

VORWORT

Von Monopolen und Liberalisierungen

Das letzte Jahrzehnt war geprägt vom Prozess der Liberalisierung der öffentlichen Dienstleistungen. Die Europäische Union hat diesen Prozess mit einer Reihe von Gesetzen und Verhaltensregeln begleitet. Im Artikel 2 des EU-Vertrages heißt es sinngemäß: Die europäische Union hat die Aufgabe, eine harmonische, ausgeglichene und schonende wirtschaftliche Entwicklung zu fördern, ein hohes Maß an Beschäftigung und sozialem Schutz anzustreben, ein schonendes und nicht inflationäres Wachstum sowie einen hohen Grad an Wettbewerb und insgesamt den Lebensstandard und die Lebensqualität zu fördern.

All dies wären eigentlich gute Voraussetzungen gewesen, um im Bereich der Kommunikation und der öffentlichen Dienste einen Qualitätssprung zugunsten der Konsumentinnen zu schaffen: von der Ausdehnung des Angebotes über die Verbesserung der Qualität der Dienste bis hin zu günstigeren Tarifen.

Doch zehn Jahre nach Beginn dieses Prozesses sind wir in Italien im besten Fall in einer Phase des Überganges. Die Liberalisierung hat bislang zwar auf dem Papier stattgefunden, der Markt aber ist noch weit davon entfernt, nach klaren Regeln zu funktionieren und von effizienten Kontrollen gelenkt zu werden. Und so ist der Markt sich selbst überlassen und in einigen Bereichen nach wie vor charakterisiert von Monopolisten, die über Eigentum und Dienste herrschen.

Die so genannten Aufsichtsbehörden, die zur Kontrolle dieser zum Teil eskalierenden Situationen eingesetzt wurden, haben das Heft auch nach zehnjähriger Tätigkeit noch immer nicht in der Hand, so dass sie die ihnen zugeordneten Funktionen nicht wirklich ausüben. Die Aufsichtsbehörde für Markt und Wettbewerb ist durch eine Reihe von Restriktionen eingeschränkt, während andere Aufsichtsbehörden, so etwa jene für die Kommunikation oder jene für Gas und Strom in einem Kontext von Unklarheiten über Zuständigkeiten und Kompetenzen mehr schlecht als recht agieren. Wenn in den letzten Jahren doch einiges an Reglementierung weitergegangen ist, dann dank des konsequenten Einsatzes der Verbraucherorganisationen. Diese haben die Kontrolle der fortschreitenden Liberalisierung übernommen und immer wieder mit Anzeigen auf nicht transparente Vorgänge, Kartellbildungen und konsumentenfeindliche Methoden aufmerksam gemacht.

Auch die "Dienstleistungschartas", die aufgrund der Vorgaben der Aufsichtsbehörden allenthalben installiert wurden, haben nicht den erwarteten Qualitätssprung gebracht. In den letzten Jahren wurden effiziente Standards der Dienstleistungschartas regelmäßig missachtet. Fernabsatz und Kundendienst waren und sind Bereiche, in denen die Betreiber reine Willkür herrschen lassen. Den absoluten Ein-



bruch in der Qualität hat die massive Auslagerung des Kundendienstes an Callcenters mit sich gebracht. Diese Dienste sind allesamt nicht auf der Höhe der Bedürfnisse der Kundinnen. Letztere bleiben mit ihren Anliegen regelmäßig auf der Strecke, besonders wenn es um Schadenersatzleistungen geht.

Im Bereich der Telekommunikation hat die Liberalisierung die Preise zwar etwas in Bewegung gebracht, aber die tatsächlichen Unterschiede zwischen den Angeboten liegen weit unter den Erwartungen. Es gibt mittlerweile an die Hundert Anbieter mit Tausenden von Angeboten. Trotzdem zählen die Telefonpreise zu den höchsten in Europa. In diesen Dschungel versucht eine Initiative Licht zu bringen, die vom Amt für Kabinettsangelegenheiten und der Verbraucherzentrale erarbeitet wurde: Ein Online-Kostenrechner, der Preise und Angebote der wichtigsten Telefongesellschaften vergleicht, die auf Landesebene anbieten. Dieses Instrument wird ständig aktualisiert und bietet eine wichtige Handhabe zum Sparen. Zu finden ist es unter www.verbraucherzentrale.it oder www.provinz.bz.it. Die Liberalisierung hat den Telefonmarkt zwar in Bewegung gebracht, viel bleibt aber noch zu tun, bis der Markt wirklich nach den Gesetzen der Konkurrenz aber auch der Transparenz funktioniert.

Noch komplizierter ist die Lage derzeit auf dem Strommarkt - auch hier haben wir die höchsten Preise Europas. Auf dem Gasmarkt hingegen steht die Liberalisierung überhaupt erst auf dem Papier. Was Abfall und Wasser angeht, so stecken die Verwalter seit Jahren in einem Prozess der Reorganisation der Marktregeln und der Tarifsysteme. Auf der Strecke bleiben derweil Transparenz und Kundenfreundlichkeit. Derzeit sieht es in vielen der genannten Bereiche so aus, als hätten die alten Monopole nur ausgedient, um neuen - privaten - Monopolen Platz zu machen.

Walther Andreus

Geschäftsführer Verbraucherzentrale Südtirol



1.1 DIE ZUKUNFT DER TELEKOMMUNIKATION

Ein Rundblick in Südtirol

Die Liberalisierung des Telefonmarktes einerseits und die Einführung neuer Technologien andererseits haben dazu geführt, dass auch in Südtirol die Wahl zwischen verschiedenen Anbietern möglich wurde. Sowohl für den örtlichen, als auch für den internationalen Telefonverkehr gibt es verschiedene Telefongesellschaften, deren man sich bedienen kann. Außerdem fassen auch jene Technologien immer mehr Fuß, mit denen es möglich ist, zu äußerst günstigen Tarifen über Internet zu telefonieren.

Die freie Wahl zwischen mehreren Anbietern hat auch Bewegung in die Preisgestaltung gebracht. Allerdings sind

spürbare Preissenkungen nur im Bereich der internationalen Gespräche zu verzeichnen. Was hingegen die Tarife für Ortsgespräche angeht, ist noch nicht viel von freier Konkurrenz zu spüren - in diesem Bereich sind die Angebote immer noch recht homogen.

Auch in einem anderen Bereich beginnt das Monopol der **Telecom** zu bröckeln. Die alteingesessene Gesellschaft hält zwar immer noch die Hand auf einem Großteil der so genannten "letzten Meile". Das ist der Teil der Telefonleitung, der die einzelnen Anschlüsse mit der nächsten Zentrale verbindet. Aber schon gibt es zwei Südtiroler Anbieter, die der Telecom auch dieses letzte Monopol streitig machen: die Gesellschaft **Brennercom** und die Gesellschaft **Fastweb**. Beide Anbieter kann man alternativ zur Telecom abonnieren. Der Vertrag mit der Brennercom setzt voraus, dass man jeweils ein Paket von Dienstleistungen in Anspruch nimmt, darunter auch ADSL. Fastweb hingegen fasst in Südtirol erst langsam Fuß und bietet Familienpakete oder integrierte Pakete mit ADSL und digitalem terrestrischem TV.

Der zweite regionale Anbieter ist die Gesellschaft **Alpikom**. Auch sie bietet die traditionellen Dienste des Festnetzes an, bewegt sich aber zusehends in Richtung VoIP (Technologie, mittels welcher über Internet telefoniert werden kann). Auch wer mit Alpikom arbeitet, kann sämtliche Verträge mit der Telecom auflösen. Dies ist übrigens mittlerweile auch mit anderen Anbietern auf dem italienischen Markt möglich.

! Von einer **wirklichen Konkurrenzsituation** kann man erst sprechen, wenn die Mehrzahl der Telefonabnehmerinnen zwischen mehreren Anbietern auswählen kann, ohne der Telecom für die Benützung ihrer Leitungen die Treue halten zu müssen. Ein Trugschluss wäre es freilich, zu glauben, dass die Benützung der Leitungen bei anderen Anbietern gratis wäre. In irgendeiner Form werden wir dafür immer bezahlen müssen: entweder als monatliche Fixkosten oder versteckt über die Tarife.

Neben den beiden oben genannten regionalen Anbietern (die den Vorteil haben, dass die Ansprechpartner zweisprachig sind und dass man daher auch in der Muttersprache kommunizieren kann) gibt es ca. 100 weitere Anbieter, die unter anderem auch in Südtirol aktiv sind. Die derzeit interessantesten sind im Verzeichnis auf der letzten Umschlagseite aufgelistet.

Das große Angebot bringt es mit sich, dass man sich mit dem Thema auseinander setzen muss, wenn man das günstigste Angebot ausfindig machen will. Wichtigste Voraussetzung dafür ist es, die eigenen Telefongewohnheiten zu kennen und dann Angebote und Anbieter und Tarife zu suchen und zu finden, die den persönlichen Bedürfnissen auf den Leib geschneidert sind.

1.2/A DER VERTRAG UND DIE TARIFE

So kommt Licht in Vertrag und Gebühr

Der Vertrag

Alle Telefongesellschaften arbeiten mit vorgefertigten Verträgen. Es handelt sich dabei um Antragsformulare, bei welchen automatisch die enthaltenen Klauseln als angenommen gelten. Augen auf also, vor allem was das Kleingedruckte betrifft. Aber auch den folgenden Daten im Vertrag ist größte Aufmerksamkeit zu schenken:

- Name, Firmenname und Anschrift des Dienstleisters;
- Auflistung der vereinbarten Dienstleistungen, genaue Qualitätsbeschreibung und Zeiten für die Inbetriebnahme;
- Kundendienstleistungen;
- Details zu Preisen und Tarifen, Möglichkeit sich über aktuelle Preise und über die Kosten von Kundendienstleistungen zu informieren;
- Bedingungen für die Erneuerung des Vertrages bzw. für dessen Kündigung;
- Bedingungen über Möglichkeiten von Schadenersatzleistungen im Falle von Nichterfüllung der Vertragsbedingungen;
- Modus, laut welchem Streitigkeiten beigelegt werden können;

Außerdem:

- Es gibt Anbieter, die im Vertrag nicht nur die Preise angeben, sondern auch darüber informieren, wo die Preise jederzeit eingesehen und abgerufen werden können.
- Wenn ein Anbieter die Vertragsklauseln abändern will, hat die Vertragsnehmerin das Recht, fristlos und ohne Pönalen vom Vertrag zurückzutreten.
- Verlangen Sie immer eine Kopie des Vertrages und bewahren Sie diese auf!
- Achten Sie besonders auch auf die Klauseln, welche die Verantwortlichkeiten des Anbieters in Hinblick auf das Funktionieren der technischen Geräte und auf eventuelle Schadenersatzzahlungen festschreiben.
- Missbräuchliche Klauseln, wie vom Zivilgesetzbuch (Art. 1469) beschrieben, verschieben die Vertragsbedingungen zuungunsten der Vertragsnehmerin und sind verboten.

Die Tarife

Laut einem Beschluss des Garanten für die Kommunikation müssen die Preise der Telefentarife auf der Basis der effektiven Dauer eines Gespräches berechnet werden. Die Möglichkeit, nach Einheiten abzurechnen, ist den öffentlichen Fernsprechzellen vorbehalten.

Die Telefentarife sind aus verschiedenen Kostenelementen zusammengestellt. Basis für die Berechnung ist immer



erbestandszentren (C.A.F.), den Gemeinden und beim INPS/NISF beantragt werden kann.

Worin bestehen die finanziellen Begünstigungen?

- Reduzierung des Betrages für das Monatsabo um 50%
- Befreiung vom Monatsabo

Wer kann ansuchen?

Gesuchsteller ist die Vertragsnehmerin eines Telefonvertrages der Kategorie B, sofern sie die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt (siehe unten).

1) Voraussetzungen für die Reduzierung des Betrages für das Monatsabo um 50%

Soziale Kriterien:

In der Familie muss eine Empfängerin einer zivilen Invalidenpension oder einer Sozialpension leben oder eine Person über 75 Jahre alt oder das Familienoberhaupt arbeitslos sein.

Wirtschaftliche Kriterien:

Der Indikator der Einkommens- und Vermögenslage (ISEE) darf den Wert von 6.713,96 Euro jährlich nicht überschreiten. (Achtung, es handelt sich dabei nicht um das Einkommen!). Diese Bescheinigung erhält man bei den Steuerbeistandszentren (C.A.F.), den Gemeinden und beim INPS/NISF.

2) Voraussetzungen für die gänzliche Befreiung vom Monatsabo

Die Befreiung ist für Familien mit einem taubstummen Familienmitglied vorgesehen, welche bereits das DTS-System für Taubstumme benutzen.

Wie sucht man an?

Für das Ansuchen bedient man sich des Vordruckes der Telecom Italia (auch über www.187.com zu beziehen) und schickt es an:

Telecom Italia - Servizio Clienti Residenziali - Casella Postale 211 - 14100 Asti.

Für die teilweise Befreiung legt man dem Gesuch folgende Dokumente bei:

- Kopie der Bescheinigung ISEE;
- Kopie eines gültigen Dokumentes der Inhaberin des Telefonvertrages und - falls es sich um eine andere Person handelt - der Person, auf welche die Kriterien zutreffen;
- Bescheinigung des Arbeitsamtes, falls es sich um Arbeitslose oder Arbeitssuchende handelt;
- Kopie der Sozialpension oder der Invalidenpension, aus welcher Name, Steuernummer, Kategorie, INPS/NISF-Kodex und Dauer der Pension hervorgehen.

Für die gänzliche Befreiung müssen dem Gesuch folgende Dokumente beigelegt werden:

- Kopie eines gültigen Dokumentes der Inhaberin des Telefonvertrages und - falls es sich um eine andere Person handelt - der Person, auf welche die Kriterien zutreffen;

- Kopie der Bescheinigung über die Taubstummheit, welche von der Ärztekommision ausgestellt wird (Gesetz Nr. 381/70);
- Kopie des vom Sanitätsbetrieb ausgestellten Rezeptes, welches zum Ankauf des DTS berechtigt;
- Familienbogen, falls die Taubstumme nicht zugleich auch die Vertragsnehmerin des Telefonvertrages ist.

Sowohl die teilweise als auch die gänzliche Befreiung können auch bei jenen Telefonkundinnen angewandt werden, die einen Vertrag mit einer anderen Telefongesellschaft haben.

Dauer der Begünstigung

Der Sozialtarif wird ab Datum des Eintreffens des Gesuches bei Telecom Italia angewandt, im Falle eines neuen Telefonanschlusses ab dessen Aktivierung.

Die Reduzierung um 50% hat dieselbe Gültigkeitsdauer wie die ISEE-Bescheinigung. **Das Gesuch um Begünstigung muss aber jedes Jahr neu gestellt werden.** Die Fälligkeit wird auf den letzten beiden Rechnungen angemahnt. Um eine Unterbrechung zu vermeiden, kann die Fälligkeit um zwei Monate verlängert werden. Wird das Gesuch innerhalb dieser Zeit nicht neu vorgelegt, so wird rückwirkend die volle Gebühr ab Fälligkeit verrechnet.

