der ARERA-Verordnung vorgesehenen Standards entsprechen. Der Kunde kann Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhält Informationen über die Modalitäten der Bearbeitung der Anfragen sowie über die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente, falls die Beschwerde nicht stattgegeben oder der Fall nicht innerhalb der vorgesehenen Fristen geklärt wird. Dazu gehört die Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Regulierungsbehörde ARERA, auf den in den Informationsunterlagen für die Kunden ausdrücklich hingewiesen wird und der von Enel ausdrücklich im Falle einer unbefriedigenden Antwort oder einer ausbleibenden Antwort auf eine Beschwerde genannt wird. Alternativ kann der Verbraucher über eine Verbraucherschutzorganisation eine paritätische Schlichtung mit Enel anstreben.

Im Rahmen der Überprüfung wurden keine Anhaltspunkte dafür gefunden, dass die Nutzung von Chatbots oder Systemen künstlicher Intelligenz für den Zugang zum Kundenservice oder zur Einreichung einer Beschwerde zwingend vorgeschrieben ist. Obwohl digitale Hilfsmittel zur Verfügung stehen, die den Zugang zu den gängigsten Informationen und Dienstleistungen erleichtern sollen, besteht weiterhin die Möglichkeit, über die vom Unternehmen bereitgestellten Kanäle direkt mit Mitarbeitern zu interagieren.

Die Dokumentenanalyse bestätigt zudem die Verfügbarkeit der Vertragsbedingungen, der Informationen zum Widerrufsrecht sowie der weiteren, nach geltendem Recht vorgeschriebenen Unterlagen. Es wurden hingegen keine ausreichend eindeutigen offiziellen Informationen hinsichtlich der Verfügbarkeit von Kundendienstleistungen in anderen Sprachen als Italienisch oder zum Vorhandensein spezieller Verfahren für bestimmte Nutzergruppen festgestellt; im Einklang mit der in diesem Bericht angewandten Methodik waren diese Aspekte daher nicht Gegenstand weiterer Bewertungen.

Insgesamt verfügt Enel Energia über ein strukturiertes und gut gegliedertes Kundendienstsystem, das sich durch zahlreiche Kontaktkanäle und Beschwerdeabwicklungsverfahren auszeichnet, die den regulatorischen Standards entsprechen. Die im Rahmen der Untersuchung gesammelten Erkenntnisse lassen keine besonderen Abweichungen von den branchenrechtlichen Verpflichtungen erkennen und bestätigen eine Organisation der Dienstleistungen, die darauf ausgerichtet ist, die Nutzbarkeit der wichtigsten den Kunden zustehenden Hilfs- und Schutzinstrumente zu gewährleisten.

3.2 Lene

Lene ist ein Anbieter auf dem freien Markt, der ein vorwiegend auf digitale Kanäle ausgerichtetes Kundenbeziehungsmodell entwickelt hat, dabei jedoch die von den Branchenvorschriften geforderten Betreuungsmodalitäten beibehält. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt eine Organisation der Dienstleistungen, die auf operative Einfachheit und die Verfügbarkeit von Online-Tools zur Verwaltung des Vertragsverhältnisses ausgerichtet ist.
Zu den wichtigsten Supportkanälen gehört der telefonische Kundendienst (zu den vom Netzbetreiber des Nutzers vorgesehenen Kosten), über den man zu den vom Unternehmen angegebenen Zeiten mit Mitarbeitern in Kontakt treten kann. Die im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Überprüfungen ergaben eine relativ kurze durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter von etwa einer Minute.
Lene stellt den Kunden weitere Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung, darunter den Online-Kundenbereich, spezielle Formulare und die für die Übermittlung formeller Mitteilungen vorgesehenen Kanäle. Auch die Bearbeitung von Beschwerden ist nach Verfahren organisiert, die den von der ARERA festgelegten Standards entsprechen. So können Nutzer Meldungen per E-Mail einreichen und erhalten die notwendigen Informationen zu den weiteren Rechtsschutzmöglichkeiten, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes.
Obwohl ein stark auf digitale Dienste ausgerichtetes Betreuungsmodell bevorzugt wird, ergaben sich im Laufe der Überprüfung keine Anhaltspunkte dafür, dass die Nutzung von Chatbots oder automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um Zugang zu Unterstützung über Mitarbieter zu erhalten oder eine Beschwerde einzureichen. Die verfügbaren digitalen Instrumente scheinen in der Tat in erster Linie dazu bestimmt zu sein, die Abwicklung der häufigsten Vorgänge zu erleichtern, ohne die traditionellen Betreuungskanäle zu ersetzen.
Es ist festzustellen, dass in den eingesehenen offiziellen Informationen kein ausreichend eindeutiger Hinweis darauf enthalten ist, wie im Falle einer ungelösten Beschwerde weiter vorzugehen ist.
Wie bei anderen untersuchten Anbietern wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Angaben zur möglichen Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder zu Verfahren gefunden, die speziell auf Kunden mit besonderen Bedürfnissen zugeschnitten sind. Im Einklang mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter berücksichtigt.
Insgesamt weist Lene ein Organisationsmodell auf, in dem die Digitalisierung als Instrument zur Vereinfachung der Kundenbeziehung dient, wobei die in den Vorschriften vorgesehenen Garantien hinsichtlich der Zugänglichkeit des Kundenservices und der Bearbeitung von Beschwerden gewahrt bleiben. Die Analyse bestätigt somit einen Ansatz, der voll und ganz mit dem geltenden Rechtsrahmen im Einklang steht.

3.3 Alperia Smart Services

Alperia Smart Services ist hauptsächlich auf dem norditalienischen Markt tätig und stellt ein Beispiel für ein Unternehmen dar, das stark in der Region verwurzelt ist, gleichzeitig jedoch ein Angebot für den gesamten freien Markt bereitstellt. Die Organisation des Kundenservices spiegelt diese doppelte Ausrichtung wider, indem sie digitale Instrumente mit einer etablierten regionalen Präsenz und der Berücksichtigung der sprachlichen Besonderheiten des Herkunftsgebiets kombiniert.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines kostenlosen telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, ergänzt durch physische Kundenzentren, einen Online-Kundenbereich und weitere Kommunikationskanäle zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden, darunter eine spezielle E-Mail-Adresse. Im Rahmen der Untersuchung wurden zudem die durchschnittlichen Wartezeiten beim telefonischen Kundendienst direkt ermittelt, die bei knapp unter vier Minuten lagen.
Was die Schutzverfahren betrifft, wendet Alperia Vorgehensweisen an, die den von der ARERA vorgesehenen Standards vollständig entsprechen. Kunden können schnell und einfach eine Beschwerde einreichen und erhalten Informationen über die Bearbeitung der Meldungen sowie über die verfügbaren Rechtsbehelfe, falls der Beschwerde nicht stattgegeben wird – einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde, aber auch einer eigenen paritätischen Schlichtung mit Verbraucherverbänden.
Ein herausragendes Merkmal, das sich aus der Analyse ergab, ist die dokumentierte Verfügbarkeit von Kundendienstleistungen auch in deutscher Sprache – ein Aspekt, der dem territorialen Kontext entspricht, in dem der Anbieter seit jeher tätig ist. Dies ist ein Merkmal, das Alperia von den meisten untersuchten Anbietern unterscheidet, für die keine offiziellen Informationen über die Bereitstellung mehrsprachiger Kundendienstleistungen gefunden wurden.
Was die Digitalisierung der Dienstleistungen betrifft, so stellt auch Alperia Online-Tools zur Verfügung, die zur eigenständigen Abwicklung der wichtigsten Vorgänge bestimmt sind. Die Überprüfung der offiziellen Unterlagen ergab jedoch keine Verpflichtung zur Nutzung von Chatbots oder anderen automatisierten Systemen, um Zugang zu Unterstützung durch Mitarbeiter zu erhalten oder Beschwerden einzureichen, was die Fortführung der traditionellen Kontaktkanäle bestätigt.
Es wurden hingegen keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über eventuelle Verfahren für bestimmte Nutzergruppen gefunden. In Anwendung der in diesem Bericht verwendeten Methodik wurden diese Elemente nicht in die vergleichende Analyse einbezogen.
Insgesamt verfügt Alperia über ein Kundendienstsystem, das vollständig mit dem nationalen Rechtsrahmen im Einklang steht. Das Unternehmen zeichnet sich vor allem durch die Berücksichtigung der Besonderheiten des Gebiets, in dem es tätig ist, sowie durch das Angebot eines zweisprachigen Kundendienstes aus – ein Aspekt, der einen der wenigen nachweisbaren Unterschiede darstellt, die im Laufe der Untersuchung zutage traten.

