



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## Schlichtung mit H3G

*Die Schlichtungsstruktur der H3G arbeitet auf regionaler Ebene und daher können sich die Schlichter der VZS nur für die Einwohner der Provinz Bozen einsetzen.*

Wenn Sie Probleme mit H3G haben (Rechnungen, ungewünschte Abos, nicht erkannte Anrufe, usw.) und mit den Auskünften vom Kundendienst 133 nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben und bereits eine Beschwerde eingereicht haben, besteht die Möglichkeit das Problem durch eine **Schlichtung** zu lösen. Die Formulare gibt es direkt bei der Verbraucherzentrale.

## Was ist die Schlichtung

Die Schlichtung ist eine außergerichtliche Prozedur. Diese ist gesetzlich bei Streitfällen zwischen Verbrauchern und Telefongesellschaften vorgesehen.

Der Zweck ist es auf einer friedlichen Basis eine Lösung für die Probleme, welche aufgrund der nicht-einhaltung gewisser Normen, Beschlüsse der Aufsichtsbehörde, Vertragsbedingungen und der Dienstleistungscharta zu finden.

Die VZS ist mit seine Schlichter bei H3G zugelassen und nimmt an der Schlichtung für ihre Mitglieder teil. Für den Einsatz des Schlichters ist eine Reklamation verpflichtend, welcher der Anbieter negativ oder innerhalb der von der Dienstleistungscharta vorgegebenen Zeit nicht geantwortet hat. Erst dann kann die VZS eine Schlichtung einreichen.

## Wie funktioniert die Beilegung von Streitigkeiten?

Es funktioniert durch eine Kommission, welche aus einem Sekretär und aus den Schlichtern, welche die H3G und die VZS vertreten, besteht. Die Kommission begutachtet die erhaltenen Dokumente

seitens des Verbrauchers und die technisch – buchhalterische Unterlagen seitens H3G um eine Lösung finden zu können welche beide Seiten befriedigt.

Die endgültige Einigung wird auf einem Schlichtungsprotokoll festgehalten, welches von der Kommission unterschrieben wird und somit die definitive Lösung des Problem es bestätigt; das Protokoll hat den Wert eines Vertrages.

## **Was kostet die Schlichtung?**

Der Zugang zur Schlichtung ist für die Mitglieder kostenlos.

Allgemeine Schlichtungsbestimmungen

### **Art:**

paritätische Schlichtung

### **Anwendungsbereich:**

Telefondienst, Internet bzw. alles, was Gegenstand des Vertrages ist

### **Ergebnis der Schlichtung:**

entweder Schlichtung mit vertraglicher Wirkung oder Nichteinigungsprotokoll

### **Antragsstellung bei:**

VZS oder Schlichtungsbüro Telecom

### **Kosten:**

Begleitung und/oder Beratung durch die VZS ist ausschließlich Mitgliedern vorbehalten