Quelle: Aufsichtsbehörde für Telekommunikation (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni)

Kritisch angemerkt

Die von der Aufsichtsbehörde für Telekommunikation getroffene Entscheidung hat die Möglichkeit abgeschafft, dass - wie bis November 2001 gültig - Wenigtelefonierende (ca. 100 Einheiten pro Bimester) eine reduzierte Abonnementsgebühr bezahlen. Die neuen Kriterien sollten Missbrauch verhindern. Doch sie haben jene älteren Menschen hart getroffen, die nicht in die strengen Kriterien fallen, sich finanziell aber trotzdem schwer tun. Im Interesse ihrer Sicherheit müssen und sollen sie aber ein Telefon besitzen. Unseres Erachtens hätte man die neuen Maßnahmen durchaus mit den alten zusammenlegen und damit eine breite Schicht von Bedürfnissen abdecken können.

Telecom Italia S.p.A.
Indirizzo _____

ANTRAG AUF ERMÄSSIGUNG VON 50% DES MONATLICHEN ABONNEMENTBETRAGES FÜR DEN TELEFONDIENTST DER KATEGORIE B
(Begünstigungen laut Beschlüssen Nr. 314/00/CONS vom 01.06.2000 und Nr. 330/01/CONS vom 01.08.2001 der Regulierungsbehörde für Kommunikation)

Der/die Unterfertigte (Name und Vorname) _____
geboren in _____ am _____ wohnhaft in (Gemeinde und Provinz) _____
Anschrift (Straße/Allee/Platz und Hausnummer) _____
PLZ _____ Tel. Nr. _____ Email _____
Fax Nr. _____ Angaben des Ausweises _____ (Fotokopie der Identitätskarte, des Führerscheins oder Reisepasses beilegen)

Steuernummer																				
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Inhaber/in des folgenden Telefonanschlusses der Kategorie B (ankreuzen, wenn der Abonnementvertrag bereits besteht, und im entsprechenden Feld die Telefonnummer angeben);
- Antragsteller/in für die Aktivierung des folgenden Telefonanschlusses der Kategorie B (ankreuzen, wenn es sich um einen neuen Fernsprechantrag handelt, und falls bekannt, die Telefonnummer in dem eigens vorgesehenen Feld eintragen)

Vorwahl und Rufnummer eingeben																				
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

installiert/zu installieren in (Gemeinde, Provinz, Straße/ Allee/ Platz, Hausnummer, PLZ) _____

Anschrift stimmt mit jener des Haushalts des Antragstellers/der Antragstellerin überein

ERSUCHT

um Inanspruchnahme der Ermäßigung von 50% der Grundgebühr (ex Art. 1, Absatz 1 des Beschlusses 314/00/ CONS der Regulierungsbehörde) für den oben genannten Telefonanschluss.

Zu diesem Zweck nimmt er/sie zur Kenntnis, dass unwahre Erklärungen, die Vorlegung von falschen oder nicht mehr wahrheitsgetreuen Akten im Sinne des Strafgesetzes und der entsprechenden Sondergesetzgebung durch Unterzeichnung dieses Vordrucks geahndet werden,

UND ERKLÄRT

1. in Besitz beider unter Art. 1 des Beschlusses Nr. 314/00/CONS vom 01.06.2000 der Regulierungsbehörde erwähnten Voraussetzungen zu sein, und im besonderen, dass:

a) der entsprechende, vom NISF erfasste Wirtschaftsindikator (ISEE) den Wert von 6.713,94 Euro (gleich 13 Millionen) nicht übersteigt und am _____ abläuft (Fälligkeitsdatum der vom NISF ausgestellten Bescheinigung angeben, von der eine Fotokopie beizulegen ist);

b) einer der folgenden Kategorien anzugehören (Zugehörigkeitskategorie ankreuzen)

- Haushalt, in dem ein Empfänger einer Zivilinvalidenpension lebt (Fotokopie des Rentenbüchleins beilegen);
- Haushalt, in dem ein Empfänger einer Sozialrente lebt (Fotokopie des Rentenbüchleins beilegen);
- Haushalt, in dem eine Person mit über 75 Jahren lebt;
- Haushalt, dessen Familienoberhaupt arbeitslos/oder auf der Suche nach der ersten Arbeit ist (vom Arbeitsamt ausgestellte Bestätigung über die Eintragung in die Arbeitslosenliste beilegen, die nicht älter als 1 Kalenderjahr sein darf)

und gibt den Namen, den Vornamen, die Angaben des Ausweises sowie die Steuernummer der Person an, die im Besitz der oben genannten Voraussetzung ist (nur dann angeben, wenn die Person, die im Besitz der genannten Voraussetzung ist, nicht der/die Inhaber/in des Fernsprechantrages ist).

(Name und Vorname) _____

Angaben des Ausweises _____

(Fotokopie der Identitätskarte, des Führerscheins oder des Reisepasses beilegen)

Steuernummer																				
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. zur Kenntnis zu nehmen, dass:

- die vorteilhaften Geschäftsbedingungen - wenn bereits ein Abonnementvertrag besteht - a) ab dem Zeitpunkt des Eintreffens dieses Gesuches bei Telecom b) wenn der Abonnementvertrag neu ist, ab dem Zeitpunkt der Aktivierung der Fernsprechanlage wirksam werden;
- die vorteilhaften Geschäftsbedingungen mit dem ersten auf das Verfallsdatum der ISEE-Bescheinigung folgenden Tag ablaufen;
- er/sie vor dem Verfallsdatum der ISEE-Bescheinigung eine neue, von der NISF ausgestellte Bescheinigung einreichen muss;
- Telecom Italia unter derselben Adresse, an die die vorliegende Bescheinigung geschickt wird, mittels Einschreibebriefes über das nicht mehr Bestehen der unter Punkt 1 genannten Voraussetzungen informiert werden muss, was eine Einstellung der Begünstigungen zur Folge hat;
- Telecom Italia jederzeit von der geltenden Gesetzgebung vorgesehene Kontrollen in Bezug auf die Glaubwürdigkeit der übermittelten Bescheinigungen vornehmen kann.

In Anwendung der Art.10 und 11 des Gesetzes 675/96, welches die Bestimmungen zum Schutz der Personen und anderer Rechtsträger im Hinblick auf die Behandlung von persönlichen Daten zum Gegenstand hat, gibt der Kunde seine Zustimmung zur Handhabung seiner persönlichen Daten, und zwar nicht nur zur Erfüllung von Pflichten, die vom Gesetz, einer Verordnung oder von EU-Bestimmungen vorgesehen sind, sondern auch zur gänzlichen Erfüllung sämtlicher Verpflichtungen der Begünstigung sowie ihrer eventuellen Integration/ Entwicklung.

(Ort und Datum) _____

(vollständige Unterschrift) _____

Der Vordruck ist vollständig ausgefüllt mittels Einschreibebriefes an die in der Telefonrechnung angeführte Adresse zu schicken.

Aufzählung der Unterlagen, die diesem Vordruck beizulegen sind: 1) Fotokopie eines gültigen Ausweises des Inhabers des Fernsprechantrages und auch der Person mit den geforderten sozialen Voraussetzungen, wenn es nicht der Inhaber des Telefonanschlusses ist; 2) bei Arbeitslosigkeit oder wenn auf der Suche nach der ersten Arbeit, vom Arbeitsamt ausgestellte Bescheinigung über die Eintragung in die Arbeitslosenliste; 3) Fotokopie der vom NISF ausgestellten ISEE-Bescheinigung 4) Fotokopie des Dokuments über den Erhalt der Sozialrente oder Zivilinvalidenpension mit den folgenden Angaben: Name, Nachname, Steuernummer, Rentenkategorie, NISF-Kodex und Beginn der Rentenauszahlung.
Wenn eine Email-Adresse angegeben ist, so gilt diese als Vorzugskanal für eventuelle Mitteilungen von Seiten Telecom Italia.

1.3 AUSSUCHEN ODER AUSGESUCHT WERDEN

Auf der Jagd nach dem günstigsten Tarif

Seitdem der Telefonmarkt liberalisiert wurde, schießen die Telefongesellschaften wie Pilze aus dem Boden. Die Schwemme an neuen Angeboten und Dienstleistungspaketen scheint nicht mehr zu versiegen. Doch nicht alles ist günstig, was als günstig verkauft wird. Ein Telefonvertrag muss der Nutzerin und ihren Telfongewohnheiten auf den Leib geschneidert sein. Deshalb muss sich die Nutzerin den richtigen Vertragspartner und das richtige Produkt suchen und nicht umgekehrt.

Am besten, man knöpft sich einmal die letzten Telefonrechnungen vor: Hier erfährt man alles über die eigenen Telefongewohnheiten. Telefoniert man öfters innerhalb des Ortsnetzes oder ruft man häufig eine bestimmte Vorwahl an, oder überwiegen Anrufe ins Ausland? Diese Telefongewohnheiten sollten über einen bestimmten Zeitpunkt hinweg untersucht werden. Wenn man dann einmal Klarheit darüber geschaffen hat, wohin man zu welcher Tageszeit an welchem Wochentag am häufigsten telefonierte, kann man sich nach dem Anbieter umsehen, der für diese Gewohnheiten das beste Angebot macht. In Südtirol gibt es mittlerweile eine ganze Flut von Anbietern. Einige von ihnen bieten zum Beispiel sehr günstige Tarife für Anrufe nach Österreich oder nach Deutschland an. Andere haben höchst interessante Angebote für Fernverbindungen. Es können auch mehrere Anbieter sein, die im Verbund die eigenen Telefongewohnheiten optimal abdecken, z. B. ein Anbieter für die Anrufe bei der Tochter in Wien und der andere für die Anrufe beim Sohn in Amerika. Wer hingegen nicht so weit in der Welt herumtelefoniert, bleibt bei einem Anbieter und sucht sich einfach den aus, der die eigenen Telefongewohnheiten am günstigsten abdeckt.

Wie man die passendsten Anbieter findet?

Am einfachsten über das Internet unter www.provinz.bz.it/phonerate, www.verbraucherzentrale.it oder unter www.tariffe.it. Hier findet man auch Onlinerechner, die den günstigsten Tarif ausrechnen.

Die wichtigsten Telefonanbieter, die alternativ zu Telecom Italia auf dem Markt sind, bieten Standarddienste an, ohne Kosten für die Aktivierung des Dienstes zu verrechnen und ohne eine Grundgebühr. Diese Dienste beinhalten auch immer die Bereitstellung einer Auflistung über die erfolgten Anrufe. Abgerechnet wird entweder über ein Abonnement oder über eine aufladbare Telefonkarte. Berechnungsgrundlage ist normalerweise eine Zeiteinheit mit oder ohne die Verrechnung einer Einheit pro Antwort. Verrechnet wird die effektiv vertelefonierte Zeit.

Ist der "Richtige" einmal gefunden, so genügt meist ein Anruf über eine eigene Grüne Nummer, oder man nimmt direkt über Internet Kontakt auf. Sobald die persönlichen Daten mitgeteilt sind, dauert es höchstens 48 Stunden und man kann über den neuen Anbieter telefonieren, indem man seine Vorwahl vor die Nummer der gewünschten Teilnehmerin setzt. Nach einiger Zeit flattert dann auch der neue Vertrag ins Haus. Jetzt gilt es, ihn aufmerksam durchzulesen (siehe 1.2) und ihn - vorausgesetzt, der Vertragstext passt - unterschrieben zurückzuschicken. Normalerweise werden diese Verträge von Jahr zu Jahr stillschweigend verlängert. Will man den Vertrag kündigen, so genügt im Normalfall ein Einschreibebrief mit Rückantwort. Aber Achtung: Manche Verträge sehen andere Bedingungen (auch Pönalen) vor, weshalb es sehr wichtig ist, den Vertrag genau durchzulesen. Wichtig ist es, zu wissen, dass in Südtirol fast überall noch die Grundgebühr an die Telecom Italia zu bezahlen ist. Man bekommt also zwei Rechnungen: die von der Telecom und die vom neuen Vertragspartner.

! **Aber Achtung:** In diesem Bereich ist in nächster Zukunft mit großen Änderungen zu rechnen. Ziel ist es, auch in Italien wie in anderen europäischen Ländern, nur mehr **eine Telefonrechnung** auszustellen.

! **Auf jeden Fall** sollte man das Heft selbst in der Hand halten und sich nicht ein Angebot aufschwätzen lassen, schon gar nicht über Telefon. Telefonische Angebote sollte man prinzipiell zurückweisen, im Notfall, indem man den Hörer auflegt. Das Produkt, das über Telefon verkauft wird, ist nicht auf den Leib geschneidert, sondern ein Standardprodukt. Und wenn man nicht aufpasst, ist die Telefonrechnung mit dem neuen Anbieter nicht niedriger, sondern höher. Auch bei der Wahl der Telefongesellschaft gilt also: selber aussuchen statt ausgesucht werden.

Beispiele für typische Tarifprofile:

Tarifprofil 1 (Mittlere Nutzung)

Anrufe innerhalb der eigenen Vorwahlnummer (ca. sechs Stunden im Monat), durchschnittliche Gesprächsdauer fünf Minuten; einzelne Anrufe außerhalb der eigenen Vorwahl, im restlichen Italien (ca. eine Stunde im Monat); einige Anrufe in Österreich oder Deutschland (ca. 18 Minuten im Monat); Anrufe auf Handys insgesamt 36 Minuten im Monat, meist beim gleichen Anbieter, selten bei einem fremden Anbieter. Die meisten Anrufe werden bei Tag gemacht.

	Freeline	Selet t.	Alpikom	3U Telecom
monatliche Kosten	31,62	33,13	33,31	34,13
Tarifprofil	White	Res.100	Solo Alpikom light	10085

	Energit spa	Tele2	Fastweb	Telecom Italia
monatliche Kosten	34,21	35,54	38,97	44,38
Tarifprofil	Energit Voce Zero Scatto	Giorno e notte liberi	Fastweb Base	Telecomomy no problem

Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von www.verbraucherzentrale.it (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 6 Stunden Gesprächszeit im Monat, folgendermaßen verteilt: 60% Ortsgespräche, 20% regionale Gespräche, 5% nationale Gespräche, 5% internationale (Deutschland), 10% Gespräche zu Handys, meistens zu TIM. 90% der Anrufe werden zwischen 8.30 und 18.30 Uhr getätigt. Aufgeführt sind die Daten der ersten drei Anbieter, weiters von Fastweb, das soeben auf den Südtiroler Markt gekommen ist und von Telecom Italia als Bezugsgröße. Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. Tarife gültig ab März 2006.

Tarifprofil 2 (Lange Gespräche zu Festnetzanschlüssen und Handys)

Anrufe innerhalb der eigenen Vorwahlnummer (ca. 20 Minuten am Tag), lange Gespräche mit durchschnittlicher Gesprächsdauer von fünf Minuten; viele Anrufe vom Festnetz zu einem Handy (ca. 10 Minuten am Tag), kaum interregionale und internationale Gespräche.

	Freeline	Leadercom	Tele2	Alpikom	Clicktel
monatliche Kosten	81,84	82,83	93,45	94,41	96,75
Tarifprofil	White	Zero in città	Città libera	Convenzione speciale	Clicktel-casa

	Wind	Telecom Italia	Fastweb	Brennercom
monatliche Kosten	98,58	100,44	115,47	129,95
Tarifprofil	Happy city	Telecomomy no problem	Fastweb base	b.voice preselection

Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von www.verbraucherzentrale.it (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 15 Stunden Gesprächszeit im Monat, folgendermaßen verteilt: 70% Ortsgespräche, 30% Gespräche zu Handys. 90% der Anrufe werden tagsüber zu vollem Tarif getätigt. Die Gespräche zu Handys gehen fast alle zu Vodafone, mit Ausnahme einiger weniger, die zu unbekanntenen Anbietern gehen. Aufgeführt sind die Daten der ersten drei Anbieter, weiters von Fastweb, das soeben auf den Südtiroler Markt gekommen ist und von Telecom Italia als Bezugsgröße und Brennercom als regionaler Anbieter. Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. Tarife gültig ab März 2006.