3.4 Eni Plenitude

Eni Plenitude ist einer der führenden Anbieter auf dem italienischen freien Markt und bietet ein Angebot, das den Verkauf von Strom und Gas mit weiteren Dienstleistungen in den Bereichen Energieeffizienz, Elektromobilität und Erzeugung aus erneuerbaren Energien verbindet. Dieser Ansatz spiegelt sich auch in der Organisation des Kundenservices wider, der traditionelle Kanäle und digitale Instrumente in einem einheitlichen System der Kundenbeziehung vereint.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, der aus dem Festnetz kostenlos erreichbar ist, ergänzt durch ein Netz von Kontaktstellen vor Ort, den Online-Kundenbereich und die mobile App.
Die Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden entsprechen den in der ARERA-Verordnung vorgesehenen Standards. Kunden können Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Hinweise zu den verfügbaren Rechtsschutzinstrumenten, falls die Beschwerde nicht angenommen oder nicht innerhalb der vorgesehenen Fristen geklärt wird, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde. Die offiziellen Unterlagen erläutern klar, wie der Kunde nach einer unbefriedigenden Antwort oder bei Ausbleiben einer Antwort innerhalb von 40 Tagen das paritätische ADR-Schlichtungsverfahren zwischen Plenitude und den Verbraucherverbänden einleiten kann, wobei die Schlichtungsstelle aus Vertretern des Unternehmens und des gewählten Verbandes besteht.
Die Analyse zeigt ein besonderes Augenmerk auf die Entwicklung digitaler Dienste, die es den Nutzern ermöglichen, zahlreiche Vorgänge selbstständig zu erledigen, darunter die Abfrage von Lieferdaten, die Überwachung des Verbrauchs, die Verwaltung von Rechnungen und das Versenden von Mitteilungen. Diese Ausrichtung bedeutet jedoch keinen Ersatz für die traditionellen Kundendienstkanäle. Aus den untersuchten Unterlagen geht nämlich keine Verpflichtung hervor, Chatbots oder Systeme der künstlichen Intelligenz zu nutzen, um einen Mitarbeiter zu erreichen oder eine Beschwerde einzureichen.
Wie bei den meisten der untersuchten Anbieter wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen hinsichtlich der möglichen Verfügbarkeit mehrsprachiger Kundendienste oder speziell auf bestimmte Nutzergruppen zugeschnittener Verfahren gefunden. In Übereinstimmung mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Plenitude über ein gut strukturiertes Kundendienstsystem, das den regulatorischen Standards vollständig entspricht. Das herausragendste Merkmal, das sich aus der Analyse ergibt, ist die Integration der Kundendienstleistungen in ein umfassenderes Ökosystem von Energielösungen, in dem digitale Kanäle eine unterstützende Rolle in der Kundenbeziehung spielen, ohne den Zugang zu den gesetzlich vorgesehenen traditionellen Rechtsschutzinstrumenten einzuschränken.

3.5 Octopus Energy Italia

Octopus Energy Italia ist ein Anbieter auf dem freien Markt, der seine Präsenz in der nationalen Energielandschaft schrittweise durch ein Organisationsmodell gefestigt hat, das stark auf die Vereinfachung der Kundenbeziehung ausgerichtet ist. Die durchgeführte Analyse zeigt ein Kundenservicesystem, das eine hohe Digitalisierung der Dienstleistungen mit der Beibehaltung der in den Branchenvorschriften vorgesehenen traditionellen Kanäle verbindet.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines kostenlosen telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, der zu den vom Unternehmen angegebenen Zeiten erreichbar ist. Ergänzt wird dieser durch den Kundenbereich, digitale Kanäle und Instrumente zur Abwicklung der wichtigsten Vertragsvorgänge. Die durchschnittliche Wartezeit, bis ein Mitarbeiter am Telefon erreichbar ist, beträgt nur fünfzehn Sekunden.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, stellt Octopus Energy Verfahren zur Verfügung, die den von der ARERA festgelegten Standards entsprechen. Kunden können ihre Beschwerden per E-Mail einreichen und erhalten Informationen darüber, wie die Anfragen bearbeitet werden und welche Rechtsbehelfe im Falle einer nicht erfolgten Beilegung der Streitigkeit zur Verfügung stehen, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde. Auf der offiziellen Website sind zudem eine Telefonnummer für mündliche Beschwerden sowie eine spezielle E-Mail-Adresse deutlich angegeben, jedoch gibt es keinen ausdrücklichen Hinweis auf ein eigenes paritätisches Verfahren mit Verbraucherverbänden.
Einer der charakteristischen Aspekte der Organisation des Anbieters ist das besondere Augenmerk auf eine einfache Kommunikation mit dem Kunden. Die Unterlagen und Informationskanäle sind so strukturiert, dass ein sofortiger Zugriff auf die wichtigsten Informationen zum Vertrag, zu den Lieferungen und zu den Kundendienstleistungen ermöglicht wird. Dieser Ansatz ändert jedoch weder den Rahmen der gesetzlich vorgesehenen Schutzmaßnahmen noch schränkt er den Zugang zu den traditionellen Kundendienstkanälen ein.
Die Analyse der offiziellen Unterlagen ergab keine Verpflichtung, Chatbots oder automatisierte Systeme zu nutzen, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen oder eine Beschwerde einzureichen. Die verfügbaren digitalen Tools dienen der Unterstützung und Vereinfachung der häufigsten Vorgänge, ohne die Kanäle des direkten Kundenservices zu ersetzen.
Wie bei den meisten der untersuchten Anbieter wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die mögliche Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder über Verfahren gefunden, die speziell auf bestimmte Nutzergruppen zugeschnitten sind. In Übereinstimmung mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Octopus Energy Italia über ein Kundenservicesystem, das den regulatorischen Standards entspricht und sich durch ein ausgeprägtes Augenmerk auf klare Kommunikation und eine unkomplizierte Interaktion mit dem Kunden auszeichnet. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen die Verfügbarkeit der wichtigsten, in den Branchenvorschriften vorgesehenen Hilfs- und Schutzinstrumente, ohne dass Einschränkungen beim Zugang zu Kontaktkanälen mit Mitarbeitern festgestellt wurden.

