Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Enel Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Täglich von 07:00 bis 22:00 Uhr, außer an nationalen Feiertagen
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Kann 10 Minuten erreichen und überschreiten
Verfügbare Sprachen	Italienisch und Englisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail und Post
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und alternativ paritätische Schlichtung mit Enel über Verbraucherverbände
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Beschwerdeformular als PDF
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Möglichkeit, sich für die paritätische Schlichtung mit Enel an eine Verbraucherorganisation zu wenden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Lene
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Wenige Informationen
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Zu den vom Netzbetreiber des Nutzers festgelegten Kosten
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Etwa eine Minute
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Verweis auf den Schlichtungsdienst, jedoch ohne ausreichend detaillierte Beschreibung was nach einer nicht geklärten Beschwerde zu tun ist
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Beschwerdeformular im PDF-Format
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Nein
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Alperia Smart Services
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Freitag 8:30–17:00 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Fast 4 Min.
Verfügbare Sprachen	Italienisch und Deutsch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per E-Mail und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	/
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Eni Plenitude
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag 8–20 Uhr (außer an Feiertagen)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per E-Mail und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsstelle und, nach unbefriedigender Antwort oder ausbleibender Antwort innerhalb von 40 Tagen, paritätische Schlichtung durch ADR Plenitude – Verbraucherverbände
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ADR Plenitude – Verbraucherverbände
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Tagen
Widerruf	Wenn du den Vertrag über Fernkommunikationsmittel abgeschlossen hast, hast du ab Vertragsabschluss 14 Tage Zeit, um vom Vertrag zurückzutreten. Wenn du den Vertrag über alle anderen Vertriebskanäle abgeschlossen haben, haben Sie ab Vertragsabschluss 30 Tage Zeit, um vom Vertrag zurückzutreten
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Octopus Energy Italia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Rund um die Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 15 Sek.
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Nicht direkt über die offizielle Website
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Beschwerdeformular als PDF
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Nein
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Illumia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–20 Uhr, Samstag 9–13 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlose Rufnummer
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Die Einreichung direkt über das Webformular ist möglich, indem Sie eine E-Mail-Adresse als Kontaktangabe angeben
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ARERA-Schlichtungsdienst
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Edison Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag 8–20 Uhr (außer an Feiertagen unter der Woche und sonntags)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nicht ausdrücklich
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Post, zertifizierte E-Mail (PEC), E-Mail und Fax
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und ADR-Verfahren/Schlichtung mit Schlichtern von Edison und Schlichtern von Verbraucherverbänden
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Es ist kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Schlichtungsverfahren mit Schlichtern von Edison und Schlichtern der Verbraucherverbände
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	/
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss oder innerhalb von 30 Tagen, falls der Vertrag im Rahmen von unaufgeforderten oder vereinbarten Hausbesuchen bei einem Verbrauchers oder im Rahmen von organisierten Ausflügen, die zum Zweck oder mit der Wirkung der Werbung für Produkte oder deren Verkauf dienen
Vertragsbedingungen verfügbar	Stets auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	A2A Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–17 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 15 Sekunden
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Kundenbereich, per Post, an den Schaltern
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und, bei ungelösten Streitigkeiten, paritätische ADR-Schlichtung
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Ja
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Paritätische ADR-Schlichtung in Zusammenarbeit mit 17 Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Kalendertagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Sorgenia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–20 Uhr, Samstag 8–15 Uhr (außer an nationalen Feiertagen)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Ja, über das Beschwerdeformular
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Telefon, direkt online über das Webformular, per Post und per Fax
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und paritätische Schlichtung mit den Verbraucherverbänden
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Paritätische Schlichtung mit Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nennt verschiedene Verbraucherverbände, mit denen zusammengearbeitet wurde
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Tagen
Widerruf	Das Widerrufsrecht kann innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses ausgeübt werden. Die Frist verlängert sich auf 30 Tage, wenn der Vertrag nach einem unaufgeforderten Hausbesuch oder im Rahmen einer vom Verkäufer organisierten Veranstaltung unterzeichnet wurde
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Hera Comm
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–22 Uhr, Samstag 8–18 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 2 Minuten
Verfügbare Sprachen	Website auf Italienisch und Englisch, telefonisch nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per Post, Fax, E-Mail, persönlich an den Schaltern und durch Registrierung bei den Online-Schaltern
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und paritätische Schlichtungskommission von Hera Comm – Verbraucherverbände
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Ja
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Paritätische Schlichtung zwischen Hera Comm und Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Engie
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Samstag 8–22 Uhr (außer an nationalen Feiertagen)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per Post, E-Mail, über den Kundenbereich und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes bei ausbleibender Lösung
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ARERA-Schlichtungsdienst
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	/
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Iren Luce, Gas e Servizi
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–20 Uhr, Samstag 8–13 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per Post, direkt online über das Webformular und an den Schaltern
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtung, paritätische Schlichtung zwischen Iren und Verbraucherverbänden, ADR oder Handelskammer
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Vereinbarung zur paritätischen Schlichtung mit 19 Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	/
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Dolomiti Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–22 Uhr, Samstag 8–20 Uhr (24. und 31. Dezember 8–18 Uhr)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Etwa 1,5 Minute
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, E-Mail, Einschreiben mit Rückschein, am Schalter und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Inanspruchnahme des ARERA-Schlichtungsdienstes
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ARERA-Schlichtungsdienst
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	/
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss (bzw. 30 Tagen bei Verträgen, die im Haus abgeschlossen wurden)
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Poste Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Samstag 8–20 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Knapp 4 Minuten
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail, Post und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsstelle oder, nach unbefriedigender Antwort oder ausbleibender Antwort innerhalb von 40 Tagen, paritätische Schlichtung zwischen der Post und den Verbraucherverbänden
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Paritätische Schlichtung zwischen der Post und Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Fastweb Energia
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Sonntag 8–24 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Nur für Fastweb-Kunden
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Website auf Italienisch und Englisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Einschreiben mit Rückschein, Kundenbereich, Telefon und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsdienst und, im Falle eines negativen oder unbefriedigenden Ergebnisses, ADR-Stelle mit paritätischer Schlichtungskommission
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Kommission bestehend aus einem Schlichter von Fastweb und einem Vertreter des vom Verbraucher gewählten Verbandes
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30–45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Kundenservice der Strom- und Gasversorger in Italien – Ergebnisse der einzelnen Anbieter

Kriterien	Acea Energia (WindTre)
Callcenter mit Mitarbeitern	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag–Freitag 8–22 Uhr, Samstag 8–13 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Etwa eineinhalb Minuten
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen (laut Website des Unternehmens)	Nein
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Per Post, über den Kundenbereich und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ARERA-Schlichtungsstelle (Austritt von Acea Energia aus dem ADR-Protokoll von Acea am 10.04.2026)
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Nein
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ARERA-Schlichtungsdienst
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen. Bei komplexeren Rechnungsbeanstandungen können die Antworten innerhalb von 40 Tagen eintreffen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar