Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	TIM
Callcenter mit Mitarbeitern	Weiterleitung zu einem Mitarbeiter nach dem automatisierten System/der KI
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Rund um die Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos aus der EU
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 3 Minuten
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	TIMinLIS, der neue Videoanruf-Kundendienst mit Dolmetscher (LIS)
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Kundenbereich, Kundenservice per Telefon und per Post
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Paritätische Schlichtung/ADR nach Ablehnung oder ausbleibender Lösung
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Ja
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Vorhandensein eines KI-Systems vor dem Mitarbeiter
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Ja, paritätische Schlichtung bei TIM
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	ADR-Stelle TIM – Verbraucherverbände
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen
Widerruf	Bis zu 14 Tage ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Vodafone
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Nach KI
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Kostenlos für Vodafone-Nummern, erreichbar von 8 bis 22 Uhr. Von 22 bis 8 Uhr ist der Service nur für die Sperrung der SIM-Karte oder bei Diebstahl oder Verlust verfügbar
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, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Kundenservice per Telefon, zertifizierter E-Mail-Dienst (PEC) und Einschreiben mit Rückschein
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Ein eigener Bereich für die Schlichtung, dessen Navigation jedoch nicht ganz intuitiv ist
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Beschwerdeformular im PDF-Format
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Ja
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Eingerichtete ADR-Stelle mit auf nationaler Ebene repräsentativen Verbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 40 Tagen
Widerruf	Gilt für Fernabsatzverträge/außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, mit Informationen und Formularen
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	WindTre
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Nach KI
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	8-22
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 4 Minute
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Kundenservice per Telefon, zertifizierte E-Mail (PEC), Einschreiben mit Rückschein und normale Post
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Antrag auf Schlichtung, auch eigenständig oder über eine Verbraucherorganisation
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Es ist kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Ja
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	ADR-Stelle WINDTRE – Verbraucherverbände
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nennt die angeschlossenen CNCU-Verbände
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen. Sollte die Klärung mehr Zeit in Anspruch nehmen, informiert das Unternehmen den Kunden; eine endgültige Antwort muss jedoch in jedem Fall innerhalb von 45 Kalendertagen erfolgen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen nach Aktivierung des Dienstes außerhalb der Geschäftsräume
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Iliad
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Nach KI
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Freitag von 8 bis 22 Uhr, Samstag und Sonntag von 9 bis 20 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Nur für Iliad-Kunden
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 1 Minute und 30 Sekunden
Verfügbare Sprachen	Nur italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, Einschreiben mit Rückschein und telefonischer Kundendienst
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Corecom/ConciliaWeb oder andere ADR-Stellen, kostenlos
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Ja
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Ja
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Nein
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Die Iliad-Dienstleistungscharta sieht in der Regel eine Antwort innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde vor, die bei komplexen Fällen auf 40–45 Tage verlängert werden kann
Widerruf	Vorgesehen für Fernabsatzverträge/außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge, mit Formularen und Anleitungen
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Fastweb
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Rund um die Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Nur vom Fastweb-Netz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Website auf Italienisch und Englisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der 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, telefonischer Kundenservice und direkt online über das Webformular
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, auch über die ADR-Stelle von Fastweb in Zusammenarbeit mit 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	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Fastweb-ADR-Stelle mit einem Fastweb-Schlichter und einem Schlichter des vom Kunden gewählten Verbandes
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Zielsetzung: innerhalb von 30, maximal 45 Tagen
Widerruf	Vorgesehen für Fernabsatzverträge/außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, mit Formularen und Anleitungen
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Eolo
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag von 09:00 bis 20:00 Uhr und Sonntag von 09:00 bis 18:00 Uhr (außer an Feiertagen)
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos aus der EU
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, E-Mail, Einschreiben mit Rückschein, telefonischer Kundenservice und Kundenbereich
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Corecom/ConciliaWeb und andere außergerichtliche Stellen
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja, es wird jedoch nur die PEC-Adresse angegeben
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Ja
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Es ist kein paritätisches Verfahren zwischen EOLO und den Verbraucherverbänden erkennbar
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

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Sky Italia
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	/
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Täglich von 8:30 bis 22:30 Uhr
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, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, Einschreiben mit Rückschein, telefonischer Kundenservice und geführter Chat
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Hinweis auf den obligatorischen Schlichtungsversuch, Corecom und andere außergerichtliche Stellen
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Es ist kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Es ist kein eigenes paritätisches Schlichtungsverfahren vorgesehen
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

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Kena Mobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Sonntag 8–22 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos vom Kena-Netz und vom Festnetz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	/
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Versteckte Informationen
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Corecom/ConciliaWeb und andere alternative Streitbeilegungsverfahren (ADR)
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nicht ausdrücklich erwähnt
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Fehlen eines spezifischen paritätischen Verfahrens mit Verbraucherverbänden
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	ho. Mobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Täglich von 9 bis 22 Uhr über die ho.-Nummer 9–20 Uhr über die gebührenfreie Nummer bei allen anderen Anbietern
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, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, Einschreiben mit Rückschein, Kundenservice per Telefon und E-Mail
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	ConciliaWeb und paritätische Verhandlung mit Verbraucherverbänden
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Paritätische Verhandlungen mit Verbraucherverbänden
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