3.6 Illumia

Illumia ist ein national tätiger Anbieter von Strom und Erdgas, der im Laufe der Jahre seine Präsenz auf dem freien Markt schrittweise ausgebaut und ein Kundendienstmodell entwickelt hat, das auf die Kombination von digitalen Diensten und traditionellen Kontaktkanälen ausgerichtet ist. Die durchgeführte Analyse zeigt eine Organisation, die den regulatorischen Standards entspricht, in der die Digitalisierung ein Instrument zur Vereinfachung der Kundenbeziehung darstellt, ohne die herkömmlichen Kundendienstmodalitäten zu ersetzen.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, ergänzt durch den Online-Kundenbereich und weitere Kanäle zur Bearbeitung von Anfragen und Mitteilungen.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, stellt Illumia Verfahren zur Verfügung, die mit den Vorgaben der ARERA-Verordnung im Einklang stehen. Kunden können Beschwerden einfach und schnell einreichen und erhalten Informationen zu Bearbeitungszeiten, Antwortmodalitäten und den verfügbaren Rechtsschutzinstrumenten für den Fall, dass die Beschwerde nicht zu ihren Gunsten geklärt wird, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde.
Die Analyse der Unterlagen zeigt ein besonderes Augenmerk auf die operative Selbstständigkeit des Kunden durch digitale Dienste, die es ermöglichen, zahlreiche administrative und vertragliche Vorgänge online zu erledigen. Dieser organisatorische Ansatz schränkt jedoch den Zugang zu den traditionellen Supportkanälen nicht ein. Es wurden nämlich keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots, virtuellen Assistenten oder automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen oder eine Beschwerde einzureichen.
Wie auch bei anderen untersuchten Anbietern festgestellt wurde, wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder von Verfahren gefunden, die speziell auf Nutzer mit besonderen Bedürfnissen zugeschnitten sind. In Übereinstimmung mit den in diesem Bericht angewandten methodischen Kriterien wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Illumia über ein Kundenservicesystem, das den in den Branchenvorschriften vorgesehenen Verpflichtungen vollständig entspricht. Das herausragendste Merkmal, das sich aus der Analyse ergibt, ist das ausgewogene Verhältnis zwischen digitalen Instrumenten und traditioneller Kundenbetreuung, das es den Kunden ermöglicht, die für ihre Bedürfnisse am besten geeignete Kontaktart zu wählen, ohne auf die durch die geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Garantien verzichten zu müssen.

3.7 Edison Energia

Edison Energia ist einer der führenden Anbieter auf dem italienischen freien Markt und verfügt über ein Kundendienstsystem, das im Laufe langjähriger Erfahrung im Bereich des Strom- und Erdgasvertriebs entwickelt wurde. Die Organisation der Dienstleistungen weist eine vielschichtige Struktur auf, in der traditionelle Kontaktkanäle, digitale Instrumente und eine Präsenz vor Ort durch spezielle Kundendienststellen nebeneinander bestehen.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, ergänzt durch klar definierte Öffnungszeiten und Kontaktdaten, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.
Neben dem telefonischen Kundenservice stellt Edison Energia ein umfassendes Angebot an Support-Instrumenten zur Verfügung, darunter den Online-Kundenbereich, die mobile App, die Kundenzentren vor Ort sowie die Kanäle für die Übermittlung formeller Mitteilungen und Beschwerden. Diese Vielfalt an Kontaktmöglichkeiten ermöglicht es den Nutzern, je nach ihren Bedürfnissen und der Art ihrer Anfrage den am besten geeigneten Kanal zu wählen.
Die Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden entsprechen den von der Regulierungsbehörde ARERA festgelegten Standards. Kunden können ihre Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Informationen über die Bearbeitung der Anfragen sowie über die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente im Falle eines ungünstigen Ausgangs, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes. Verbraucher, die mit der Bearbeitung ihrer Beschwerde unzufrieden sind, können ein ADR-/Schlichtungsverfahren über die ADR-Stelle in Anspruch nehmen, an dem Schlichter von Edison und Schlichter der Verbraucherverbände beteiligt sind.
Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt eine schrittweise Integration digitaler Dienste in die Kundenbetreuung, ohne dass dies zu Einschränkungen beim Zugang zur herkömmlichen Kundenbetreuung führt. Im Rahmen der Überprüfungen wurden nämlich keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem Mitarbeiter zu interagieren oder eine Beschwerde einzureichen.
Wie bei den meisten der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die mögliche Verfügbarkeit mehrsprachiger Kundendienste oder von Verfahren gefunden, die speziell auf bestimmte Nutzergruppen zugeschnitten sind. In Anwendung des in diesem Bericht angewandten methodischen Ansatzes wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Edison Energia über ein umfassendes und strukturiertes Kundendienstsystem, das sich durch die Verfügbarkeit zahlreicher Kontaktkanäle und durch Schutzverfahren auszeichnet, die vollständig mit dem regulatorischen Rahmen konform sind. Die Analyse zeigt, dass die Entwicklung digitaler Instrumente die traditionellen Kundendienstkanäle ergänzt und dazu beiträgt, die Möglichkeiten der Interaktion mit dem Kunden zu erweitern, ohne die tatsächliche Ausübung der durch die Branchenvorschriften anerkannten Rechte zu beeinträchtigen.

3.8 A2A Energia

A2A Energia gehört zu den führenden Anbietern auf dem freien Markt für den Verkauf von Strom und Erdgas in Italien und zeichnet sich durch ein gut strukturiertes Kundendienstsystem aus, bei dem die Präsenz vor Ort mit einer fortschreitenden Digitalisierung der Kundendienstleistungen einhergeht. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt eine Organisation, die vielfältige Kontaktmöglichkeiten bietet und es den Nutzern ermöglicht, den für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Kanal zu wählen.
Das Unternehmen bietet einen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern, der aus dem Festnetz kostenlos erreichbar ist, ergänzt durch persönliche Service-Schalter, den Online-Kundenbereich und eine mobile App. Die durchschnittliche Wartezeit, bis man am Telefon mit einem Mitarbeiter verbunden wird, ist mit nur fünfzehn Sekunden äußerst gering.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, wendet A2A Energia Verfahren an, die den von der Regulierungsbehörde ARERA festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Informationen zu den Antwortfristen, den Modalitäten der Bearbeitung der Anfragen sowie zu den verfügbaren Rechtsbehelfsmöglichkeiten, falls der Beschwerde nicht stattgegeben wird. Dazu gehört auch die Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes, auf den in den Informationsunterlagen für die Kunden hingewiesen wird. Bei Streitigkeiten, die im Rahmen des internen Beschwerdeverfahrens nicht erfolgreich beigelegt werden konnten, verweist A2A ausdrücklich auf die paritätische ADR-Schlichtung, die gemeinsam mit 17 Verbraucherverbänden durchgeführt wird
Die Analyse zeigt eine besondere Verzahnung zwischen den Kundendienstleistungen und den vom Betreiber bereitgestellten digitalen Instrumenten. Über den Kundenbereich und die mobile App lassen sich zahlreiche Vorgänge selbstständig erledigen, darunter die Einsicht in die Lieferdaten, die Überwachung des Verbrauchs, die Verwaltung von Rechnungen und das Versenden von Mitteilungen. Diese Instrumente unterstützen die häufigsten Verwaltungsaufgaben, ohne jedoch die traditionellen Kundendienstkanäle zu ersetzen.
Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass der Einsatz von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem menschlichen Mitarbeiter in Kontakt zu treten oder eine Beschwerde einzureichen. Auch bei Vorhandensein fortschrittlicher digitaler Tools besteht weiterhin die Möglichkeit, über die herkömmlichen Kanäle auf die Kundendienstleistungen zuzugreifen.
Wie bei den meisten der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, lagen keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder über Verfahren vor, die speziell auf bestimmte Nutzergruppen zugeschnitten sind. In Übereinstimmung mit den in diesem Bericht angewandten methodischen Kriterien wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt A2A Energia über ein umfassendes und gut strukturiertes Kundendienstsystem, das sich durch die Komplementarität von Präsenz vor Ort, telefonischem Kundendienst und digitalen Diensten auszeichnet. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen die Einhaltung der in den Branchenvorschriften vorgesehenen Standards sowie die Verfügbarkeit der wichtigsten den Verbrauchern zustehenden Schutzinstrumente und verdeutlichen ein Organisationsmodell, das darauf ausgerichtet ist, die Zugänglichkeit der Dienste über verschiedene Kanäle zu fördern.

3.9 Sorgenia

Sorgenia ist einer der führenden Anbieter auf dem freien Energiemarkt und zeichnet sich durch ein stark auf digitale Innovation ausgerichtetes Organisationsmodell aus. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt, dass das Unternehmen ein Kundendienstsystem entwickelt hat, in dem Online-Dienste eine zentrale Rolle bei der Pflege der Kundenbeziehungen spielen, während gleichzeitig die in den Branchenvorschriften vorgesehenen traditionellen Kontaktkanäle beibehalten werden.
Das Unternehmen stellt einen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern zur Verfügung, der aus dem Festnetz kostenlos erreichbar ist. Ergänzt wird dieser durch den Kundenbereich, die mobile App und weitere digitale Tools, die es den Nutzern ermöglichen, einen Großteil der administrativen und vertraglichen Vorgänge selbstständig zu erledigen.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, wendet Sorgenia Verfahren an, die den von der ARERA festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Informationen über die Bearbeitungsmodalitäten der Anfragen, die Antwortfristen und die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente für den Fall, dass die Streitigkeit nicht beigelegt werden kann, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde und der paritätischen Schlichtung mit den Verbraucherverbänden.
Die Analyse zeigt ein besonderes Augenmerk auf die Entwicklung digitaler Dienste, die es ermöglichen, den Verbrauch einzusehen, die Lieferungen zu verwalten, die Vertragsunterlagen zu überprüfen und zahlreiche Vorgänge durchzuführen, ohne auf direkte Kundenbetreuung zurückgreifen zu müssen. Dieser organisatorische Ansatz zielt darauf ab, die Kundenbeziehung zu vereinfachen, ersetzt jedoch nicht die traditionellen Kundendienstkanäle.
Im Laufe der Überprüfungen wurden nämlich keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass der Einsatz von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen oder eine Beschwerde einzureichen. Die verfügbaren digitalen Instrumente stellen eine operative Unterstützung dar, während die in den branchenspezifischen Vorschriften vorgesehenen Kontaktmöglichkeiten weiterhin zugänglich bleiben.
Wie bei einem Großteil der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, lagen keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder über Verfahren für bestimmte Nutzergruppen vor. In Anwendung des in diesem Bericht gewählten methodischen Ansatzes wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Sorgenia über ein modernes, stark auf Digitalisierung ausgerichtetes Kundendienstsystem, in dem sich technologische Innovation mit den durch die geltenden Vorschriften vorgesehenen Garantien verbindet. Die Analyse bestätigt, dass der umfassende Einsatz digitaler Instrumente weder den Zugang zu traditionellen Kundendienstleistungen einschränkt noch die Ausübung der den Verbrauchern zustehenden Rechte beeinträchtigt.

3.10 Hera Comm

Hera Comm ist einer der führenden Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt und zeichnet sich durch eine gefestigte regionale Präsenz aus, die durch ein Netz von physischen Kundenzentren aufgebaut wurde, das die traditionellen telefonischen und digitalen Kanäle ergänzt. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt ein Kundendienstmodell, das darauf ausgerichtet ist, den Kunden die Möglichkeit zu geben, zwischen verschiedenen Kontaktmöglichkeiten zu wählen, und dabei regionale Nähe und digitale Dienste in Einklang bringt.
Das Unternehmen stellt einen kostenlosen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern zur Verfügung, ergänzt durch die Filialen vor Ort, den Online-Kundenbereich und die mobile App. Die im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Überprüfungen ergaben eine durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter von etwa zwei Minuten.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, wendet Hera Comm Verfahren an, die den von der Regulierungsbehörde festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Informationen über die Bearbeitung der Anfragen, die Antwortfristen sowie die verfügbaren Rechtsbehelfe für den Fall, dass der Beschwerde nicht stattgegeben wird, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes und der paritätischen Schlichtungskommission von Hera Comm und den Verbraucherverbänden. Auf der Website des Unternehmens ist zudem eine E-Mail-Adresse zu finden, die speziell für Beschwerden vorgesehen ist.
Eines der charakteristischsten Elemente, das sich aus der Analyse herauskristallisiert hat, betrifft die Aufwertung des territorialen Netzwerks als Ergänzung zu den digitalen Diensten. Das Vorhandensein physischer Schalter ermöglicht es den Kunden nämlich, Unterstützung auch durch direkten Kontakt mit dem Personal in Anspruch zu nehmen – eine Vorgehensweise, die für einen bedeutenden Teil der Nutzer nach wie vor einen wichtigen Bezugspunkt darstellt, insbesondere bei komplexeren Verwaltungsangelegenheiten oder für diejenigen, die eine persönliche Interaktion bevorzugen.
Parallel dazu hat Hera Comm digitale Tools entwickelt, die es ermöglichen, zahlreiche Vorgänge selbstständig zu erledigen, darunter das Einsehen von Rechnungen, die Überwachung der Versorgung, die Übermittlung von Selbstablesungen und die Verwaltung der wichtigsten Mitteilungen. Aus den offiziellen Unterlagen geht jedoch keine Verpflichtung hervor, Chatbots, virtuelle Assistenten oder automatisierte Systeme zu nutzen, um Zugang zu menschlicher Unterstützung zu erhalten oder eine Beschwerde einzureichen.
Wie bei den meisten der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen zur Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder zu Verfahren für bestimmte Nutzergruppen gefunden. In Übereinstimmung mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Hera Comm über ein gut strukturiertes Kundendienstsystem, das den regulatorischen Standards entspricht und sich durch eine starke regionale Präsenz auszeichnet, die die telefonischen und digitalen Dienste effektiv ergänzt. Die Analyse bestätigt, dass der Anbieter ein Organisationsmodell entwickelt hat, das darauf ausgerichtet ist, eine hohe Zugänglichkeit der Dienste zu gewährleisten, und den Kunden eine Vielzahl von Kanälen bietet, über die sie ihre Rechte wahrnehmen und das Vertragsverhältnis verwalten können.

3.11 ENGIE

ENGIE ist einer der führenden internationalen Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt in Italien. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt ein Kundendienstsystem, das nach einem Multikanal-Modell organisiert ist, in dem telefonische, digitale und regionale Dienste integriert sind, um den Kunden einen einfachen Zugang zu den Informationen und Schutzinstrumenten zu gewährleisten, die in den branchenspezifischen Vorschriften vorgesehen sind.
Das Unternehmen stellt einen kostenlosen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern zur Verfügung, ergänzt durch klar angegebene Servicezeiten und spezielle Kontaktdaten für die wichtigsten Kundenanliegen.
Neben dem telefonischen Kanal bietet ENGIE weitere Supportmöglichkeiten über den Online-Kundenbereich, die mobile App, Kanäle für die schriftliche Kommunikation sowie das Netzwerk der regionalen Kontaktstellen. Diese Organisation ermöglicht es den Kunden, zahlreiche Verwaltungsvorgänge selbstständig zu erledigen, während sie gleichzeitig die Möglichkeit behalten, sich bei Bedarf direkt an den Kundenservice zu wenden.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, so bestätigen die offiziellen Unterlagen, dass die Verfahren den von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen auf verschiedene Weise einreichen und erhalten Informationen zu Antwortfristen, Bearbeitungsverfahren und den vorgesehenen Rechtsschutzinstrumenten für den Fall, dass die Streitigkeit nicht beigelegt werden kann, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes. Auf der offiziellen Website ist eine spezielle E-Mail-Adresse für die Einreichung von Beschwerden angegeben.
Die Analyse zeigt, dass die Integration der verschiedenen Kundendienstkanäle eines der charakteristischen Merkmale der Organisation des Betreibers darstellt. Die digitalen Dienste sind darauf ausgerichtet, die alltägliche Abwicklung des Vertragsverhältnisses zu erleichtern, während der Telefonservice und die anderen traditionellen Kanäle weiterhin eine Anlaufstelle für Anfragen darstellen, die eine direkte Interaktion mit dem Kundendienstpersonal erfordern.
Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots, virtuellen Assistenten oder automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem Mitarbeiter in Kontakt zu treten oder eine Beschwerde einzureichen. Die verfügbaren digitalen Instrumente dienen der Unterstützung und Vereinfachung, ohne die in den regulatorischen Vorschriften vorgesehenen Kontaktmöglichkeiten einzuschränken.
Wie auch bei anderen untersuchten Anbietern festgestellt wurde, wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die eventuelle Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder spezieller Verfahren für bestimmte Nutzergruppen gefunden. Im Einklang mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter vertieft.
Insgesamt verfügt ENGIE über ein umfassendes und strukturiertes Kundendienstsystem, bei dem die Vielzahl der Kontaktkanäle dazu beiträgt, eine hohe Zugänglichkeit zu den gesetzlich vorgesehenen Dienstleistungen und Schutzinstrumenten zu gewährleisten. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen eine Organisation, die den regulatorischen Standards voll und ganz entspricht und darauf ausgerichtet ist, eine effektive Gestaltung der Kundenbeziehungen zu fördern.