1.4 DIE TELEFONRECHNUNG

So lüftet man ihr Geheimnis

Jede Telefonrechnung - egal von welchem Anbieter sie stammt - enthält alle nötigen Informationen, um die eigenen Telefonspesen unter Kontrolle zu halten. Deshalb ist es wichtig, die Rechnung jedes Mal gut anzuschauen, anstatt sie einfach in die Ablage zu heften. Eventuell ungerechtfertigten Kosten muss sofort nachgegangen werden.

Was viele nicht wissen: die Verfallsfrist für nachträgliche Zahlungsforderungen für alle häuslichen Dienstleistungen (Telefon, Wasser, Strom, Gas, Müll) beträgt fünf Jahre! Das bedeutet, dass man auch die Telefonrechnungen fünf Jahre lang aufbewahren muss, um einen Beleg für ihre Bezahlung zu haben.

Ein wichtiges Detail auf der Telefonrechnung ist die genaue Auflistung der Anrufe. Nur anhand dieser Information kann man die getätigten Anrufe überprüfen, bzw. feststellen, woher plötzlich verrechnete hohe Kosten stammen. Sollten die einzelnen Anrufe nicht aufgelistet sein, so kann man dies von der Telefongesellschaft schriftlich verlangen. Dieser zusätzliche Dienst vonseiten der Telefongesellschaft ist kostenlos.

Für jeden Anruf wird eigens aufgeführt:

- das Datum
- die Uhrzeit
- die angerufene Nummer (ohne die letzten drei Nummern aus Privacy-Gründen)
- der Ort
- Dauer und Kosten
- Art des Anrufes
- Preis und eventueller Skonto

Nicht in der Telefonrechnung aufgeführt werden die Gratisanrufe für die Abonentin. Sollte die Telefonrechnung angefochten werden, so können vom Anbieter auch die kompletten Telefonnummern verlangt werden. Dazu bedarf es aber eines gut motivierten Schreibens, dem eine Kopie des Ausweises der Telefonvertragsnehmerin beigelegt wird.

Die Telefonrechnungen aller Gesellschaften sind gleich aufgebaut:

Auf der ersten Seite findet man die fortlaufende Rechnungsnummer, den Gesamtbetrag, den Nettobetrag, der zu bezahlen ist und einige Daten des Anbieters (Kundennummer, Adresse für Reklamationen usw.). Achtung auf die "Zusammenfassung der Kosten" - aus diesem Posten erfährt man sofort, wie viel das Abo ausmacht und was noch durch zusätzliche Dienste (erwünschte oder unerwünschte) dazugekommen ist.

Auf der zweiten Seite hingegen findet man die detaillierte Auflistung der Anrufe.

Und so sind die einzelnen Beschreibungen zu verstehen:

"Kosten für Verbrauch: Gespräche, Dienste"

1) Gespräche lokal: Anrufe innerhalb desselben Distriktes (mit derselben Telefonnummer)

2) Ferngespräche: (Anrufe außerhalb des eigenen Distriktes (mit anderer Vorwahlnummer)

3) Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen

4) Internationale Gespräche: Anrufe in andere Länder

5) Gespräche mit speziellen Nummern anderer Anbieter: Anrufe, die zu Anschlüssen mit Sondertarifen oder mit

kostenpflichtigen Nummern gehen (899, 709, 0878 usw.)

(siehe Seite 12)

6) Gespräche mit speziellen Nummern von Telecom Italia: Anrufe, die zu kostenpflichtige Nummern oder Diensten

mit Aufpreis gehen

7) Internet Nummern 701 und 702 von Telecom Italia:

Dienste für den Internetzugang

8) Internationale Satellitenanschlüsse: Anrufe zu Satelliten

mobilmobiltelefonen (siehe Seite 12/13)

Letzte Nachricht: Eine einzige Rechnung für alle Festnetzanbieter!

Bisher haben Telefonabnehmerinnen von jeder Telefongesellschaft, mit der sie gearbeitet haben, eine eigene Rechnung erhalten - so etwa die Rechnung für die Grundgebühr von der Telecom und die Rechnung für die Telefonnutzung von einer anderen Gesellschaft. Dies bedeutete doppelte Postspesen, doppelte Bankspesen usw. Das soll jetzt ein Ende haben. Die Aufsichtsbehörde für die Telekommunikation hat verfügt, dass es künftig nur noch eine einzige Telefonrechnung geben soll, auf der alle Gesellschaften ihre Kosten verrechnen.



Zeile für Zeile entschlüsseln

Die Telefonrechnung wird alle zwei Monate zugeschickt. Jede Rechnung ist mit einer laufenden Nummer versehen.

Unter "Zusammenfassung der Kosten" sind alle Posten aufgelistet, aus denen sich der Gesamtbetrag zusammensetzt, inklusive der Gratisdienste.

Hier finden Sie die Telefonnummer des Kundendienstes, die Internetadresse und die Postadresse der Telefongesellschaft.



Gesamtbetrag der Rechnung und Fälligkeitsdatum für die Bezahlung.

Hier werden die Zahlungsmodalitäten aufgeführt und die Bestätigung für die Bezahlung der vorhergehenden Rechnungen.

Auf der Rückseite findet sich die detaillierte Auflistung der Kosten. Jede Spalte entspricht einem der auf der Vorderseite unter "Zusammenfassung" aufgeführten Posten und enthält die einzelnen Ausgabenposten.

Die erste Spalte listet die erfolgten Telefongespräche und die aktivierten Dienste auf. Unter "Angebot" sind eventuelle Vergünstigungen für bestimmte Arten von Anrufen abzulesen.

Die Posten für das Abonnement und für die Leihe der Apparate sind getrennt angeführt. Aus jeder Spalte kann man den Zeitraum ablesen, auf welchen sich die Kosten beziehen.

"Telecomnews" ist ein Mitteilungsblatt, das jeder Rechnung beigelegt ist und über mehr oder weniger wichtige Neuerungen berichtet.

1.5 DIE TELEFONGESELLSCHAFTEN

Mit niemandem verheiratet...

Der liberalisierte Telefonmarkt macht es möglich: wir können unter mehreren Telefongesellschaften wählen - bei den direkten ist die Wahlmöglichkeit noch klein, bei den indirekten ist der Markt üppig. Eine Übersicht findet sich auf der letzten Umschlagseite.

Zuallererst muss man zwischen dem **direkten Anbieter** und den Gesellschaften, die über einen **indirekten Anschluss** zu erreichen sind, unterscheiden. Die direkten Anbieter sind jene, die uns den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz überhaupt erst möglich machen. In Südtirol ist dieser direkte Zugang zum Telefonnetz bis jetzt nur über drei Anbieter möglich: über die "Telecom Italia", die das ganze Land abdeckt, weiters über die "Brennercom", die noch nicht überall vertreten ist und über "Fastweb", die ihre Anschlüsse derzeit aber nur in Bozen und Jenesien anbietet. Für einen dieser Anbieter müssen wir uns entscheiden. Wer von der Telecom zu einem der beiden anderen wechseln will, kann dies jederzeit tun, sofern das Gebiet von diesem Anbieter abgedeckt wird. An diese "direkte" Telefongesellschaft wird die **Grundgebühr** entrichtet.

Hat man sich erst einmal für einen direkten Anbieter entschieden, gibt es noch weitere Möglichkeiten, mit verschiedenen indirekten Anschlüssen zu arbeiten. Wenn einmal feststeht, welches Angebot interessant ist (siehe Seite 7), dann kann man die entsprechende Telefongesellschaft kontaktieren und mit ihr einen Vertrag abschließen (siehe Seite 3). Diese Telefongesellschaft "benützt" man immer dann, wenn das geplante Telefonat mit ihr günstiger ist als mit dem direkten Anbieter. Man entscheidet also von Fall zu Fall, "mit wem" man telefonieren will. Wenn man das Gespräch mit einem indirekten Anbieter durchführen will, muss man dessen Vorwahl wählen. Diese Vorwahlen können 1022, 1055, 1033 usw. lauten.

Noch einfacher geht es, wenn man sich bei Vertragsabschluss eine so genannte "automatische Vorwahl" (preselezione automatica) einrichten lässt. Dann muss man die Vorwahl nicht jedes Mal eingeben, sondern das Gerät wählt automatisch die Linie zum anderen Anbieter. Allerdings fällt dann auch die Auswahl weg - man muss dann alle Gespräche mit dem indirekten Anbieter führen.

Wichtig zu wissen ist aber, dass Notrufnummern (Feuerwehr, Polizei usw.) nicht über die Nummern der indirekten Anbieter erreichbar sind, sondern nur über den direkten Anschluss. Auch die kostenpflichtigen Nummern (899, 144) kann man nur über den direkten Anschluss erreichen. Dies erklärt auch, warum auf der

Rechnung von Telecom oder Brennercom Anrufe aufscheinen, obwohl die Gespräche alle über den oder die indirekten Anbieter geführt werden.

Zusammenfassend: Wenn wir einen Vertrag mit einem kostengünstigeren Anbieter abgeschlossen haben, telefonieren wir folgendermaßen:

1) Vorwahlnummer des Anbieters wählen und dann Vorwahl und Nummer der gewünschten Teilnehmerin wählen (z. B. 1023 für den Anbieter, 0471 Vorwahl und 999999 der gewünschten Teilnehmerin.

oder

2) wir lassen uns eine automatische Vorwahl einprogrammieren (das bedeutet aber, dass alle Anrufe fortan über diesen Anbieter laufen).

1.6 AGGRESSIVES MARKETING

Lästige Anrufe mit teuren Folgen

Während des Abendessens läutet das Telefon - wieder bietet eine fremde Stimme einen supergünstigen Telefonvertrag an. Viele der Angerufenen reagieren mit Ärger und hängen auf. Andere aber hören geduldig zu und lassen sich auf das Angebot ein. Die Folgen sind dann oftmals Telefonrechnungen, die aus allen Nähten platzen. Vom günstigen Angebot bleiben Ärger, Laufereien und Kosten. Paola Francesconi, die zuständige Beraterin in der Verbraucherzentrale betrachtet die telefonisch vorgebrachten Angebote unter verschiedenen Gesichtspunkten als sehr problematisch.



konsuma: Frau Francesconi, wie erleben Sie als Beraterin das Phänomen des telefonischen Marketings?

Tatsächlich werden seit gut einem Jahr die Südtiroler Haushalte von solchen Anrufen regelrecht bombardiert. Angeboten werden Produkte für Telefon und Internet und die Anbieter sind die großen Telefongesellschaften wie Telecom Italia, Wind und Tele2. Diese Art von Telefonmarketing bewegt sich am Rande zum Betrug. Ja noch schlimmer, manchmal ist es wirklicher Betrug.

konsuma: Wie merken die Telefonkundinnen, dass sie unseriösen Angeboten aufgefressen sind?

Meistens merken sie es erst, wenn auf der Telefonrechnung Dienste verrechnet werden, die sie nie beantragt haben. Oder aber sie erhalten Telefonrechnungen von Gesellschaften, mit denen sie nie wissentlich einen Vertrag abgeschlossen haben.

konsuma: Kann man so ein System als legal bezeichnen?

Tatsächlich haben die Schutzbestimmungen zur Privacy hier überhaupt nicht gegriffen. Auch die neuen Bestimmungen zum Telefonbuch haben keine Folgen gezeitigt. Theoretisch dürfte zu Hause ja nur angerufen werden, wer seine Daten ausdrücklich für Marketingzwecke freigegeben hat (im Telefonbuch durch ein Briefchen neben dem Namen gekennzeichnet). In der Praxis hält sich aber niemand daran, die Bestimmung wird systematisch missachtet (siehe Seite 25).

konsuma: Was sagt eigentlich das Gesetz im Hinblick auf die Verträge, die aus der Ferne abgeschlossen werden?

Die Dienstleistungen, welche über den direkten Anbieter gehen (siehe Seite 11) können nur aufgrund eines schriftlichen Vertrages mit der Kundin aktiviert werden. Anders ist es bei den indirekten Anbietern. Diese können auch mittels der so genannten Fernabsatzverträge in Betrieb gehen (Verbraucherschutzkodex, Legislativdekret Nr. 206/2005, Artikel 50 und folgende). Im Falle von telefonischen Verkaufsgesprächen müssen Identität der Verkäuferin und Zweck des Anrufes zu Beginn des Gespräches mitgeteilt werden, ansonsten ist der Vertrag nichtig. Das Gesetz sieht außerdem vor, dass die Kundin über ihr Rücktrittsrecht und über die Vertragsbedingungen aufgeklärt wird.

konsuma: Halten sich die Telefongesellschaften an diese Regeln?

Wenn Ihnen eine untergekommen ist, die sich dran hält, dann haben Sie Glück gehabt... Solche Verträge am Telefon abzuschließen ist sehr riskant. Es ist unter diesen Umständen kaum möglich, eine wirklich freie Wahl zu treffen, schon deshalb, weil der Vergleich mit anderen ähnlichen Produkten in dem Moment ja fehlt. Unser Rat: Vergessen Sie das Angebot und legen Sie den Hörer auf!

konsuma: Was ist zu tun, wenn unerwünschte Dienste aktiviert wurden?

Wenn das Einverständnis der Inhaberin der Linie fehlt, ist jeder Vertrag ungültig. Den Rest muss die Postpolizei erledigen (www.poliziadistato.it/pds/informatica/). Die Kundin ist weder verpflichtet, eine Rechnung zu bezahlen, die auf einen solchen Vertrag beruht, noch kann ihr Schweigen als stillschweigendes Einverständnis zum Vertrag interpretiert werden.

1.7/A UNERWÜNSCHTE DIENSTE

Wie man sich schützen kann

Um den grassierenden Umtrieben von Gesellschaften Einhaltung zu gebieten, die unerwünschte Dienste aktivieren, hat die Aufsichtsbehörde für die Kommunikation zweierlei Interventionsebenen vorgesehen: einerseits die Postpolizei als Exekutivorgan, andererseits die Möglichkeit der Anzeige durch die betroffenen Kundinnen.

Sobald offenkundig wird, dass auf der Telefonrechnung unerwünschte Dienste verrechnet wurden, muss man die richtigen Schritte setzen, um diese Dienstleistungen nicht zum Schluss auch noch bezahlen zu müssen. Der erste Schritt ist ein Brief an die Telefongesellschaft, in dem zweierlei verlangt wird: 1) die sofortige Stilllegung des unerwünschten Dienstes und 2) die Stornierung jener Posten auf der Rechnung, die diese Dienste betreffen. Beizulegen ist eine Kopie der teilweise bezahlten Rechnung (zu bezahlen ist der Teil, welcher nicht die unerwünschten Dienste betrifft) sowie eine Kopie der Anzeige bei der Postpolizei (siehe nächster Schritt).

