Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinziala por les comunicaziuns

Einreichung des Schlichtungsantrags

Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

conciliaweb

www.conciliaweb.agcom.it

ConciliaWeb ist die Plattform der italienischen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM). Sie bietet eine einfache und interaktive Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Nutzer*innen und Anbietern von Telekommunikations- sowie audiovisuellen Mediendiensten.

Registrierung

Nur mit SPID oder elektronischer Identitätskarte (CIE).

Bei **Businessanschlüssen** muss sich der gesetzliche Vertreter registrieren. Fügen Sie im Profil den Betrieb hinzu („Ein Unternehmen hinzufügen“).

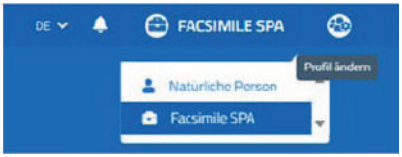
Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinziala por les comunicaziuns

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Dantestraße 9, 39100 Bozen
Tel. 0471 946 040 | info@lbk-bz.org | www.lbk-bz.org

Einreichung des Schlichtungsantrags

1

Für Businessanschlüsse: Bitte neuerlich ins Portal einloggen und unter „Profil ändern“ den Betrieb auswählen

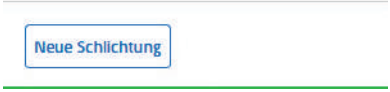


2

Formular „Schlichtung (UG)“ ausfüllen

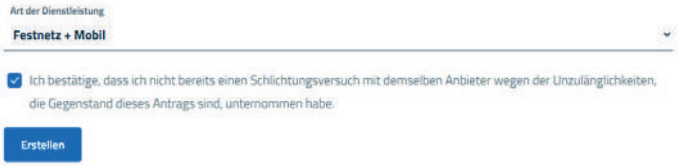
3

Klicken Sie auf **„Neue Schlichtung“** und wählen Sie den Dienst aus



4

Bestätigen Sie, dass kein vorheriger Schlichtungsversuch unternommen wurde

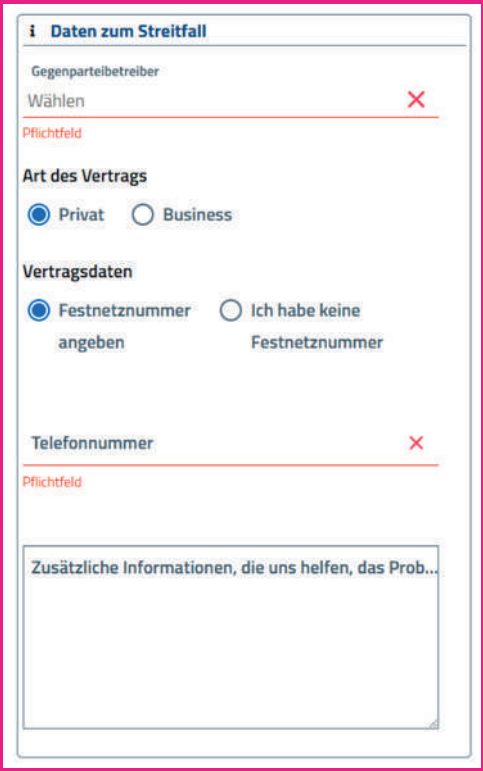


5

Wählen Sie die „Probleme“ aus (eventuell „Anfechtung von Rechnungen“)
und geben Sie das Datum der Beschwerde, den Gegenstand, die Telefonnummer und Anzahl der betroffenen Anschlüsse an.

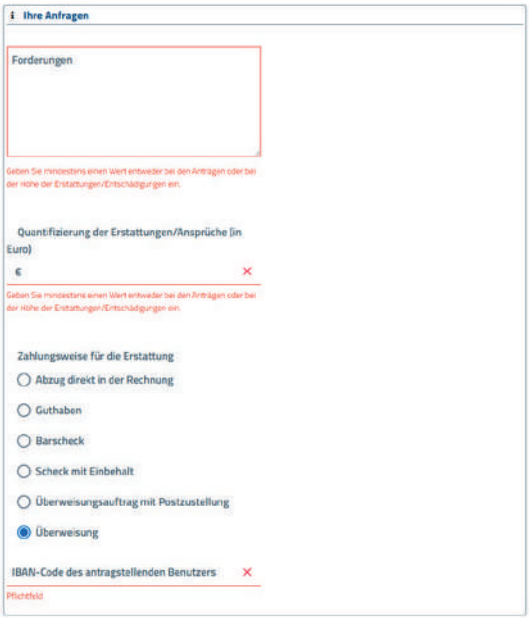
6

Daten zum Streitfall und Beschreibung des Problems
Wählen Sie den Telefonanbieter aus. Geben Sie den Vertragstyp (Privat oder Geschäftlich), Vertragsdaten sowie Informationen zum Problem an.



7

Formulieren Sie Ihre Anträge
(z.B. Rückerstattungen/Stornierungen/Entschädigungen usw.), Summe und Art der Rückerstattung.



8

Anlagen und Abschluss
Fügen Sie relevante Dokumente (z.B. Rechnungen, Verträge) hinzu. Unterschreiben Sie den Antrag mit „Speichern und senden“ und bestätigen Sie mit dem OTP.

9

Nach dem Antrag
Sie erhalten E-Mails über den Verfahrensverlauf.
Eine Schlichtungsverhandlung wird in ca. 3 Wochen anberaumt, meist als Videokonferenz über das Portal.
Bei Bedarf können Sie eine andere Person bevollmächtigen.