3.12 Iren Luce, Gas e Servizi

Iren Luce, Gas e Servizi ist einer der führenden italienischen Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt und betreibt ein Kundendienstsystem, das traditionelle Kanäle und digitale Instrumente miteinander verbindet. Aus der Analyse der offiziellen Unterlagen geht eine Organisation hervor, die darauf ausgerichtet ist, die Verfügbarkeit vielfältiger Kontaktmöglichkeiten zu gewährleisten, wobei besonderes Augenmerk auf die räumliche Nähe und die Kontinuität der Kundenbeziehung gelegt wird.
Das Unternehmen stellt einen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern zur Verfügung, der aus dem Festnetz kostenlos erreichbar ist, ergänzt durch Kundenzentren in den Gebieten mit der stärksten Präsenz der Gruppe, den Online-Kundenbereich und die mobile App.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, bestätigen die offiziellen Unterlagen, dass die Verfahren den von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über verschiedene Kontaktwege einreichen und erhalten Informationen zu Antwortfristen, Bearbeitungsverfahren und den verfügbaren Rechtsbehelfsmöglichkeiten, falls der Beschwerde nicht stattgegeben wird, wie beispielsweise das ARERA-Schlichtungsverfahren, die paritätische Schlichtung zwischen Iren und Verbraucherverbänden (mit einem von 19 Verbänden unterzeichneten Protokoll), ADR oder die Handelskammer.
Einer der charakteristischsten Aspekte, der sich aus der Analyse ergab, betrifft die Integration von Präsenz vor Ort und digitalen Diensten. Die Online-Tools ermöglichen es, zahlreiche Verwaltungsvorgänge selbstständig zu erledigen, während die Kundenschalter und der Telefonservice weiterhin eine Anlaufstelle für Anfragen darstellen, die eine direkte Interaktion mit dem Kundendienstpersonal erfordern. Diese Organisation ermöglicht es, vielfältige Kontaktmöglichkeiten anzubieten und sich so an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden anzupassen.
Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass der Einsatz von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um Zugang zu einem Mitarbeiter zu erhalten oder eine Beschwerde einzureichen. Die digitalen Instrumente dienen dazu, die Abwicklung des Vertragsverhältnisses zu vereinfachen, ohne die gesetzlich vorgesehenen Supportkanäle zu ersetzen.
Wie auch bei den meisten der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, lagen keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die eventuelle Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder spezieller Verfahren für bestimmte Nutzergruppen vor. Im Einklang mit der in diesem Bericht angewandten Methodik wurden diese Aspekte nicht weiter bewertet.
Insgesamt verfügt Iren Luce, Gas e Servizi über ein umfassendes und strukturiertes Kundendienstsystem, das sich durch die Integration von Präsenz vor Ort, telefonischem Kundendienst und digitalen Diensten auszeichnet. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen die Einhaltung der regulatorischen Standards und die Verfügbarkeit der wichtigsten gesetzlich vorgesehenen Schutzinstrumente und verdeutlichen ein Organisationsmodell, das darauf ausgerichtet ist, den Kunden einen hohen Grad an Zugänglichkeit zu den Dienstleistungen zu gewährleisten.

3.13 Dolomiti Energia

Dolomiti Energia ist ein seit langem in der Region Trentino-Südtirol verwurzeltes Unternehmen, das im Laufe der Jahre seine Präsenz auf dem nationalen freien Markt für den Verkauf von Strom und Erdgas schrittweise ausgebaut hat. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt ein Kundendienstsystem, das die starke Verbundenheit mit der Heimatregion mit einer Multikanal-Organisation verbindet, die den von der Branchenregulierung vorgegebenen Standards entspricht.
Das Unternehmen stellt einen kostenlosen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern zur Verfügung, ergänzt durch ein Netz von Kundenzentren, den Online-Kundenbereich und weitere Kommunikationsinstrumente zur Bearbeitung von Anfragen und Verwaltungsangelegenheiten. Die im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Überprüfungen ergaben eine durchschnittliche Wartezeit von etwa eineinhalb Minuten bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, wendet Dolomiti Energia Verfahren an, die den von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über verschiedene Kanäle einreichen und erhalten Informationen zu den Antwortfristen, den Modalitäten der Bearbeitung der Anfragen sowie zu den verfügbaren Rechtsschutzinstrumenten für den Fall, dass die Streitigkeit nicht beigelegt werden kann, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes. Auf der Website des Strom- und Gasversorgers ist eine spezielle E-Mail-Adresse für die Einreichung von Beschwerden angegeben.
Einer der charakteristischsten Aspekte, der sich aus der Analyse ergab, betrifft die Aufwertung der regionalen Nähe als Ergänzung zu den digitalen Diensten. Die Präsenz physischer Servicepunkte stellt nämlich weiterhin einen wichtigen Kanal für die Pflege der Kundenbeziehungen dar, während die Online-Tools es ermöglichen, zahlreiche administrative und vertragliche Vorgänge selbstständig zu erledigen. Diese Organisation ermöglicht es, differenzierte Kontaktmöglichkeiten anzubieten, die sich an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzer anpassen.
Parallel zur Entwicklung digitaler Dienste bestätigen die offiziellen Unterlagen die Beibehaltung der traditionellen Supportkanäle. Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass der Einsatz von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um mit einem Mitarbeiter zu interagieren oder eine Beschwerde einzureichen. Die digitalen Instrumente ergänzen somit den direkten Kundenservice und ersetzen ihn nicht.
Wie bei einem Großteil der untersuchten Anbieter festgestellt wurde, lagen keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen über die eventuelle Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder spezieller Verfahren für bestimmte Nutzergruppen vor. In Übereinstimmung mit den in diesem Bericht angewandten methodischen Kriterien wurden diese Aspekte nicht weiter vertieft.
Insgesamt verfügt Dolomiti Energia über ein Kundendienstsystem, das vollständig mit dem nationalen Rechtsrahmen im Einklang steht und in dem die regionale Verankerung mit einer fortschreitenden Digitalisierung der Dienstleistungen einhergeht. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen die Verfügbarkeit einer Vielzahl von Kontaktkanälen sowie der wichtigsten gesetzlich vorgesehenen Schutzinstrumente und verdeutlichen ein Organisationsmodell, das darauf ausgerichtet ist, die Zugänglichkeit und Kontinuität der Kundenbeziehung zu gewährleisten.