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Verymobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Täglich von 8 bis 22 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 45 Sek. für neue Angebote, nicht für den Support
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, E-Mail, Einschreiben mit Rückschein und telefonischer Kundendienst
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Verweis auf die ADR-Stelle von WindTre und auf Informationen zur Schlichtung durch Verbraucherverbände
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja, es wird jedoch nur die PEC-Adresse angegeben
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	Schlichtung durch die ADR-Stelle WINDTRE und Verbraucherverbände
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang, mit einer schriftlichen Rückmeldung innerhalb der folgenden 10 Tage
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen nach Inbetriebnahme der Dienstleistung oder Lieferung der Ware
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	PosteMobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag, außer an Feiertagen, von 8:00 bis 20:00 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos aus Italien
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Ca. 1 Minute
Verfügbare Sprachen	Nur Italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail, Post und telefonischer Kundenservice
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Paritätisches Schlichtungsverfahren für unzufriedene Kunden
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Ja
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Ja
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Veröffentlichung der Liste der beteiligten Verbände und Möglichkeit, den Antrag auch über diese Einzureichen
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Vorgesehen, mit Unterlagen und Schutzmaßnahmen
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	CoopVoce
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Spezielle Rufnummer für CoopVoce-Kunden rund um die Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos aus Italien
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	Nur italienisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Versteckte Informationen
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Verweis auf die ADR-Stelle von WINDTRE und auf Informationen zur Schlichtung durch Verbraucherverbände
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nicht ausdrücklich erwähnt
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	Nein
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Schlichtung durch die ADR-Stelle WINDTRE und Verbraucherverbände
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Ja
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Tiscali
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	/
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag von 9:30 bis 21 Uhr und sonntags sowie an Feiertagen von 8:30 bis 17 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Der Anruf ist gemäß den geltenden Vorschriften vom Festnetz und vom Handy aus kostenlos. Die tatsächliche Kostenfreiheit hängt vom jeweiligen Netzbetreiber ab
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	Es ist möglich, einen Rückruf zu vereinbaren
Verfügbare Sprachen	Website auf Italienisch und Englisch
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	Vorrangiger Zugang für Nutzer mit Behinderungen. Nutzer mit Behinderungen haben vorrangigen Zugang zu den Chat-Kanälen
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	PEC, Einschreiben mit Rückschein und telefonischer Kundenservice
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Corecom/ConciliaWeb, ADR-Stellen und Handelskammern
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nein
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Es ist kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Kein eigenes paritätisches Verfahren
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Nein
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang, mit einer schriftlichen Rückmeldung innerhalb der folgenden 10 Tage
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	1Mobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Freitag 8:30–21:30 Uhr und Samstag 9–13 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Kostenlos vom 1Mobile-Netz
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	/
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	Versteckte Informationen
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	Paritätische Schlichtungsstellen als Alternative zum Corecom
Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen	Nicht ausdrücklich erwähnt
Anmeldung zur Einreichung einer Beschwerde über das Webformular	Kein Webformular vorgesehen
Verpflichtung, zunächst ein KI-System zu durchlaufen	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	Die paritätischen Schlichtungsstellen werden ausdrücklich genannt
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	Die paritätischen Schlichtungsstellen sehen die Beteiligung von Verbraucherverbänden vor
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar

Der Kundenservice der Telekommunikationsanbieter in Italien – Ergebnisse nach Anbietern

Kriterien	Lyca Mobile
Callcenter mit menschlichem Mitarbeiter	Ja
Tage und Zeiten, an denen das Callcenter erreichbar ist	Montag bis Samstag 8:30–21:30 Uhr
Erreichbarkeit der Callcenter-Nummer	schnell auffindbar
Kostenlose Callcenter-Nummer	Ja
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter	/
Verfügbare Sprachen	/
Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich einzureichen, wie auf der Website des Unternehmens	Ja
Verfahren für Beschwerden von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen auf der offiziellen Website	/
Verschiedene Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden	E-Mail, telefonischer Kundenservice und Einschreiben mit Rückschein
Informationen zum weiteren Vorgehen bei Ablehnung der Beschwerde	/
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	/
Ausdrücklicher Verweis auf die paritätische Schlichtung	/
Verweis auf Verbraucherverbände für Beschwerden und/oder Schlichtungsverfahren	/
Antwortfristen bei telefonischen Beschwerden	Innerhalb von 45 Tagen
Widerruf	Innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss
Vertragsbedingungen verfügbar	Jederzeit auf der offiziellen Website einsehbar