Nächster Schritt ist die Anzeige bei der Postpolizei. Dafür gibt es einen Musterbrief, der **von der Website der Aufsichtsbehörde heruntergeladen** werden kann (www.agcom.it). Dieser Vordruck wird ausgefüllt, unterschrieben und verschickt: per Fax an die Nummer 0817507636 oder per Post an folgende Adresse:
Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Vigilanza e Controllo
Centro Direzionale, Isola B5
80143 Napoli

Eine weitere Adresse im Zusammenhang mit unerwünschten Diensten ist die **Postpolizei (Polizia delle Comunicazioni) mit Sitz in Trient**. **Tel. 0461822574, E-Mail: poltel.tn@poliziadistato.it**. Sie ist für die Überwachung der Einhaltung des Gesetzes über den Fernabsatz zuständig, (ex Gesetzesdekret 185/99, Artikel 50 des neuen Verbraucherschutzkodex). Die Postpolizei führt auch die Ermittlungen durch, falls unerwünschte Dienste oder Verträge aktiviert werden oder wenn beim telefonischen Verkaufsgespräch die Regeln des Fernabsatzgesetzes nicht eingehalten werden (siehe Seite 13).

So schützt man sich selbst

- Aktivierung unerwünschter Dienste: Laut Beschluss der Aufsichtsbehörde für den Datenschutz vom 16. Februar 2006 dürfen Verkaufsanrufe nur mit ausdrücklichem Einverständnis der Betroffenen stattfinden. Die Angerufene kann sofort am Telefon mitteilen, dass sie nicht mehr an-

gerufen werden will und dass sie die Löschung ihrer Daten aus dem Verteiler des Callcenters oder der anrufenden Firma verlangt. Diese müssen diese Willensäußerung ohne Widerrede zur Kenntnis nehmen und entsprechende Vorkehrungen treffen. Wird dennoch wieder angerufen, kann gegen die verantwortliche Firma strafrechtlich vorgegangen werden.

- Die Angestellten der Call-Center müssen der Angerufenen auf deren Nachfrage genauestens erklären, woher sie deren persönliche Daten haben.
- Mit diesen Worten kann man der anrufenden Person seinen Willen mitteilen: "Ich erinnere Sie an den Beschluss der Aufsichtsbehörde, veröffentlicht im Amtsblatt am 6. März 2006, demzufolge Sie meine Absicht, keine Werbeteléfonoate mehr erhalten zu wollen, respektieren und verzeichnen müssen. Wenn Sie diesen meinen Willen nicht respektieren, ist der Gebrauch meiner Daten illegal und zieht strafrechtliche Konsequenzen im Sinne des Privacygesetzes nach sich" ("Le ricordo che Lei deve registrare la mia volontà di non ricevere altre comunicazioni promozionali, come stabilito dal Garante nel provvedimento pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 6 marzo 2006. Se la mia volontà non viene rispettata, il trattamento dei miei dati è illecito e comporta anche sanzioni penali ai sensi del Codice sulla privacy").

Wenn Sie sich das Angebot hingegen anhören wollen, sollten Sie folgenden Rat beherzigen:

- Notieren Sie sich den **Namen der Gesellschaft** und den Namen Ihres **Gesprächspartners** genauestens zusammen mit der **Uhrzeit** und dem **Datum**.
 - Geben sie auf keinen Fall **persönliche Daten** wie die Nummer der Identitätskarte oder die Steuernummer weiter. Diese Daten könnten für einen Vertragsabschluss missbraucht werden und könnten als Beweis Ihrer Zustimmung gelten.
 - **Rufen Sie niemals eine Nummer zurück**, die während des Verkaufsgespräches genannt wird. Auch das könnte als Zustimmung zu einem Vertrag interpretiert werden.
 - Wenn Ihnen das Angebot wirklich interessant erscheint, verlangen Sie, dass Ihnen die Gesellschaft ein **schriftliches Angebot** schickt, aus dem die Klauseln und Vertragsbedingungen hervorgehen. Wenn Ihr Gesprächspartner davon nichts wissen will, unterbrechen Sie das Gespräch sofort. Sie können dann immer noch die Website der Gesellschaft konsultieren oder den Kundendienst der Gesellschaft anrufen und feststellen, ob das Angebot wirklich interessant ist.
 - Vergleichen Sie immer **die Gebühren mehrere Gesellschaften** (der Tarifwegweiser hilft dabei www.verbraucherzentrale.it). Überprüfen Sie anhand Ihrer Telefonrechnung, welches ihre Telefongewohnheiten sind: wie oft sie mit wem wohin telefonieren.
 - Wenn Sie einen Vertrag mit einer neuen Telefongesellschaft unterschreiben, achten Sie darauf, dass sie unter "Behandlung der persönlichen Daten" ("Consenso al trattamento dei dati personali") **nie das Einverständnis** zu deren Verwendung zu Marketingzwecken geben. Sollte Sie die Gesellschaft in der Folge dennoch telefonisch belästigen, können Sie sich mit einer Eingabe an die Aufsichtsbehörde für die Privacy wenden.
- **Kontrollieren Sie immer Ihre Telefonrechnung!** Wenn darauf Dienste aufscheinen, die Sie nie verlangt haben, rufen Sie den Kundenservice Ihrer Gesellschaft an und lassen Sie die Dienste sofort deaktivieren. Es wird empfohlen, dem Anruf einen Einschreibebrief folgen zu lassen, in welchem die Deaktivierung des Dienstes verlangt und angekündigt wird, dass eventuelle Kosten für den Dienst nicht bezahlt werden. Es liegt an der Gesellschaft zu beweisen, dass Sie die Dienste haben wollten. Solange dies nicht bewiesen ist, bezahlen Sie nur den Teil der Rechnung, dessen Dienste Sie bestellt haben. Wenn Sie bereits die ganze Rechnung bezahlt haben, verlangen Sie den Teil der unerwünschten Dienste über die nächst folgende Telefonrechnung zurück und überprüfen Sie, ob die Gesellschaft dem Folge leistet. Wurden zusätzliche Dienste aktiviert (und auf der Rechnung entsprechende Posten aufgeführt, wie "Chi è?", "4 star", "Teleconomy 24" oder "Hello Sempre" von Telecom Italia, Anrufbeantworter oder ADSL-Anschlüsse), für welche die Gesellschaft Ihre ausdrückliche Zustimmung nicht belegen kann, dann handelt es sich um die einseitige Abänderung des Vertrages. Dazu ist zu sagen, dass eine Vertragserweiterung, die ohne Ihre Einwilligung zustande gekommen ist, laut Art 1321, Zivilgesetzbuch nicht gültig ist, da es für die Abänderung eines Vertrages die Einwilligung beider Partner braucht.
 - Wenn Sie eine Rechnung einer Gesellschaft zugeschickt bekommen, deren Dienste Sie nie angefordert haben, bezahlen Sie nicht, sondern rufen Sie die Grüne Nummer an, die auf der Rechnung aufscheint und fordern sie die **Annullierung der Rechnung und des Vertrages**. Wenn aus der Rechnung hervorgeht, dass ohne Ihr Wissen eine automatische Vorwahl zu einem indirekten Anbieter aktiviert wurde, rufen Sie an und lassen Sie die Nummer deaktivieren.
 - Um herauszufinden, mit welchem Anbieter Sie telefonieren, rufen Sie die Grüne Nummer 800254232 an.
 - Gegen jede **Dienstleistung, die nicht ausdrücklich angefordert wurde**, sollte man mittels "Formular S" Einspruch erheben. Das Formular findet man unter der Adresse des Garanten für die Kommunikation: www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm.
 - Wann immer Sie einem telefonischen Angebot ausdrücklich zustimmen, sollen Sie wissen, dass es sich um einen Vertragsabschluss laut **Fernabsatzgesetz** handelt, der vom neuen Verbraucherschutzkodex geregelt ist (Legislativdekret Nr. 206/2005, Artikel 50). Das Gesetz sieht vor, dass man vom Vertrag zurücktreten kann, indem man innerhalb von 10 Tagen ab Aktivierung des Dienstes und ohne Angabe von Gründen einen Einschreibebrief mit Rückantwort an die Gesellschaft schickt. Technische Ge-

räte (Telefon, Modem, Router ...) müssen auf Kosten des Kunden zurückgeschickt werden.

- Generell kann man von einem Vertrag mit einem Telefontelefonanbieter **jederzeit zurücktreten** (außer im Vertrag ist das ausdrücklich anders vorgesehen), in manchen Fällen muss man dafür allerdings eine Pönale bezahlen. Gekün-

digt wird 30 Tage vor Ablauf der Gebührenfrist. (Wenn es sich um einen Monatsvertrag handelt, müssen Sie also nach der Kündigung noch einen weiteren Monat bezahlen).

Achtung! Internet- und ADSL-Verträge haben eine Laufzeit von mindestens einem Jahr!

Musterbrief für die Aufforderung zur Stilllegung von unerwünschten Diensten oder zur Ablehnung eines Vertrages *(Nichtzutreffendes weglassen)*

Absender

Name der Gesellschaft

Anschrift

(siehe Anschrift auf der Rechnung)

Datum _____

Einschreiben mit Rückantwort oder Fax

Betrifft: Aufforderung zur sofortigen Stilllegung des Dienstes _____, welcher auf der Rechnung Nr. _____ zu Lasten der Telefonnummer _____ lautend auf (Name der Abonnementin) _____ verrechnet wurde. oder Ablehnung des Vertrages Nr. _____ mit Datum _____.

Sehr geehrte (Gesellschaft),

hiermit fordere ich Sie zur sofortigen Stilllegung des Dienstes _____ (oder) Hiermit lehne ich den meinerseits nie anerkannten und auch telefonisch nie vereinbarten Vertrag Nr. mit Datum vom ab.

Ich verlange außerdem die Rückerstattung des von mir bereits bezahlten, ungerechtfertigten Betrages (oder) Ich lege hier Fotokopie der teilweise bezahlten Rechnung bei (abzüglich des unrechtmäßig verlangten Betrages).

Ich warne außerdem Ihre Gesellschaft davor, meine Telefonlinie ungerechtfertigt zu blockieren oder mir Spesen für die Aktivierung des beanstandeten Vertrages zu verrechnen und behalte mir weitere Schritte vor.

Ich fordere außerdem die Rückerstattung der Spesen für diesen Einschreibebrief anlässlich der nächst fälligen Telefonrechnung oder mittels Scheck.

Mit freundlichem Gruß

Anlage: Kopie der Identitätskarte - Eventuell: Kopie der teilbezahlten Rechnung

1.7/B DIE STILLLEGUNG VON UNERWÜNSCHTEN NUMMERN

Schaffen wir Klarheit!

Wenn die Kinder ihre Freundinnen auf dem Handy anrufen, dann schnell die Telefonrechnung in die Höhe. Gleiches passiert, wenn irgendjemand in der Fami-

lie kostenpflichtige Nummern anruft. Wer diese unerwünschten Ausgaben abstellen will, kann gewisse Nummern einfach sperren lassen.

Es gibt dafür kostenpflichtige Möglichkeiten des Selbstschutzes und kostenlose Dienste für bestimmte Nummern, welche die Telefongesellschaft sperrt.

Die kostenlose Sperrung

Zu diesem Dienst ist die direkte Telefongesellschaft (also

jene, der man die Grundgebühr für den Anschluss bezahlt) verpflichtet.

Der Dienst betrifft die folgenden Nummern

- Die Nummern 144, 166, 899, 709
- Die internationalen Vorwahlen der "Zone sieben"
- Die Satellitenvorwahlen

Bei all diesen Nummern handelt es sich um kostenpflichtige Nummern, die alle möglichen Dienste anbieten, die dann auf der Telefonrechnung aufscheinen und diese in astronomische Höhen treiben können. Der Antrag um Sperrung dieser Nummern kann jederzeit erfolgen. Man ruft dazu den Kundendienst der Telefongesellschaft an (in den meisten Fällen ist das die Telecom Italia) oder man stellt einen schriftlichen Antrag (siehe Musterbrief). **Wer einen neuen Telefonanschluss bekommt, hat automatisch alle Nummern, die mit 144 beginnen, bereits gesperrt.**

Der indirekte Anbieter (das ist der, mit dem Sie zusätzlich zum direkten Anbieter einen Vertrag abgeschlossen haben und für den Sie eine Vorwahl brauchen), kann, muss aber nicht den Dienst für die Sperrung von Nummern anbieten.

Die Sperrung gegen Bezahlung

Telecom Italia bietet einen Dienst an, der kostenpflichtig ist und der es ermöglicht, dass man selbstständig und jederzeit jegliche Nummer vom eigenen Apparat aus sperren lassen

kann. Man muss dazu über einen eigenen PIN-Code verfügen ("chiave numerica"). Gesperrt werden können damit: nationale Vorwahlen (überörtliche Nummern mit einer anderen als der eigenen Vorwahl),

- internationale Vorwahlen,
- Satelliten Vorwahlen,
- Nummern von Mobiltelefonen,
- Dienste über "Zwölfnummern", 144, 166, 170, 178, 163, 164, 0878, 892, 899, 709 (Nummern mit spezieller Kostenverrechnung),
- 412, 41412, 4176, 444, 41444, 4 ("servizio 4 star") und verschiedene "Vierernnummern".

Was kostet die Sperrung der Nummern?

Gebühr für die Aktivierung des Dienstes	13,63 Euro inkl. MwSt
Monatsabo	2,17 Euro inkl. MwSt
Sperrung, Neuaktivierung, Nachfrage	gratis
Gebühr für die Zuteilung des Geheimkodex	13,63 Euro inkl. MwSt

Musterbrief für die Aktivierung des Dienstes zur selbst verwalteten Sperrung von Telefonnummern

An Telecom Italia Spa
Kundendienst für Privatkunden
Casella Postale 211
14100 Asti (AT)
oder FAX 803 308 187

Betrifft Antrag auf Aktivierung des Dienstes zur selbst verwalteten Sperrung von Telefonnummern mittels Zahlenkombination:

Telefonnummer _____
Der/die Unterfertigte _____
Steuerkodex _____
Inhaber der Telefonlinie Nr. _____
Wohnhaft in (Straße, Platz) _____
Postleitzahl _____ Ort _____

BEANTRAGT

Die Aktivierung des Dienstes zur selbst verwalteten Sperrung von Telefonnummern mittels Zahlenkombination für folgende Vorwahlnummern: _____

Datum _____ Unterschrift _____

Anlage: Fotokopie eines Ausweisdokumentes

1.8 DIE DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Verbriefte Rechte

Damit die Kundinnen wissen, auf welche Standards sie sich berufen können und welche Qualität ihnen bei Dienstleistung, Produkten und Material zusteht, entwickeln die Anbieter so genannte Dienstleistungschartas. Diese liegen in schriftlicher Form und online vor und müssen den Kundinnen ausgehändigt werden. Der Betrieb verpflichtet sich, die in der Charta festgehaltenen Spielregeln einzuhalten.

Was man unter "Qualität der Dienste" zu verstehen hat, erklärt die Aufsichtsbehörde für die Kommunikation so: "Qualität ist das Zusammenspiel all jener Charakteristiken, die einen Dienst auszeichnen und die letztlich den Grund dafür bilden, dass sich eine Kundin für diesen Anbieter entscheidet". Die Qualitätsstandards müssen die gesamte Dauer der Laufzeit des Vertrages betreffen, vom Moment des Kaufes oder des Vertragsabschlusses bis zu seiner Auflösung. Gemessen wird die Qualität anhand von Indikatoren, die der Dienstleister vorgibt und die sich an Werten orientieren, die ihrerseits respektiert werden müssen. Kurz gesagt, der Dienstleister teilt über die Dienstleistungscharta seiner Kundin mit, auf welche Rechte sie sich berufen kann und welche Pflichten sie ihm gegenüber hat. Die Charta beschreibt aber auch, wie die Kundin ihre Rechte einfordern kann. Außerdem klärt die Charta über die kommerziellen, rechtlichen und technischen Funktionen der einzelnen Dienste auf.

Ein Beispiel: Eine der wichtigsten Charakteristika bei der Dienstleistung "Telefon" sind die Zeiten, die zwischen Abschluss des Vertrages und Aktivierung des Telefonanschlusses vergehen. Hier gibt die Dienstleistungscharta vor, wie lange diese Zeiten sein dürfen und auf welche Entschädigungen die Kundin Anrecht hat, wenn sich die Telefongesellschaft nicht daran hält und sie zeigt die Wege auf, die die Kundin beschreiten muss, um ihr Recht einzufordern.

Es ist wichtig, sich möglichst vor Vertragsabschluss die Dienstleistungscharta durchzustudieren. Diese Charta findet man auch auf der jeweiligen Website der Anbietersgesellschaft. Die Dienstleistungscharta der Telecom ist auf den vorderen Seite des Telefonbuches zu finden.

1.9/A REKLAMATION UND SCHADENERSATZ

Reklamieren - wie geht das?

Wenn eine Dienstleistung, ein Produkt nicht dem vorgegebenen Standard entspricht, hat die Kundin das Recht zu reklamieren. Damit aber die Reklamation erfolgreich ist, muss sie nach bestimmten Regeln erfolgen und bestimmte Elemente beinhalten. Und so wird's gemacht:

Normalerweise verfügt jede Telefongesellschaft über eine Adresse und eine Telefon- und eine Faxnummer, an welche eventuelle Reklamationen gerichtet werden können. Diese Daten stehen im Vertrag und meistens auch in den Rechnungsformularen. Außerdem gibt es auch die Möglichkeit, die Reklamation via E-Mail zu hinterlegen, die entsprechende Adresse findet man auf der Webseite der Telefongesellschaft.

Zusätzlich zu diesen Kontaktmöglichkeiten haben alle Telefongesellschaften auch Grüne Nummern, die für den Kundendienst allgemein und auch für Reklamationen zuständig sind. An diese Grüne Nummer wendet man sich etwa, wenn man Fragen zur Telefonrechnung hat oder wenn es um Schadensmeldungen geht. Liegt ein größeres Problem vor, dann sollte man sich **nicht** mit einer telefonischen Auskunft zufrieden geben, sondern die Reklamation **schriftlich** vornehmen. Am besten verschickt man dazu ein Fax mit einer kurzen Beschreibung des Problems. Auf diese Weise hat man ein schriftliches Beweismittel für den Zeitpunkt der Reklamation, was wiederum für Schadenersatzforderungen wichtig ist. Die Adressen der größten Telefongesellschaften, die derzeit im Land aktiv sind, finden sich auf der hinteren Umschlagseite dieser konsum.

In welchem Fall kann man reklamieren?

- **Immer, wenn man mit der Telefonrechnung nicht einverstanden ist.**
- **Immer, wenn unerwünschte Dienste aktiviert wurden** (siehe Seite 12).
- **Immer, wenn die Telefonlinie zu spät aktiviert oder wiederaktiviert wurde.**
- **Immer, wenn ein für Sie verbrieftes Recht verletzt wurde.**

Wenn nichts mehr geht: schlichten

Jede Telefongesellschaft muss ihren Kundinnen eine Dienstleistungscharta aushändigen. In dieser sind auch die Zeiten für die Antwort auf eine Reklamation und für den Kundendienst festgehalten. Wenn sich eine Gesellschaft nicht an diese Vorgaben hält und der Dienst nicht ordnungsgemäß funktioniert, kann man sich auch an eine Schlichtungsstelle wenden. Diese dient der außergerichtlichen Klärung von Streitigkeiten zwischen Telefonkundinnen und Telefongesellschaften (siehe Seite 21).

Musterbrief Reklamation

Absenderin

An die
 Name Telefongesellschaft
 Adresse (siehe Tabelle auf rückwärtiger Umschlagseite)
 Fax

Datum _____

Einschreibebrief

Betreff: Reklamation Telefonlinie Nr. _____ lautend auf _____,
 wohnhaft (Straße) _____, Ort/Stadt _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

vorausgeschickt dass _____
 (Zutreffendes wählen)

am _____ habe ich folgenden Schaden festgestellt _____;
 am _____ um _____ habe ich Ihren Kundendienst angerufen und
 folgende Antwort erhalten _____;
 am _____ habe ich Ihr Antwortschreiben erhalten, welches folgende Auskunft enthielt:

Dies vorausgeschickt
 stelle ich fest, dass Ihre Gesellschaft ihren oben beschriebenen Pflichten nicht nachgekommen ist

und fordere daher (Zutreffendes auswählen)

1. die sofortige Wiederherstellung der Telefonlinie;
2. die sofortige Aktivierung der Telefonlinie;
3. die Reparatur des Schadens;
4. die Rückgabe der Beträge, welche ich ungerechtfertigterweise bezahlt habe;
5. die Deaktivierung des Dienstes, welchen ich nie verlangt habe;
6. die Zusendung der Auflistung aller getätigten Anrufe.

In Erwartung einer umgehenden Beantwortung behalte ich mir alle weiteren Schritte vor, einschließlich der Schadenersatzforderung.

Mit freundlichem Gruß

 (Unterschrift)

Musterbrief: Kündigung des Leihvertrages für Telefonapparate und andere Geräten

An die
Telecom Italia Spa
Servizio Clienti Residenziali
Casella Postale 211
14100 Asti (AT)

Betrifft: Formblatt zur Kündigung des Leihvertrages für Apparate und Geräte

Telefonlinie Nummer _____

Der/Die Unterfertigte _____

Steuerkodexnummer _____

Eigentümerin der Telefonlinie mit der Nummer _____

wohnhaft in (Straße) _____

Postleitzahl _____ Ortschaft _____

ERSTATTET HIERMIT

Telecom Italia das Gerät _____, laut Kündigung des Vertrages vom
_____/_____/_____ beim Kundendiensttelefon 187 (mit einer Kündigungszeit vom 90 Tagen) zurück.

Datum _____ Unterschrift _____

Anlage: Fotokopie der Identitätskarte

! Achtung!

- Die Senkung der Kosten für das Abonnement erfolgt ab dem ersten Tag des auf die Kündigung folgenden Bimesters, wenn die Kündigung nach Ablauf der ersten drei Jahre ab Vertragsabschluss erfolgt ist. Sind diese drei Vertragsjahre bei der Kündigung noch nicht verstrichen, dann ist die Telecom verpflichtet, einen Nachlass von 20% der Leihgebühr zu verrechnen, so wie im Art. 3 des Leihvertrages vorgesehen.

Wenn der Telefonvertrag nach dem 31.3.2003 abgeschlossen ist und der Leihvertrag im ersten Vertragsjahr gekündigt wird, so verrechnet die Telecom 80% Leihgebühr, bei einer Kündigung im zweiten Jahr 60%, bei einer Kündigung im dritten Jahr 40% so wie im Art. 3 des Leihvertrages für Telefonapparate und andere Geräte vorgesehen. Wird der Vertrag nach Ablauf der drei Jahre gekündigt, so ist die Leihgebühr bis zum letzten Tag jenes Bimesters zu bezahlen, in welchem die Kündigung erfolgte.

1.9/B SCHADENERSATZ

Wann gibt es Geld zurück?

Ist Ihre Telefonlinie tot? Warten Sie seit Tagen auf den Kundendienst? Haben Sie einen neuen Telefonanschluss bestellt und keiner kommt, um ihn zu installieren? In solchen Fällen haben Sie Anrecht auf Schadenersatz. Die Telefongesellschaften selbst sehen dies so vor.

Ein Beispiel: Telecom Italia gibt einen Zeitraum von zehn Tagen für die Aktivierung einer neuen Linie vor. Diese Frist läuft ab dem Abschluss des Vertrages. Ausgenommen sind technische Probleme, über die die Kundin aber sofort informiert werden muss. Solche Fristen sind auch für die Behebung von Schäden vorgesehen: Laut Dienstleistungscharta müssen technische Schäden innerhalb zwei Werktagen nach Eingang der Schadensmeldung behoben werden. Auch von dieser Regelung sind besonders komplizierte Fälle ausgenommen, die Kundin muss darüber aber informiert werden. Wichtig zu wissen ist auch, dass die Reparaturen kostenlos durchgeführt werden müssen, außer die Kundin hat die Schäden selbst verursacht.

Wenn nun die Telefongesellschaft diese selbst gesetzten Fristen nicht einhält, haben die Kundinnen Anspruch auf Schadenersatz. Um diesen Anspruch geltend zu machen, genügt es, einen Brief zu verschicken (siehe Musterbrief) und den Schadenersatz zu fordern. Die Höhe des Schadenersatzes ist in Artikel 26 der allgemeinen Geschäftsbedingungen festgeschrieben: Die Teilnehmerin "hat Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 50% der monatlichen Abonnementsgebühr je Arbeitstag Verspätung oder Nichterfüllung der von Mal zu Mal festgelegten Bedingungen". Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telecom finden sich auf den ersten Seiten des Telefonbuches.

Auch alle anderen Telefongesellschaften sehen Schadenersatzleistungen für nicht eingehaltene Standards vor. Diese sind in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (die jedem Vertrag beiliegen müssen) festgehalten. Wie bei der Telecom genügt auch hier ein Reklamationsbrief (siehe Musterbrief).

Unser Rat: Schreiben Sie sich immer Tag und Uhrzeit ihrer ersten Reklamation auf und notieren Sie auch den Namen der Person, mit welcher Sie gesprochen haben. Bei komplizierten Fällen ist es besser, die Reklamation schriftlich mittels Fax vorzunehmen. Auf diese Weise hat man bei eventuellen Schadenersatzforderungen die bessere Beweislage.



Musterbrief: Schadenersatzforderung an Telecom Italia für verspätete Dienstleistungen

Absenderin

An die
Telecom Italia
Servizio clienti
Casella Postale 211
14100 ASTI

Fax 803308187

z. K.
Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreinerstraße 2
39100 Bozen

Ansuchen um Entschädigung laut Art. 26 der allgemeinen Abonnement-Bedingungen;

Telefonlinie Nr. _____ lautend auf _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

vorausgeschickt dass:

der/die Unterfertigte _____ am _____ um _____ (Uhrzeit)

bei Ihrem Mitarbeiter _____
mit Schreiben vom _____

die Aktivierung meiner Telefonlinie beantragt hat;
folgende Schadensmeldung getätigt hat _____;
die Änderung der Telefonnummer beantragt hat;
die Übersiedlung der Telefonleitung _____ beantragt hat.

der Dienst/der Schaden mir erst am _____
repariert wurde/geleistet wurde.

dies alles vorausgeschickt,

mache ich eine Schadenersatzforderung von _____ geltend, so wie es der Artikel 26 der allgemeinen Abonnement-Bedingungen vorsieht. Ich verrechne dabei, wie vorgesehen, _____ Tage Verspätung mit _____ (50% der Monatsgebühr - VORSICHT: BERECHNEN SIE 50% DER MONATLICHEN UND NICHT DER BIMESTRALEN GRUNDGEBÜHR, UND ZWAR OHNE MEHRWERTSTEUER!!!)

Die Entschädigung muss mir

auf der nächsten fälligen Telefonrechnung verrechnet werden;

In Erwartung Ihrer Antwort innerhalb von höchstens 30 Tagen ab Erhalt dieses Briefes

verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

Unterschrift _____

1.10 DIE SCHLICHTUNG

Schlichten ist besser als streiten

Bevor einem der Ärger mit der Telefongesellschaft vor den Richter treibt, muss man zumindest den Versuch machen, eine Schlichtung herbeizuführen. Das sieht der Gesetzgeber so vor, und das spart oft Zeit, Geld und weiteren Ärger. Allerdings hat es die Südtiroler Landesregierung bisher versäumt, eine allgemeine Schlichtungsstelle für alle Telefongesellschaften einzurichten. Ein Versäumnis, das die KonsumentInnen teuer zu stehen kommt.

Eine Schlichtung ist eine unverzichtbare Möglichkeit zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Die Schlichtung endet nicht mit einem Schuldspruch für die eine oder andere Streitpartei, sondern mit einem Lösungsvorschlag, der beide Parteien zufrieden stellen kann. Die Schlichtung schließt den anschließenden Gang vor Gericht nicht aus. Einige Telefongesellschaften, so Telecom Italia, Tim und demnächst auch Tre haben betriebsintern Schlichtungskommissionen eingerichtet, in denen die Verbraucherschutzverbände die Interessen der Telefonkundinnen vertreten. Bei Streitigkeiten mit anderen Telefongesellschaften müssen sich die Südtiroler Telefonkundinnen an das Friedensgericht oder an eine Konsumentinnenvereinigung wenden. Dies deshalb, weil **der Beirat für die Kommunikation bei der Südtiroler Landesregierung (Co.re.com)** immer noch säumig ist und die Aufgaben, welche ihm von der Aufsichtsbehörde in Sachen Schlichtung zugeteilt sind, noch nicht umgesetzt hat. Die Verbraucherzentrale hat diese Umsetzung bereits öfters angemahnt und betrachtet ihre Nichtumsetzung als grobes Versäumnis, das auf Kosten der Telefonkundinnen geht.

Schlichten bei der Telecom

Bei Telecom Italia kann man eine Schlichtung beantragen, wenn eine vorhergehende Reklamation nicht erfolgreich war, wenn auf der Telefonrechnung Dienste verrechnet wurden, die man nie wissentlich verlangt hat oder wenn andere Probleme mit der Telecom auftreten, die nicht auf dem Reklamationsweg zu bereinigen sind.

Um eine Schlichtung bei Telecom Italia einzuleiten, ist ein Antrag auf Schlichtung zu stellen (siehe unter www.verbraucherzentrale.it/download/11v22740d22741 oder auf der Homepage der Telecom unter www.187.it) In der Provinz Bozen Ansässige können den Antrag per Fax an die Nummer 0471-903221 von Telecom Italia und an die Nummer 0471-926414, z. H. Herrn Luis Burger (FEDERCONSUMATORI), Vertreter der VerbraucherInnen in der Schlichtungskommission, schicken.

Das Schlichtungsorgan selbst ist eine paritätische Kommission, die sich aus Vertretern von Telecom Italia und der Verbraucherinnenorganisationen zusammensetzt. Anhand der Unterlagen beider Streitparteien wird versucht, eine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung zu finden. Alle Daten, die der Schlichtungsstelle zur Verfügung gestellt werden, unterliegen dem Datenschutz.

Der Zugang zur Schlichtung ist kostenlos.

Bezieht sich das Problem auf eine Telefonrechnung, dann kann man die Bezahlung nach der Einreichung des Schlichtungsantrags bis zum Schlichtungs- oder Schiedsspruch aufschieben.

Die Telecom ergreift bis zum 15. Tag nach erfolgtem Schiedsspruch keinerlei Maßnahmen oder Sanktionen. Nach diesem Termin werden die Prozeduren zur Einhebung eventueller Schulden eingeleitet.