3.14 Poste Energia

Poste Energia stellt eines der bedeutendsten Beispiele für den Quer-Einstieg eines Anbieters in den freien Energiemarkt dar, der historisch in einem anderen Sektor tätig war. Die Analyse der offiziellen Unterlagen zeigt ein Kundendienstmodell, das die für den Energiemarkt typischen Instrumente mit dem etablierten territorialen Netzwerk der Poste Italiane verbindet und den Kunden eine Vielzahl von Kontaktmöglichkeiten bietet.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, der aus dem nationalen Festnetz kostenlos erreichbar ist. Ergänzt wird dieser durch den digitalen Kundenbereich, die für die Bearbeitung von Anfragen vorgesehenen Kommunikationskanäle sowie die Möglichkeit, die flächendeckende Präsenz der Postämter für spezifische Informations- und Vertriebsaktivitäten zu nutzen. Im Rahmen der Untersuchung wurden zudem die durchschnittlichen Wartezeiten bis zur Verbindung mit dem telefonischen Kundendienst direkt ermittelt; diese betragen knapp vier Minuten.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, wendet Poste Energia Verfahren an, die den von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Standards entsprechen. Kunden können Meldungen über die verschiedenen in den offiziellen Unterlagen vorgesehenen Kanäle einreichen und erhalten Informationen über die Modalitäten der Bearbeitung der Anfragen sowie über die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes. Wenn Poste keine zufriedenstellende Antwort liefert oder nicht innerhalb von 40 Tagen antwortet, kann der Verbraucher den ARERA-Schlichtungsdienst oder die paritätische Schlichtung zwischen Poste und Verbraucherverbänden in Anspruch nehmen. Auf der offiziellen Website findet sich zudem eine E-Mail-Adresse, die speziell für Beschwerden vorgesehen ist.
Das aus der Analyse hervorgehende charakteristische Merkmal betrifft die Möglichkeit, den traditionellen Kundenservice durch das territoriale Netzwerk von Poste Italiane zu ergänzen. Diese Eigenschaft stellt ein Element der Kundennähe dar, unterscheidet sich jedoch von den durch die Branchenregulierung geregelten Verfahren zur Kundenbetreuung und Beschwerdebearbeitung, die denen der anderen untersuchten Betreiber entsprechen.
Die offiziellen Unterlagen belegen zudem eine schrittweise Weiterentwicklung der digitalen Dienste, die der eigenständigen Abwicklung der wichtigsten Verwaltungs- und Vertragsvorgänge dienen. Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots oder automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um Zugang zu einem Mitarbeiter zu erhalten oder eine Beschwerde einzureichen.
Wie bereits bei den anderen untersuchten Anbietern festgestellt, wurden keine ausreichend detaillierten offiziellen Informationen zur Verfügbarkeit mehrsprachiger Dienste oder von Verfahren für bestimmte Nutzergruppen gefunden. In Übereinstimmung mit der in diesem Bericht angewandten Methodik waren diese Aspekte nicht Gegenstand weiterer Bewertungen.
Insgesamt verfügt Poste Energia über ein Kundendienstsystem, das den regulatorischen Standards vollständig entspricht und dessen Hauptmerkmal in der Integration der für den Energiemarkt spezifischen Kanäle mit dem territorialen Netzwerk von Poste Italiane besteht. Die durchgeführten Überprüfungen bestätigen, dass dieses Element eine zusätzliche organisatorische Chance darstellt, ohne den Rahmen der den Verbrauchern durch die geltenden Rechtsvorschriften gewährten Schutzmaßnahmen zu verändern.

3.15 Fastweb Energia

Fastweb Energia stellt ein weiteres Beispiel für geschäftliche Diversifizierung dar, durch die ein ursprünglich im Telekommunikationssektor tätiger Anbieter sein Angebot auf den Markt für den Verkauf von Strom und Erdgas ausgeweitet hat. Die durchgeführte Analyse zeigt, dass diese Entwicklung keinen Einfluss auf die Modalitäten des Kundendienst hatte, die durch denselben regulatorischen Rahmen geregelt sind, der auch für die anderen Anbieter der Branche gilt.
Die offiziellen Unterlagen bestätigen, dass ausschließlich Fastweb-Kunden Zugang zu einem kostenlosen telefonischen Kundenservice mit Mitarbeitern haben, ergänzt durch digitale Kanäle, die der Verwaltung des Vertragsverhältnisses und der wichtigsten Supportanfragen dienen.
Was die Bearbeitung von Beschwerden betrifft, stellt Fastweb Energia Verfahren zur Verfügung, die den von der ARERA festgelegten Standards entsprechen. Damit wird den Kunden die Möglichkeit garantiert, Beschwerden auf verschiedene Weise einzureichen, und es werden Informationen über die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente bereitgestellt, einschließlich der Inanspruchnahme des Schlichtungsdienstes der Behörde. Auf der Unternehmenswebsite ist die Möglichkeit für den Verbraucher, eine Beschwerde mündlich einzureichen, gut sichtbar angegeben. Im Falle einer Beschwerde mit negativem oder unbefriedigendem Ausgang stellt Fastweb eine ADR-Stelle mit einer paritätisch besetzten Schlichtungskommission zur Verfügung, die sich aus einem Schlichter von Fastweb und einem Schlichter des vom Verbraucher gewählten Verbandes zusammensetzt.
Die Dokumentenanalyse zeigt eine Organisation, die auf die digitale Verwaltung der Kundenbeziehungen ausgerichtet ist, wobei die traditionellen Supportkanäle weiterhin zur Verfügung stehen. Im Rahmen der Überprüfungen wurden keine Anhaltspunkte gefunden, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots oder anderen automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um einen Mitarbeiter zu erreichen oder eine Beschwerde einzureichen.
Aus methodischer Sicht stellt Fastweb Energia einen interessanten Fall dar, da es zeigt, dass der Eintritt von Anbietern aus anderen Branchen in den Energiemarkt keine wesentlichen Unterschiede in den Kundendienstmodalitäten und im Umgang mit den den Verbrauchern zustehenden Schutzrechten mit sich bringt.
Insgesamt weist Fastweb Energia ein Kundendienstsystem auf, das mit dem anderer Anbieter auf dem freien Markt übereinstimmt. Das Unterscheidungsmerkmal betrifft nicht die Modalitäten des Kundendienstes, sondern vielmehr die Herkunft des Anbieters und dessen Entwicklung hin zu einem Multiservice-Angebot, wobei die regulatorischen Verpflichtungen jedoch weiterhin vollständig eingehalten werden.

3.16 Acea Energia (über WindTre vermarktetes Angebot)

Die Analyse des unter der Marke WindTre vermarkteten Angebots erforderte eine spezifische methodische Überprüfung, um den tatsächlich für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses und die Kundendienstleistungen verantwortlichen Akteur zu ermitteln. Aus den geprüften offiziellen Unterlagen ging hervor, dass das Angebot zwar über den Vertriebskanal WindTre beworben wird, die Abwicklung der Versorgung, des Kundendienstes und der Beschwerdeverfahren jedoch Acea Energia obliegt, die als für das Vertragsverhältnis verantwortlicher Verkäufer fungiert.
Aus diesem Grund wurde die Analyse unter Bezugnahme auf die tatsächlich von Acea Energia erbrachten Kundendienstleistungen durchgeführt, wobei vermieden wurde, dem Vertriebskanal Funktionen zuzuschreiben, die laut den offiziellen Unterlagen dem Energieversorger zuzuordnen sind.
Die Unterlagen bestätigen die Verfügbarkeit eines kostenlosen telefonischen Kundendienstes mit Mitarbeitern, ergänzt durch digitale Kanäle, spezielle Formulare für Beschwerden und weitere Instrumente zur Abwicklung der Kommunikation mit den Kunden. Die im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Überprüfungen ergaben eine durchschnittliche Wartezeit von etwa eineinhalb Minuten, bis man am Telefon mit einem Mitarbeiter verbunden wurde.
Die Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden entsprechen den von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt festgelegten Standards. Kunden können Meldungen über die verschiedenen in den offiziellen Unterlagen vorgesehenen Wege einreichen und erhalten Informationen zu den verfügbaren Rechtsschutzinstrumenten, einschließlich der Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes. Im Falle einer Beschwerde mit negativem oder unbefriedigendem Ausgang verweist Acea ausdrücklich auf die paritätische Schlichtung und auf Verfahren, die auf gemeinsam mit den Verbraucherverbänden vereinbarten Regeln basieren. Es ist jedoch anzumerken, dass Acea Energia nach der Übernahme durch Plenitude am 10.04.2026 aus dem ADR-Protokoll von Acea ausgeschieden ist, weshalb diese Angabe bei der aktuellen Bestandsaufnahme des Dienstes mit besonderer Sorgfalt zu behandeln ist.
Auch in diesem Fall haben sich keine Anhaltspunkte ergeben, die darauf hindeuten, dass die Nutzung von Chatbots oder automatisierten Systemen zwingend erforderlich ist, um Zugang zu menschlicher Unterstützung zu erhalten oder eine Beschwerde einzureichen. Die digitalen Dienste erfüllen eine ergänzende Funktion zu den traditionellen Kontaktkanälen.
Der interessanteste Aspekt, der sich aus der Analyse ergibt, betrifft die Unterscheidung zwischen demjenigen, der das Angebot kommerziell vermarktet, und demjenigen, der aus vertraglicher und regulatorischer Sicht die Verantwortung für den Kundenservice und die Bearbeitung von Beschwerden übernimmt. Dieser Aspekt unterstreicht, wie wichtig es für den Verbraucher ist, den für die Lieferung verantwortlichen Verkäufer korrekt zu identifizieren, unabhängig von der Marke, unter der das Angebot vermarktet wird.
Insgesamt verfügt Acea Energia über ein Kundendienstsystem, das den in den Branchenvorschriften vorgesehenen Standards voll und ganz entspricht. Die Analyse bestätigt, dass auch im Rahmen von Handelsvereinbarungen zwischen Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen die Verbraucherrechte und die Kundendienstpflichten weiterhin bei dem im Vertragsverhältnis benannten Energieverkäufer liegen.

4. Vergleichende Analyse der gewonnenen Erkenntnisse

Die Analyse der wichtigsten Akteure auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt zeigt ein Gesamtbild, das hinsichtlich des den Verbrauchern gewährten Schutzes durch ein hohes Maß an Einheitlichkeit gekennzeichnet ist. Trotz unterschiedlicher Organisationsmodelle und diversifizierter Geschäftsstrategien zeichnen sich die untersuchten Akteure durch die Einhaltung der in den Branchenvorschriften vorgesehenen Standards aus, die präzise Verpflichtungen in Bezug auf Kundenservice, Beschwerdemanagement und Transparenz der Informationen festlegen.
Der wichtigste im Rahmen der Untersuchung festgestellte Unterschied betrifft die Art und Weise, wie diese Verpflichtungen konkret umgesetzt werden. Einige Anbieter haben verstärkt in die Entwicklung digitaler Dienste investiert und ermöglichen so die eigenständige Abwicklung der wichtigsten Vorgänge über Kundenportale, mobile Apps und Online-Dienste. Andere hingegen setzen weiterhin auf ihre Präsenz vor Ort durch Netzwerke aus physischen Filialen und Servicepunkten, die über das gesamte Staatsgebiet oder in den Gebieten mit der größten Geschäftstätigkeit verteilt sind. Es handelt sich jedoch um organisatorische Unterschiede, die keinen Einfluss auf die den Nutzern zustehenden Grundrechte haben.
Ein weiterer Aspekt, der sich aus der Analyse ergab, betrifft die fortschreitende Digitalisierung der Kundendienstleistungen. Alle untersuchten Anbieter stellen heute Tools zur Verfügung, mit denen man Verbrauchsdaten einsehen, Verträge verwalten, Rechnungen überprüfen, Selbstablesungen übermitteln oder Anfragen stellen kann, ohne direkt mit dem Kundendienst in Kontakt treten zu müssen. Diese Entwicklung ist ein branchenweiter Trend im gesamten Energiesektor und spiegelt das wachsende Interesse an schnelleren und leichter zugänglichen Verwaltungsmöglichkeiten wider.
Die durchgeführten Überprüfungen lassen jedoch einen besonders interessanten Aspekt erkennen. Trotz der bedeutenden Entwicklung digitaler Tools ergaben sich in den analysierten Fällen keine Anhaltspunkte dafür, dass der Einsatz von Chatbots, virtuellen Assistenten oder anderen automatisierten Systemen als zwingende Voraussetzung für den Zugang zu menschlicher Unterstützung oder für die Einreichung einer Beschwerde angesehen werden muss. Digitale Instrumente sind im Allgemeinen als zusätzliche Möglichkeiten der Kundeninteraktion konzipiert und nicht als Ersatz für die traditionellen Supportkanäle. Diese Erkenntnis stellt eines der wichtigsten Ergebnisse dar, die sich im Laufe der Untersuchung herauskristallisiert haben.
Auch hinsichtlich der Bearbeitung von Beschwerden ist eine hohe Einheitlichkeit zu beobachten. Alle untersuchten Anbieter stellen Verfahren zur Verfügung, die mit den Vorgaben der ARERA-Verordnung im Einklang stehen, wobei die Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde recht einfach sind, und sie informieren über die verfügbaren Rechtsschutzinstrumente für den Fall, dass der Beschwerde nicht stattgegeben wird. Der Schlichtungsdienst der Behörde stellt die wichtigste gemeinsame Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten dar und bestätigt damit die zentrale Rolle, die das Regulierungssystem beim Verbraucherschutz spielt.
Die Untersuchung hat zudem gezeigt, dass weder die Herkunft des Anbieters noch das angewandte Geschäftsmodell wesentliche Unterschiede bei den Modalitäten des Verbraucherschutzes bewirken. Diese Feststellung ergibt sich sowohl aus der Analyse der seit langem im Energiesektor tätigen Anbieter als auch aus der Untersuchung von Unternehmen, die aus anderen Branchen stammen oder im Rahmen von kommerziellen Partnerschaftsvereinbarungen tätig sind. In allen untersuchten Fällen ist der Rahmen der den Verbrauchern zuerkannten Rechte im Wesentlichen einheitlich und basiert auf den für den Energiemarkt geltenden regulatorischen Vorschriften.

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 zu der Entscheidung, bestimmte Merkmale der Anbieter nicht zu berücksichtigen. Dieser Ansatz führt zwar dazu, dass für einige Positionen der vorab erstellten Vergleichstabelle 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.
Insgesamt zeigt die vergleichende Analyse, dass der freie Energiemarkt über ein Kundendienstsystem verfügt, das sich durch eine weitgehende Einheitlichkeit der den Kunden gewährten Garantien auszeichnet, während die Hauptunterschiede in der Organisation der Dienstleistungen und den Modalitäten liegen, mit denen die einzelnen Anbieter diese Garantien konkret zugänglich machen. In diesem Zusammenhang scheint die digitale Innovation in erster Linie darauf ausgerichtet zu sein, die Möglichkeiten der Interaktion zwischen Kunde und Anbieter zu erweitern, ohne das durch die geltenden Rechtsvorschriften vorgesehene Schutzniveau zu verändern.