Die Schlichtung vor dem Friedensgericht

In den Fällen, die nicht mit Telefongesellschaften abzuhandeln sind, die eine interne Schlichtungsstelle eingerichtet haben, kann die Schlichtung auch vor dem Friedensgericht erfolgen. Die Prozedur ist recht einfach, allerdings hat die Erfahrung gezeigt, dass diese Schlichtungen gegenüber der Welt der Telefongesellschaften nicht sehr erfolgreich sind. Nach erfolglosen Schlichtungsversuchen bleibt immer noch der Weg vor ein ordentliches Gericht oder vor die Aufsichtsbehörde (siehe Seite 22).

Link: Allgemeine Schlichtungsbestimmungen Telecom Italia: www.verbraucherzentrale.it/download/11v22740d22742.doc

1.11 DIE AUFSICHTSBEHÖRDE FÜR DIE KOMMUNIKATION

Unter schützender Hand

Die Aufsichtsbehörde für die Kommunikation hat die Aufgabe zu überwachen, zu reglementieren und Standards zu garantieren. Diese Aufsichtspflicht betrifft die Bereiche Kommunikation, also Telefon und Internet, weiters den ganzen Bereich Radio und Fernsehen und die Printmedien. Zu den institutionellen Aufgaben der Behörde gehören die Förderung des Wettbewerbes unter den Anbietern sowie die Förderung der Qualität der Dienste.

An die Aufsichtsbehörde kann man sich immer dann wenden, wenn sich ein Telefonanbieter gegenüber seiner Kundin unkorrekt verhält. Die Mitteilung erfolgt mittels eigener Formulare, die auf der Webseite der Aufsichtsbehörde zu finden sind (www.agcom.it). Manche dieser Musterbriefe kann man auch über die Verbraucherzentrale beziehen. Die Aufsichtsbehörde wird allerdings erst aktiv, wenn die Kundin vorher alle Möglichkeiten ausgeschöpft hat, bis hin zum (erfolglosen) Schlichtungsverfahren. Den Antrag um Klärung eines Streitfalles stellt man mittels des Formulars GU 13 (www.agcom.it) und schickt diesen ausgefüllt und unterschrieben per Einschreiben mit Rückantwort an:

**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Garanzie e Contenzioso
Centro Direzionale - Isola B5 - Torre Francesco
80143 Napoli**

Das Schreiben muss enthalten (und wird andernfalls abgelehnt):

- Name und Familienname der Unterzeichnerin,
- Wohnort,
- Telefonnummer,
- Name und Adresse der Telefongesellschaft,
- Beschreibung des Reklamationsgrundes,
- Vorhergehende Versuche den Streit beizulegen,
- Unterlagen und Daten zur nicht erfolgten Schlichtung.

Nach Prüfung der Unterlagen beruft die Aufsichtsbehörde die Streitparteien ein und hört sie an. Bis zu fünf Tage vor diesem Termin können die Streitparteien Unterlagen beibringen und in die Akten Einsicht nehmen, so wie es das Reglement der Aufsichtsbehörde vorsieht. Während der Anhörung können sich die Streitparteien von Anwältinnen und Beraterinnen unterstützen lassen. Anschließend wird die Sachlage geprüft, unter Umständen kommt es zu einer zweiten Anhörung und schließlich fällt die Aufsichtsbehörde ein Urteil. Dieses ist für die Streitparteien bindend.

Die Arbeit der Aufsichtsbehörde unterstützen

1. Das Formular "S" zur Mitteilung unkorrekten Verhaltens durch die Telefonanbieter

Für die Aufsichtsbehörde ist es wichtig, über unkorrekte Vorgänge im Telefongeschäft informiert zu sein. Die Kundinnen können sich dazu des Formblattes "S" bedienen, das als Download-Dokument unter www.agcom.it zu finden ist. Die Aufsichtsbehörde entscheidet ob, und wie sie auf die Missstände reagieren muss.

2. Das Formular "D" zur Mitteilung über unerwünschte Aktivierungen oder Deaktivierungen

Um der Aufsichtsbehörde Meldung zu erstatten, wenn Dienste ungefragt aktiviert oder deaktiviert wurden, benützt man das Formular "D" (siehe www.agcom.it), das man an folgende Nummer faxt: 0817507636 oder an folgende Adresse schickt:

**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Vigilanza e Controllo
Centro Direzionale - Isola B5 - Torre Francesco
80143 Napoli**

Nach eingehender Prüfung entscheidet die Aufsichtsbehörde, ob sie ein Verfahren gegen den Telefonanbieter einleitet oder ob sie den Fall aufgrund der Verletzung von anderen Gesetzen den zuständigen Behörden übergibt.

Quelle: Aufsichtsbehörde für die Kommunikation

1.12 REGLEMENTIERUNG UND KONTROLLE

Verbraucherinnen setzen Maßstäbe

Wenn es einen Sektor gibt, der sich keine Grenzen setzen lässt, dann ist es jener der Telekommunikation und des "virtuellen Raumes". Der explosive Zuwachs dieses Sektors in Italien hat eine dynamische Reglementierung notwendig gemacht. Diese soll eine größere Auswahl auf der Angebotsseite und günstigere Preise gewährleisten. Ein Gespräch mit Federico Flaviano von der AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) in Rom.

konsuma: Wie würden Sie die derzeitige Situation in Italien beschreiben?

Der Bereich Telekommunikation übt eine immer zentrale Rolle in der italienischen Wirtschaft aus. Der 11. EU-Bericht über die Telekommunikation in Europa macht deutlich, dass die Privatisierung - acht Jahre nach der Einführung - ge-griffen hat und große Vorteile für die Verbrauche-

rinnen in Europa gebracht hat. Die Öffnung des Markts ist gerade in Italien ein Erfolg, mittlerweile das Land innerhalb der EU mit der zweitstärksten Verbreitung der Mobildienste, mit über 65 Millionen Abonentinnen und mit einem deutlichen Zuwachs an neuen Anbietern (eine Alternative zu Telecom) und an Umts-Diensten, mit ca. neun Millionen Nummern. Im Festnetz-Bereich wurde die Entwicklung der Breitband-Technologie vorangetrieben, mit einem Boom bei den Anschlüssen (382% Zuwachs in zwei Jahren). Die größere Konkurrenz unter den Anbietern hat eine Preisreduzierung von über 50% mit sich gebracht, allein schon in den letzten sieben Monaten. Was die von Alternativenanbietern aktivierten Telefonlinien anbelangt, hat sich Italien den Platz hinter Deutschland - Klassenbesten Europas - erobert. Hervorzuheben ist die Tatsache, dass in Italien die Kosten beim letzten Netzstück (jenem Verbindungsstück zwischen lokaler Telefonzentrale und der Wohnung der Kundin) stark gesunken sind, genauso bemerkenswert die Tarifsenkung der lokalen Interkonnektion und die Fortschritte bei den Umts-Diensten.

konsuma: Was verraten die letzten Trends über unsere technologische Zukunft?

AGCOM hat sich bei den Breitband- und Telefondiensten bereits seit 1999 um das sogenannte "Unbundling beim Local Loop" bemüht, dem Zugang zum lokalen Netz der Telecom Italia vonseiten anderer Anbieter. Der rasche Zuwachs an Hoch-Breitband-Anschlüssen (allein schon bei den ADSL-Linien ist der italienische Anteil 2003-2004 von 9,2 auf 14,6% gestiegen) hat die Verbreitung der neuen Dienste und Anwendungen (z.B. das VoIP) zur Folge gehabt. Mit der Popularität der Breitbandanschlüsse kommt eine große Palette an Diensten zum Zug (TV-Kanäle, Kino, Fußball, Klingeltöne, Hintergrundbilder und Spiele). Mittlerweile sind fast alle Anbieter dabei, auch Videoinhalte über ADSL zu lancieren: Kundinnen des "triple play" (Stimme, Internet, Video). So wird sich ein neues Business etablieren, das auch mit dem terrestrischen Digitalfernsehen rechnen wird müssen.

Im Mobilfunkbereich bieten bereits zahlreiche Handy-Modelle ihren Benutzerinnen einen Mehrwert (MMS, Video Downloading und Streaming, Infonews, Download von Spielen, Hintergrundbilder und Musik, Internet-Nutzung, Abrufen der E-Post). In den nächsten Monaten werden Dienstleistungen des "mobile TV" über Umts-Terminals gestartet: Dabei müssten erst die Regeln für das Festnetz-TV definiert werden! Die stete Entwicklung bei der Umts-Technologie wird auch in den nächsten Jahren diese Tendenz verschärfen und den geringeren Wachstum bei den Telefonie-Diensten kompensieren.

Eine weitere Innovation stellen die wi-fi Dienste dar (Bereich zwischen Festnetz und Mobilnetz - mit Schnittstellen in Hotels, Flughäfen, Bahnhöfen usw.). Diese bieten einen Breitband-Anschluss für jene Kategorie von Nutzerinnen an, die sich mit dem eigenen Notebook oder Palm ins Internet log-

gen möchten. Interessante Entwicklungen sind auch im Bereich der wi-max Technologie zu erwarten (worldwide interoperability for microwave access), eine wireless Technologie mit Breitband-Charakter als "Radio"-Alternative zum ADSL-Anschluss mit fixem Standort. Die ersten PCs mit wi-max Datenträger sollten im Lauf dieses Jahres in den Umlauf kommen. AGCOM wird weiterhin die nötigen Maßnahmen ergreifen, um die Konkurrenz auf dem Markt anzukurbeln und Konsumentinnen zu schützen.

konsuma: Wie wird die Kontrolle ausgeübt?

Das Staatsgesetz 249/97 erlaubt es der Aufsichtsbehörde dort einzugreifen, wo Streitfälle zwischen dem Dienstanbieter und den privaten Nutzerinnen auftauchen. Agcom hat dazu eine Verordnung erlassen (Beschluss 182/02/CONS und anschließende Abänderung mit Beschluss 307/03/CONS). Die Endverbraucherinnen können Hinweise zu Missbrauch oder zur Nicht-Einhaltung von Normen schicken, mittels Formblättern, die auf der Webseite des Agcom (www.agcom.it) zur Verfügung stehen.

Monatlich erhält die Aufsichtsbehörde mehr als tausend Hinweise vonseiten von Nutzerinnen und Verbraucherinnen. Darum hat sie Ende 2003 eine eigene Einheit für die Bearbeitung dieser Meldungen gegründet (die Unità per la Gestione delle Segnalazioni - UGS). Diese Neuerung und die entsprechende elektronische Bearbeitung der einzelnen Fälle hat die Lösung zahlreicher Streitfälle zur Folge gehabt, ohne dass eigene Schlichtungsverfahren eröffnet werden mussten. In vielen Fällen hat der jeweilige Anbieter die Mängel zugegeben und diese behoben, in anderen Fällen wurden Entschädigungen ausgezahlt, die in den Dienstchartas festgelegt waren. In ihrer Kontrollaufgabe wird Agcom von den Comitati Regionali per le Comunicazioni - CO.RE.COM. unterstützt. In Südtirol ist dies der Landesbeirat für Kommunikationswesen (www.landtag-bz.org/kommunikationsbeirat/main_d.htm - Hinweis der Redaktion: Leider wurde die Kontrollfunktion in Südtirol noch nicht umgesetzt). Vom 1. Februar 2006 ist Agcom nicht mehr nach den klassischen Aufgaben unterteilt (Reglementierung, Kontrolle und Sanktionen), sondern nach Inhalten: Audio/TV und Multimedialität, Netze und Dienstleistungen, Märkte und Konkurrenz, Konsumentenschutz, Forschung und Ausbildung. Das zeigt auch die Bedeutung, die dem Konsumentenschutz mittlerweile beigemessen wird.

konsuma: Sind die geltenden Regeln ausreichend für eine konsumentenfreundliche Entwicklung?

Die Entscheidungsbefugnis obliegt den Regierungen und dem Europäischen Parlament. Agcom greift mittels Verordnungen und Kontrollen ein. Einige Beispiele? Im Juli 2005 hat Agcom eine Dringlichkeitsmaßnahme zur Tarifsenkung bei den Telefongesprächen auf dem Mobilfunknetz erwirkt, mit einer jährlichen Ersparnis für die Endverbraucherinnen von mindestens 300 Millionen Euro. Außerdem hat Agcom auch Tariflimits eingeführt, um den Missbrauch bei einigen

Nummerierungen einzuschränken. Die Einführung der neuen VoIP-Technologie hat Agcom weitgehend geregelt und wird es weiterhin tun, denn sie verspricht weitreichende Vorteile sowohl für die Betriebe als auch für die Verbraucherinnen. Eine Dienstcharta für Mobiltelefonien hat letztlich jene für die Festnetztelefonien und für Pay-TV ergänzt, und dieser Tage ist eine weitere in Ausarbeitung zum Internet und zu Bandbreit-Produkten. Und wir werden die Kontrollfunktion künftig vor allem in puncto Transparenz verstärkt wahrnehmen.

konsuma: Was raten Sie den Verbraucherinnen?

L'AGCOM hat einen Leitfaden zu den Festnetztelefonien als Ratgeber für die Verbraucherinnen erarbeitet. Mit diesem Instrument ist die Auswahl und Beurteilung von Angeboten verschiedener Telefongesellschaften und Typologien von Anschlüssen leichter. Auch gibt es Anleitungen zur Aktivierung von Diensten (Verträge, Dienstcharta), zu ihrer Nutzung (Nummerierung) und Tipps zum Verbraucherschutz (Einschränkungen von Anrufen, Beschwerde, Schlichtung), ergänzt mit der entsprechenden Gesetzesgrundlage. Ein eigenes Kapitel ist dem Internetanschluss mit Festnetz gewidmet.

Die Infos wurden in einfacher Sprache verpackt und sind auch für jene Nutzerinnen zugänglich, die sich bisher nicht mit der Materie befasst haben. Erhältlich ist sie auch als Download im Netz auf der Webseite www.agcom.it.

Die AGCOM

wurde als unabhängige Körperschaft mit dem Staatsgesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997 gegründet und begann ihre Tätigkeit 1998.

Agcom ist vorwiegend ein Kontrollorgan: Zwei Ziele hat das Gesetz dazu formuliert - jenes zur Gewährleistung einer größtmöglichen Konkurrenz auf dem Anbietermarkt und jenes zur Gewährleistung der Verbraucherinnenrechte bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten (Kommunikation, Radio, TV und Verlagswesen). Agcom muss sich vor dem Parlament verantworten, das deren Vollmachten und Statut festgelegt und deren Vertreter ernannt hat.

Die italienische Aufsichtsbehörde AGCOM wurde für das Jahr 2007 mit der Präsidentschaft des European Regulators Group betraut (Organ der Europäischen Kommission zur Harmonisierung der europäischen Regelungen; es besteht aus Vertretungen von 33 nationalen Aufsichtsbehörden im Bereich Telekommunikation), eine Anerkennung ihrer Bemühungen der letzten Monate auf dem italienischen Markt.

1.13 TELEFONERROR

Anmache wird verfolgt und bestraft

Beleidigende und belästigende Anrufe darf frau nicht einfach erdulden. Wer auf diese Weise terrorisiert wird, muss sich richtig verhalten. Dazu gehört auch, dass die Polizei eingeschaltet wird, denn "Stalking", wie man den Telefonterror auf neudeutsch nennt, ist strafrechtlich verfolgbar.