5. Schlussbemerkungen

Die Analyse der wichtigsten Anbieter auf dem freien Strom- und Erdgasmarkt hat es ermöglicht, ein insgesamt einheitliches Bild hinsichtlich der den Verbrauchern gewährten Schutzmaßnahmen zu zeichnen. Die Überprüfung der offiziellen Unterlagen, ergänzt durch praktische Tests der telefonischen Kundendienste, hat gezeigt, dass die untersuchten Anbieter insgesamt die in den Branchenvorschriften vorgesehenen Standards hinsichtlich der Erreichbarkeit des Kundendienstes, der Bearbeitung von Beschwerden und der Transparenz der Informationen einhalten.
Die im Rahmen der Untersuchung festgestellten Unterschiede betreffen vorwiegend organisatorische Aspekte. Einige Anbieter haben stark auf digitale Dienste ausgerichtete Modelle entwickelt und stellen Instrumente zur Verfügung, die es den Kunden ermöglichen, einen Großteil der administrativen und vertraglichen Vorgänge selbstständig zu erledigen. Andere hingegen setzen weiterhin auf ihre Präsenz vor Ort durch Netzwerke aus physischen Filialen und Servicepunkten und bieten den direkten Kontakt mit dem Personal als Ergänzung zu den Online-Diensten an. Beide Ansätze stehen im Einklang mit dem geltenden Rechtsrahmen und stellen unterschiedliche Formen der Gestaltung der Kundenbeziehung dar.
Eines der interessantesten Elemente, das sich aus der Analyse ergab, betrifft die Rolle der Digitalisierung. Die schrittweise Einführung von mobilen Anwendungen, Online-Kundenportalen, Self-Service-Tools und automatisierten Diensten hat die Art und Weise, wie Nutzer mit ihrem Anbieter interagieren, erheblich verändert. Die im Rahmen dieser Untersuchung durchgeführten Überprüfungen haben jedoch bei den analysierten Anbietern keine Situationen aufgezeigt, in denen die Nutzung von Chatbots oder anderen automatisierten Systemen eine zwingende Voraussetzung für den Zugang zu menschlicher Unterstützung oder für die Ausübung der wichtigsten gesetzlich anerkannten Rechte darstellt.
Diese Erkenntnisse lassen den Schluss zu, dass die digitale Innovation in der untersuchten Stichprobe nicht zu einer Ersetzung der traditionellen Kundenbetreuung geführt hat, sondern zu einer Erweiterung der Möglichkeiten, über die der Kunde mit seinem Anbieter interagieren kann. Die digitalen Kanäle übernehmen vorwiegend eine unterstützende und vereinfachende Funktion, während die traditionellen Kontaktmöglichkeiten zu menschlichen Mitarbeitern sowie die in den Vorschriften vorgesehenen Schutzmaßnahmen weiterhin zur Verfügung stehen.
Die Untersuchung hat zudem die zentrale Rolle bestätigt, die die Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt bei der Festlegung gemeinsamer Standards für die Servicequalität spielt. Die festgestellte weitgehende Einheitlichkeit bei den Kundendienstverfahren, der Bearbeitung von Beschwerden und den Schutzinstrumenten ist in der Tat eine direkte Folge des geltenden Rechtsrahmens, der die Unterschiede zwischen den Anbietern hinsichtlich der den Verbrauchern zuerkannten Rechte begrenzt und ein einheitliches Mindestschutzniveau auf dem gesamten nationalen Markt gewährleistet.
Angesichts der gesammelten Erkenntnisse lässt sich feststellen, dass die Hauptunterschiede zwischen den Anbietern weniger im Umfang der den Kunden angebotenen Schutzmaßnahmen liegen als vielmehr in den organisatorischen Modalitäten, durch die diese Schutzmaßnahmen konkret zugänglich gemacht werden. Die Qualität des Kundenerlebnisses hängt daher von der Fähigkeit der einzelnen Anbieter ab, telefonischen Kundendienst, digitale Dienste, regionale Präsenz und Informationsinstrumente effektiv zu integrieren und dabei ein hohes Maß an Zugänglichkeit und Transparenz zu gewährleisten.
Aus methodischer Sicht ermöglichte die Entscheidung, ausschließlich offiziell überprüfbare Informationen zu verwenden und die Dokumentenanalyse durch praktische Überprüfungen der

Wartezeiten beim telefonischen Kundendienst zu ergänzen, die Erstellung eines auf objektiven Belegen basierenden Vergleichsrahmens. Dieser Ansatz stellte die Zuverlässigkeit der Informationen über die beschreibende Vollständigkeit und vermied es, den Anbietern Merkmale zuzuschreiben, die nicht angemessen dokumentiert waren.

Die vorliegende Arbeit stellt somit eine Momentaufnahme des aktuellen Zustands der Kundendienstleistungen dar, die von den wichtigsten Anbietern auf dem freien Energiemarkt angeboten werden. Angesichts der kontinuierlichen Weiterentwicklung digitaler Instrumente, der im Kundenservice eingesetzten künstlichen Intelligenz und der Formen der Interaktion mit den Kunden wird es angebracht sein, eine regelmäßige Aktualisierung der Analyse vorzusehen, um die Entwicklung der Branche zu beobachten und zu prüfen, ob künftige technologische Innovationen den traditionellen Kundenservice weiterhin ergänzen oder dessen Rolle schrittweise verändern werden.

Zusammenfassend zeigt die Untersuchung, dass der freie Energiemarkt hinsichtlich des Verbraucherschutzes einen beachtlichen Reifegrad erreicht hat. In diesem Zusammenhang scheint sich der Wettbewerb zwischen den Anbietern immer weniger auf die Differenzierung der den Kunden zustehenden Rechte zu konzentrieren – die mittlerweile weitgehend durch die Regulierung geregelt sind –, sondern zunehmend auf die Qualität der Kundenerfahrung, die Zugänglichkeit der Dienstleistungen und die Fähigkeit, technologische Innovation mit der Zentralität der Kundenbeziehung zu verbinden.

6. Festgestellte kritische Punkte

6.1 Sprachen der Webseiten

Nur wenige der untersuchten Anbieter (Fastweb, Hera Comm, Alperia und Enel) stellen auf ihrer Unternehmenswebsite Informationen in mehreren Sprachen bereit (im Einzelnen: Italienisch und Englisch sowie bei Alperia Italienisch und Deutsch). Die übrigen 12 untersuchten Anbieter stellen die Informationen ausschließlich in italienischer Sprache bereit.
Auch was die Callcenter betrifft, bietet nur Alperia Unterstützung auch in anderen Sprachen als Italienisch an.
Derzeit ist kaum eine Tendenz zur Internationalisierung der Dienstleistungen zu beobachten; diese richten sich nach wie vor überwiegend an ein italienischsprachiges Publikum.

6.2 Zugang zu Mitarbeitern

Im Gegensatz zum Telekommunikationssektor ermöglichte der Kontakt zum Callcenter zum Zeitpunkt des Tests den Zugang zu einem menschlichen Mitarbeiter, ohne dass ein obligatorischer Umweg über ein KI-gesteuertes Anrufmanagementsystem erforderlich war.
Infolgedessen verlängert sich bei einigen Anbietern die Wartezeit, bis man mit einem Callcenter-Mitarbeiter sprechen kann; der Anruf wird jedoch anschließend direkt von einem menschlichen Mitarbeiter entgegengenommen, was die Kommunikation unserer Meinung nach effektiver macht.

6.3 Einfachheit der Beschwerdeabwicklung

Nur wenige der untersuchten Anbieter verlangen eine vorherige Anmeldung, um eine Beschwerde direkt über ihre Website (Webformular) einzureichen. Nur wenige Anbieter stellen kein spezielles Beschwerdeformular zur Verfügung; dies steht in starkem Gegensatz zu den Ergebnissen des Berichts über die Telefonie-Anbieter.
Zudem bieten zwei Drittel der untersuchten Anbieter die Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen – eine Vorgehensweise, die den Verbrauchern die Einreichung einer Beschwerde erheblich erleichtert. Neben dieser Möglichkeit bieten die Anbieter in der Regel jedoch noch weitere an. Es wäre wünschenswert, dass eine gesetzliche Regelung einen Mindeststandard vorsieht, der mindestens drei Möglichkeiten zur Einreichung einer Beschwerde vorsieht, beispielsweise per E-Mail, per Post oder über ein Webformular.