Fachleute haben für das Phänomen den Begriff "stalking" geprägt. Der englische Ausdruck stammt aus der Jägersprache und bedeutet so viel wie "anpirschen" oder "anschleichen". Inzwischen wird der Begriff als Umschreibung für eine fortgesetzte Verfolgung, Belästigung oder Bedrohung einer anderen Person gegen deren Willen verwendet. Seine Erscheinungsformen sind vielfältig, besonders verbreitet ist das Stalking über Telefon. Und da wiederum sind es hauptsächlich Frauen, die belästigt werden und sich den Anrufern oft hilflos ausgeliefert fühlen. Die Betroffenen müssen in erster Linie wissen, dass sie diese Art der Gewalt nicht einfach hinnehmen müssen, sondern dass sie sich Hilfe holen sollen. Tatsächlich sind für telefonische Belästigungen im Art. 660 des Strafgesetzbuches **bis zu sechs Monate Haft** vorgesehen.

Wer ein Stalkingopfer geworden ist, sollte sich an folgende Tipps halten:

- Auf Handys scheint normalerweise die Nummer des Anrufers auf. Dies ist auch bei vielen Apparaten des Festnetzes der Fall. In diesem Fall genügt es, der Polizei die Nummer mitzuteilen und eine Anzeige zu hinterlegen.
- Schwieriger wird es, wenn der Anrufer seine Nummer verschleiert. Dies kann man verhindern, indem man sich auf den Art. 127 des Gesetzesvertretenden Dekretes 196/2003 beruft und einen begründeten Antrag an die eigene Telefongesellschaft stellt, auf dass sie Anrufe, welche keine Nummer angeben, unterbindet. Die Telefongesellschaft kann in einem weiteren Schritt die Daten des Anrufers feststellen und sie der Betroffenen mitteilen, sofern diese schriftlich versichert, dass sie eine Anzeige erstatten will. Für diesen Dienst erhebt die Telefongesellschaft Spesen, die aber im Rahmen der Dienstleistung bleiben müssen.
- Ohne die Telefonnummer des Stalkers wird es für die Polizei schwierig, einzuschreiten. Die Polizei ist aber in jedem Fall zu informieren und mit ihr sind weitere Schritte abzusprechen.
- Generell ist zu sagen, dass bei anonymen Anrufen in erster Linie Ruhe zu bewahren ist.

Fachleute geben außerdem noch folgende Ratschläge:

- Schließen Sie einen Anrufbeantworter an. Die Ansage lassen Sie durch eine andere Person sprechen. Hören Sie sich

vor Annahme des Gespräches erst an, wer Sie erreichen möchte.

- Wechseln Sie, wenn es ganz schlimm wird, Ihre Telefon-/Handynummer. Wechseln Sie Ihre E-Mail-Adresse.
- Informieren Sie Ihre Familie, Freunde, Arbeitskollegen, Nachbarn über Ihre Situation.
- Lassen Sie sich auf keine Diskussionen und Erklärungen mit dem Belästiger ein.
- Teilen Sie ihm mit, dass die Polizei informiert ist!
- Dokumentieren Sie von Anfang an das Stalking mit Orts- und Zeitangaben! Versuchen Sie Beweismaterial zu sammeln. So können Sie Ihre Glaubwürdigkeit im Straf- und Zivilverfahren untermauern.
- Scheuen Sie sich nicht, juristische, psychologische und andere fachliche Hilfe in Anspruch zu nehmen!

1.14 TELEFONBÜCHER UND PRIVACY

Mein Name im Telefonbuch ist kein Freiwild

Acht Fragen - acht Antworten

Kann ich entscheiden, nicht mit meinem Namen im Telefonbuch zu stehen?

Ja. Die Entscheidung darüber liegt bei der Abonentin. Das betrifft das gedruckte Telefonbuch genauso wie das elektronische.

Kann ich selbst darüber entscheiden, welcher Teil meiner Daten veröffentlicht wird?

Ja. Es ist durchaus möglich, den Namen nur mit den Anfangsbuchstaben abzdrukken und die Adresse überhaupt nicht anzugeben.

Stimmt es, dass ich im Telefonbuch auch meine Handynummer angeben kann?

In einigen Telefonbüchern ist das möglich.

Kann ich im Telefonbuch außer Namen und Adresse auch andere Angaben abdrucken lassen?

Ja, man kann die E-Mail-Adresse oder die Berufsbezeichnung angeben.

Wenn ich beschließe, nicht im Telefonbuch aufzuscheinen, kann ich dann doch irgendwie auffindig gemacht werden?

Wenn die Telefongesellschaft von der Abonentin dazu ermächtigt wird, darf sie die Telefonnummer bekannt geben.

Wenn meine Daten im Telefonbuch aufscheinen, stehen sie dann automatisch zur Verwendung für Werbe-



zwecke zur Verfügung?

Nein, die Daten dürfen nur aufgrund einer ausdrücklichen Erlaubnis der Abonentin für Werbezwecke verwendet werden.

Wie sind im Telefonbuch jene Daten gekennzeichnet, die zu Werbezwecken verwendet werden dürfen?

Eigene Symbole, die neben dem Namen der Abonentin stehen, weisen darauf hin, dass die Daten für Werbung per Telefon oder per Post verwendet werden dürfen.

Kann ich einmal getroffene Entscheidungen wieder rückgängig machen?

Man kann die Entscheidungen jederzeit zurücknehmen oder abändern. Dazu bedarf es einer schriftlichen Mitteilung an die Telefongesellschaft (Musterbrief findet sich auf der Webseite der Gesellschaft). Kontrollieren, ob die Antworten nicht schon vorgedruckt sind!

Quelle: Aufsichtsbehörde für den Datenschutz www.garantprivacy.it/garante/navig.jsp/index.jsp



2.1 INTERNET: DER ANSCHLUSS

Dial-up, ISDN, ADSL: Durchblick tut Not

Um den günstigsten und passendsten Internetanschluss zu finden, muss man in erster Linie die technischen Möglichkeiten kennen, die dieser Markt bietet. Dazu eine Übersicht:

- **Einfacher Internetzugang (dial-up, analoge Technologie) mit Verrechnung nach Dauer:** Der Anschluss erfolgt durch die Telefonleitung mittels Modem über eine

Telefongesellschaft oder über einen Internetprovider. Solange man bei so einem Anschluss im Internet surft, ist die Telefonleitung besetzt. Der Minutenpreis ist beträchtlich. Deshalb ist diese Art von Internetanschluss vor allem für Private geeignet, welche das Internet nur sporadisch nutzen.

- **"FLAT"- Anschluss:** Die Anschlusstechnik ist dieselbe, wie oben. Mit diesem Anschluss bezahlt man aber keine zeitlich abgerechnete Gebühr, sondern eine fixe monatliche Abogebühr. Der Zugang ist zeitlich unbegrenzt. Diese Form ist geeignet für Internetbenutzerinnen, die viele Stunden surfen, ohne aber große Dateien herunterzuladen.
- **ISDN-Anschluss (integrated services digital network)** dient dazu, Stimme und Daten digital über die Telefonlinie zu übertragen. Die Qualität der Übertragung ist besser als beim analogen dial-up. Der Vorteil ist der, dass es zwei Übertragungslinien gibt, so dass man gleichzeitig auch die Telefonlinie benützen kann.
- **ADSL (asymmetric digital subscriber line) Anschluss mit Verrechnung nach Dauer:** Mit einem ADSL-Anschluss kann man die Telefonleitung in eine digitale Leitung mit hoher Übertragungsgeschwindigkeit umwandeln. Dadurch sind viel schnellere Internetverbindungen möglich. Genau genommen handelt es sich um eine asymmetrische Übertragungstechnik: Die Geschwindigkeit vom Internet zum PC ist höher als die Geschwindigkeit vom PC zum Internet. Diese Geschwindigkeit ist eine der Variablen, die den Preis eines ADSL-Anschlusses bestimmen. Eine Geschwindigkeit von 640 Kb/s beim Eingang (download) und 128 Kb beim Ausgang (upload) ist z.B. ein klassisches Angebot für Private, die zwar schnell surfen wollen, aber sonst keine großen Ansprüche an den Dienst haben. Man kann die Geschwindigkeit dann steigern bis zu 8 Mb im download (die entscheidende Kennzahl für die Kundin). Fax und Telefon können gleichzeitig benützt werden. ADSL Anschluss mit Verrechnung nach Dauer ist geeignet für alle, die zwar schnell surfen wollen, aber nicht mehr als ca. zehn Stunden im Monat im Internet sind.
- **Anschluss ADSL FLAT:** dieselben technischen Merkmale wie oben, allerdings zahlt man hier einen monatlichen Pauschalbetrag und kann ohne zeitliches Limit surfen. Mit diesem Anschluss kann man die Kosten gut unter Kontrolle behalten. Geeignet ist der Anschluss ADSL FLAT für Benutzerinnen, welche viel im Internet sind und viel Material herunterladen müssen.
- **SATELLITEN-Anschluss:** Ermöglicht schnelles Surfen und benützt zur Verbindung ins Internet eine Parabolantenne. Dieser Anschluss ist geeignet für all jene, die oft und schnell einen Zugang zum Internet brauchen, aber keine Möglichkeit haben, sich an eine ADSL-Leitung anzuhängen. Kosten für Parabolantenne und Betrieb sind ziemlich hoch.

2.2 TARIFE UND PROVIDER

Im Dschungel der Angebote...

Je größer der Dschungel der Angebote, desto wichtiger ist, dass man weiß, was man braucht bevor man sich in den Dschungel begibt. Wie bei Festnetz und Mobilfunk müssen auch Produkte und Dienstleistungen für's Internet möglichst genau auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten sein.

Um diese Bedürfnisse herauszufinden, sind folgende Fragen zu stellen:

Technische Ansprüche...

- Brauche ich den Anschluss privat oder für die Firma?
- Wie oft brauche ich das Internet - viele Stunden täglich oder nur ab und zu?
- Brauche ich also einen Vertrag mit Verrechnung nach Dauer (dial-up) oder ADSL (siehe Seite 26)
- Welche Kapazität erwarte ich vom Anschluss (Download-Geschwindigkeit 640 Kb, 2 Mb oder mehr?)
- Will ich nur einen oder mehrere PC anschließen? Brauche ich einen Router (für mehrere PC)? Oder reicht ein Modem (für einen PC)?
- Sieht der Vertrag eine Mindestgeschwindigkeit vor (die der Provider garantiert und die in Kb/pro Sekunde oder Kbps ausgedrückt wird)?
- Ist mein Wohngebiet überhaupt mit ADSL versorgt?

Ansprüche an den Vertrag...

- Haben ich mir die Verträge genau angesehen und verglichen?
- Wie sind die Fristen für die Aktivierung des Dienstes?
- Welche Dienste umfasst das Angebot (Lieferung des Modems, Kundendienst zuhause)?
- Wie kommt man an den Kundendienst heran (Fax, E-Mail, Telefon)? Ist der Anruf kostenlos (Grüne Nummer) oder kostenpflichtig?
- Ist ein Betreuungsdienst vorgesehen? Wenn ja, in welcher Form?
- Wie sieht es bei Reklamationen aus, welche Möglichkeiten sind vorgesehen?
- Gibt es Adressen/Telefonnummern, an die man sich im Ernstfall wenden kann?
- Wie lang ist die Laufzeit des Vertrages?
- Wie lange sind die Kündigungsfristen für den Vertrag?

Ansprüche an die Kosten...

Sind all diese Fragen einmal geklärt, kann man sich darauf konzentrieren, das passendste Produkt zu suchen und die Kosten zu vergleichen. Die Preise für die dial-up-Anschlüsse sind sehr niedrig, meistens liegen sie unter einem Euro/Stunde. Alle Gesellschaften bieten fürs Internet Spezialta-



rife an, meistens liegen sie unter den Kosten für ein Ortsgespräch. Die Preise beim ADSL hingegen sind erst in letzter Zeit etwas gesunken. Um sich einen Überblick über Preise und Angebote zu verschaffen, konsultiert man am besten folgende Seiten:

www.verbraucherzentrale.it (unter "Telefontarifrechner")
www.provinz.bz.it/phonerate,
<http://Adsl.html.it>, www.tariffe.it.

2.3/A ABONNIEREN

Dial-up oder ADSL - Was darf es sein?

Sich bei einem Provider anmelden oder einen ADSL-Anschluss zu veranlassen ist einfach und normalerweise gratis, sofern man nicht besondere Zusatzdienste verlangt. Analoge und digitale Formen unterscheiden sich allerdings wesentlich.

Dial-up: Der traditionelle - analoge - Anschluss

Um den Dienst zu aktivieren lädt man sich von einem PC, der schon im Netz ist, die Modalitäten für den Erstanschluss herunter. Die zukünftige Nutzerin gibt eine Reihe von Daten ein, sowie ein Passwort und einen Benutzernamen (die nicht deckungsgleich sind). Der Zugang zum Netz erfolgt dann über eine eigene Nummer (die meistens mit 701 oder

702 beginnt). Jedes Angebot beinhaltet einige zusätzliche Dienste: einen elektronischen Postkasten, einen Speicherplatz für die Homepage oder den Kundendienst. Dial-up Verträge können jederzeit gekündigt werden.

Beispielhaftes Angebot für einen Anschluss im traditionellen Netz oder ISDN:

	Profil 1 free	Profil 2 flat	Profil 3 flat
Monatstarif	gratis	Euro 2,48 (1)	Euro 7,95
Internet	"Normal-tarif" oder "Fast"	Euro 0,9/h ohne Einheit bei Anschluss (scatto alla risposta)	Euro 0,9/h ohne Einheit bei Anschluss (scatto alla risposta)
Aktivierungsgebühr	gratis	gratis	gratis
Gebühr für "una tantum"	gratis	gratis	gratis
Bandbreite	64 Kbit/s auf RTG und 128 Kbit/s für ISDN		
Mailbox	1 zu 50MB	1 zu 100MB	5 zu 100MB
Antivirus/Antispam	-	ja	ja
Nachrichtendienst	Communicator	Communicator +	Communicator +
Webspace	100 MB	100 MB	100 MB
Service für Mobilität	-	I-Pass	I-Pass
Service Wi-Fi öffentlich	-	Internetzugang Wi-Fi gratis bis zum 31/01/06	Internetzugang Wi-Fi gratis bis zum 31/01/06
Domaine -Registrierung (.it; .com; .net; .org)	nein	nein	ja
Postfach Domaine	-	-	1
Kundendienst	Gegen Bezahlung	Gratis über Grüne Nummer	Gratis über Grüne Nummer
Statische IP	nein	nein	nein

Eine komplette Auflistung aller Provider zu erstellen, ist praktisch unmöglich, da es Hunderte davon gibt. Wir empfehlen die Webseite www.tariffe.it zu konsultieren, die sich als sehr seriöses und ständig aktualisiertes Hilfsmittel bewährt hat. **Hier ein Auszug aus der Liste von www.tariffe.it mit einigen der gängigsten Provider, die derzeit auf dem Markt sind und deren Telefonnummern:**

Provider	Nützliche Nummer
Altavista (Free&Fast)	800-90.01.34
Aruba	0575-56.19.12
Caltanet	800-99.00.44
Cdc 1085 (Interspeed 1085)	192.021
CiaoWeb	800-63.26.32
Club InterFree	800-05.19.88
Club Nautilus	800-03.20.16
ClubNet TIN	800-50.55.95

Digitel (Internet Free)	800-90.16.69
Elitel (Punto Internet Gratis)	800-96.77.77
Energit (Energit701)	800-19.22.22
NGI (Free F3)	0332-20.701
Nodalis (Freenet)	800-90.11.33
OKcom (Free Internet)	192 042
ePlanet (Easyclick)	800-91.01.99
Infostrada (Libero)	155
Noicom (InterNoi)	192.147
SuperFree	848-58.02.22
Tariffe.it (FreeNet)	199-44.13.49
Tele2 (Tele2Internet)	1922
Tiscali (FreeNet)	800-91.00.91
Uno	0183-76.72.03
Wind (InWind)	800-91.58.99
Videobank	095-791.24.48
Yahoo Italia	06-83.01.03.03

2.3/B ABONNIEREN

ADSL: Der digitale Anschluss

Wenn es nach reiflicher Abwägung der persönlichen Bedürfnisse ein ADSL-Anschluss sein soll (siehe Seite 17), dann muss zuerst sichergestellt werden, dass im Wohngebiet ein ADSL-Anschluss möglich ist. Man nimmt entweder telefonisch oder via Internet Kontakt zur ausgewählten Anbietergesellschaft auf. Wichtig ist zu wissen, dass einige Anbieter auch die Möglichkeit bieten, nur eine Datenübertragung anzubieten, ohne dass man auch die Telefonlinie abonnieren muss. Diese Lösung ist dort besonders günstig, wo der Internetanschluss auch die Telefonkommunikation möglich macht (siehe Seite 31).

Die durchschnittliche Frist, um ADSL zu installieren, beträgt 25 Arbeitstage (immer die Online-Verträge kontrollieren, besonders die Teile Aktivierung und Rücktritt).

Die Kundin erhält ein Modem zum Selbstanschluss. Die Intervention eines Technikers muss zusätzlich bezahlt werden. Das Modem wird geliehen oder geschenkt, je nach Vertragsbedingungen (kontrollieren!). ADSL-Verträge haben meist eine Laufzeit von einem Jahr und verlängern sich stillschweigend, wenn sie nicht 30 oder 60 Tage vor Verfall gekündigt werden (Vertrag kontrollieren!).

Beispiel für typische Tarifprofile

Tarifprofil 1 (Geringe Nutzung)

Das Internet wird wenig gebraucht, hauptsächlich um die elektronische Post zu kontrollieren (ca. 10 Minuten täglich). Der Gebrauch fällt hauptsächlich in die Abendstunden und auf das Wochenende, die Übertragungsgeschwindigkeit liegt bei 640 Kb.

	Tele 2	Tiscali	Elitel	Telecom
Monatliche Kosten	Euro 8,95	Euro 9,00	Euro 9,00	Euro 9,99
Tarifprofil	Adsl Free 640 3 ore	Adsl 2 Mega Free	Adsl canone Zero 640 Kb	Adsl Free 640 Kb

Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von www.verbraucherzentrale.it (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 5 Stunden im Monat Internetverbindung mit einer Geschwindigkeit von 640 Kb, folgendermaßen verteilt: 90% zu reduziertem Tarif, 10% zu vollem Tarif mit durchschnittlichen Verbindungen von weniger als 5 Minuten. Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. Tarife gültig ab März 2006

Tarifprofil 2 (Starke Nutzung)

Das Internet wird regelmäßig genutzt (ca. 2 Stunden täglich), mehrere Nutzer in der Familie, sowohl tagsüber, auch um große Datenfiles herunterzuladen, als auch abends und am Wochenende, die Übertragungsgeschwindigkeit liegt bei mindestens 640 Kb.

	Tele 2	Telecom Italia	Wind	Tariffe.it	Alpikom
Monatliche Kosten	Euro 18,95	Euro 19,95	Euro 19,95	Euro 23,90	Euro 29,95
Tarifprofil	Adsl Flat mini 640 Kb	Alice Flat 640 Kb	Adsl flat 640 KB	Adsl flat 1.2 Mega	Adsl flat 1.2 Megaconv.

Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von www.verbraucherzentrale.it (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 20 Stunden im Monat Internetverbindung mit einer Geschwindigkeit von mindestens 640 Kb, folgendermaßen verteilt: 50% zu reduziertem Tarif, 50% zu vollem Tarif mit durchschnittlichen Verbindungen von mehr als 30 Minuten.

Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. In einigen Fällen sehen die Abonnements weitere Rabatte vor. Tarife gültig ab März 2006.

Achtung!

- Die Geschwindigkeiten, welche von den Anbieter angegeben werden, gelten nur für die Strecke zwischen Provider und Gerät.
- Ohne einen geeigneten "firewall" ist der ADSL-Anschluss gegen Agressoren ungeschützt, so dass die Daten und das gesamte System von diesen gekappt werden können. Kein Problem hat das ADSL-System hingegen mit Dialers (siehe Seite 30)
- Immer öfter klagen Konsumentinnen über Schwierigkeiten bei der Abmeldung eines ADSL-Anschlusses. Die Anbieter trödeln bei der Übergabe der Linie an einen anderen Anbieter. Wir erinnern daran, dass die Aufsichtsbehörde für diese Prozedur eine Frist von maximal 30 Tagen vorsieht. Im Falle einer Überschreitung schicken Sie der Gesellschaft einen Beschwerdebrief mit der Ankündigung von Schadenersatzforderungen.

2.4 BETRUG IM INTERNET

Dialers kassieren (fast) ungestört ab

Wer Fotos, Musik, Klingeltöne, Filme und anderes aus dem Internet herunterlädt, kann leicht unter die Räder geraten. Denn über kostenpflichtige Nummern be-rauben so genannte "Dialers" ahnungslose Internetbenutzerinnen und ihre Familien. ADSL ist vor diesen Zugriffen sicher. Andere Anschlüsse müssen mit Vorsicht und Umsicht betrieben werden, um nicht eine astronomisch hohe Telefonrechnung zu riskieren. Hier eine Reihe von wichtigen Hinweisen:

- Prüfen Sie aufmerksam Ihre Telefonrechnung mit den Anrufen, vor allem, wenn sie auffallend höher ausgefallen ist!
- Lassen Sie sich die Auflistung aller getätigten Anrufe von Ihrer Telefongesellschaft aushändigen (bei "Telecom" die 187 anrufen), falls diese nicht der Telefonrechnung beiliegt. Wenn sie eine genaue Auflistung einer ganz bestimmten Rechnung brauchen, so bestehen Sie am Telefon oder in einer schriftlichen Anfrage darauf, dass die einzelnen Posten der Rechnung genau aufgeführt sind.
- Auch jene Konsumentinnen, welche bei anderen Telefongesellschaften abonniert sind, erhalten die Rechnung für kostenpflichtige Nummern immer bei der Telecom und nicht vom anderen Betreiber.
- Lassen Sie über die Nummer 187 der Telecom oder über andere Direktanbieter alle bisher bekannten gebührenpflichtigen Nummern (144, 709, 899 usw.) blockieren.
- Bis es soweit ist, dass kostenpflichtige Nummern nur noch auf ausdrücklichen Wunsch der Kundin aktiviert werden dürfen, kann man - um ganz sicher zu gehen - auch alle anderen Telefonnummern blockieren lassen. Man erhält dazu von der Telecom einen Code, mittels welchem man telefonieren kann. Ruft man eine gesperrte Nummer mittels Code an, muss sie nachher wieder gesperrt werden. Der Dienst kostet an die 13 Euro + eine monatliche Gebühr von ca. 2 Euro. (Siehe Seite 14/15)
- Lesen Sie beim Surfen im Internet und beim Herunterladen von Gratisdiensten jedes einzelne "Fenster" und alle noch so klein geschriebenen Texte gut durch! (Allgemeine Geschäftsbedingungen)
- Klicken Sie keine Ikone an, von der sie nicht genau wissen, welche Funktion sie hat!
- Kontrollieren sie vor und nach dem Besuch im Internet Ihre Zulassungsnummer (POP)!
- Lassen Sie das Modem auf hörbarer Lautstärke laufen, damit Sie sofort hören, falls jemand unerlaubterweise eine Verbindung herstellt.
- Installieren Sie Antidialer-Programme! Man kann sie vom Internet herunterladen (www.sicurezzairete.com).

- Wer viel im Internet unterwegs ist, sollte sich eine ADSL-Leitung installieren (verschiedene Angebote einholen und prüfen. (Siehe Seite 27).

Die Postpolizei gibt auf ihrer Homepage folgende Tipps:

- Lesen Sie vor dem Herunterladen von irgendwelchen Programmen aus dem Internet peinlichst genau und in Ruhe alles durch, was an Texten und Hinweisen zu finden ist.
- Das Lesen ist deshalb wichtig, weil sich auf der Homepage unter Umständen der Hinweis findet, dass das neue Programm eine neue Verbindung mit einer gebührenpflichtigen Telefonnummer herstellt (70X, 00X, 899XX).
- ! **Achtung:** Diese Verbindungen kosten zwischen 2,5 Euro die Minute + MwSt. und 12 Euro pro Verbindung!
- Häufig sind diese Hinweise aber nur versteckt angebracht und unterschlagen unangenehme Einzelheiten wie Anschlüsse, die sich alle paar Sekunden neu verbinden und jedes Mal Kosten verrechnen.
- Auch wenn man beschließt, das Programm nicht zu installieren, kann es sein, dass sich das Modem selbstständig mit der neuen Nummer verbindet. Dies ist zu kontrollieren!
- Wenn man das Programm installiert, muss man darauf achten, dass das Modem nicht nachträglich selbstständig die Verbindung herstellt. Das kann auch Tage später noch passieren!
- Um eine unerlaubte Verbindung zu unterbrechen, das Modem ausstecken und die Verbindung trennen (remote access)!
- Die Herstellung von Verbindungen mit Nummern, welche ohne das Wissen der Benutzerin geschieht, ist laut Art. 640 ter strafrechtlich verfolgbar. Man muss allerdings Anzeige erstatten.
- Auch wenn die Benutzerin über das Funktionieren und die Kosten der Software aufgeklärt wurde, stellt der Verkauf von Diensten über die 709-Nummern trotzdem ein Vergehen dar, das mit einer Geldstrafe geahndet wird, wenn eine Anzeige erfolgt. (Beschluss Nr. 9/02/Cir, Art. 4, Komma 1 des Garanten für die Kommunikation).

Wenn trotz aller Vorsichtsmaßnahmen in der Telefonrechnung Kosten verrechnet wurden, die von Dialers stammen, ist folgendes zu tun:

Wenn es sich um **899X** oder **0878X** Nummern handelt und dies das erste Mal passiert, bezahlt man nur den Teil der Rechnung, der nicht beanstandet wird und schickt eine Kopie der Zahlung und einen Begleitbrief (siehe Musterbrief) an die Telecom Italia.

Bei allen anderen Nummern verfährt man gleich, muss allerdings zusätzlich auch eine Anzeige bei der Postpolizei machen und eine Kopie davon dem Brief beilegen. Das Formblatt für die Anzeige findet man unter: www.poliziadistato.it/pds/primapagina/709/images/querela709.pdf (ausfüllen, unterschreiben und verschicken).

- Wer sich auf keine langen Streitereien mit der Telecom einlassen und die Sache auf kurzem Wege erledigen will, kann sich auch an die Schlichtungsstelle der Telecom wenden. Wenn der Schlichtungsspruch noch immer nicht zufrieden stellt, dann wendet man sich an die Aufsichtsbehörde und/oder an die ordentlichen Gerichte (Friedensgerichte usw.) (siehe Seite 21)

Achtung: die Aufsichtsbehörde ist erst in zweiter Instanz anrufbar, wenn also das Schlichtungsverfahren bereits durchlaufen wurde. Das Formular findet man unter www.agcom.it/documenti/d_307_03_CONS_All_A.pdf Die **Adresse für die Aufsichtsbehörde** (Einschreibebrief mit Rückantwort):

**Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni
Dipartimento garanzie e contenzioso
Centro Direzionale ISOLA B5 - 80143 Napoli**

2.5 VoIP: TELEFONIEREN IM INTERNET

Billig, praktisch, machbar

Dank der Weiterentwicklung von ADSL und anderer Technologien ist es möglich, auch mit der Stimme über das weltweite Netz zu kommunizieren. Die Technik, die Stimmen ohne Telefon in Echtzeit überträgt, heißt VoIP ("voice over internet protocol"). Um diese Technik zu nützen, reichen eine Breitband-Internetverbindung und ein PC, der mit Lautsprecher und Mikrofon ausgestattet ist oder auch ein eigener Telefonapparat. Mit einem Spezialgerät können auch traditionelle Telefonapparate an VoIP angeschlossen werden.

VoIP hat viele Vorteile. Der erste ist ein preislicher: das Telefonieren kostet sehr wenig, auch und besonders die Ferngespräche. Weiters hat VoIP den Vorteil, dass man sich Infrastruktur erspart: Es braucht nur mehr eine Linie für Daten- und Stimmübertragung. Hinzu kommen immer neue technische Möglichkeiten, die in Zukunft noch ausgebaut werden.

Im Moment gibt es zwei Möglichkeiten, das VoIP anzuwenden: über das Telefon oder über den PC

- **Telefonieren über PC:** mit der VoIP-Software ist es möglich, zwischen zwei PCs zu telefonieren, vorausgesetzt, beide sind in diesem Moment online und benutzen dieselben Programme.
- **Telefonieren von Festnetz zu Festnetz ohne PC:** ein Telefonadapter (ATA) konvertiert das Telefonat, das von einem traditionellen Telefonapparat kommt und schickt es übers Internet zu einem anderen Adapter ATA (oder von einem PC mit kompatibler Software), welcher es in ein normales Telefongespräch umwandelt.

Die Anbieter in diesem Sektor werden fast täglich mehr. Sie machen die unterschiedlichsten Angebote bei den Tarifen, den Diensten, bei Hardware und Qualität. Auch in der Welt des VoIP gilt es also, die Angebote zu prüfen und zu vergleichen und das für die persönlichen Gewohnheiten und Bedürfnisse passendste zu finden. Die Nachteile: Im Moment verfügen die Anbieter dieser Technologie noch über keine Kundendienste. Und - wenn das Netz überlastet ist, ist die Stimmübertragung verzögert oder verzerrt.

Wie man sich bei einem VoIP-Anbieter abonniert:

Um VoIP zu abonnieren, muss man einen ADSL-Anschluss "nur Daten" aktivieren, wenn möglich mit einer garantierten Minimalbandbreite (siehe Seite 26). Auf diese Weise wird das traditionelle Telefon überflüssig, die Linie kann abgeschaltet werden. Telefon und Internet laufen jetzt auf einer (ADSL)Linie. Fast alle Anbieter von ADSL bieten auch VoIP-Pakete an. Der auserwählte Provider liefert ein Modem, das an den Telefonapparat anzuschließen ist oder einen Telefonapparat mit eingebautem Modem. Manchmal kommen auch noch weitere Dienste dazu. Um die Angebote zu vergleichen, konsultiert man am besten die Webseite www.tariffe.it.

Die Aufsichtsbehörde kündigt ein Regelwerk für den gesamten Bereich VoIP an. Die wichtigsten Punkte dieses Regelwerkes betreffen die Festlegung der Vorwahlnummern für die VoIP-Telefonate (es werden die Nummern "0" bzw. "5" sein). Außerdem wird festgeschrieben, wie der Ablauf bei der Mitnahme der Telefonnummer ist und wie die Eintragung ins Telefonbuch zu funktionieren hat. Italien ist damit auf dem besten Weg, das System VoIP in den Telefonmarkt zu integrieren.

2.6 SO WIRD REKLAMIERT

Der korrekte Weg

Wann immer ein Problem mit dem Internet auftaucht, wir empfehlen sofort ein Fax mit einem Reklamationsbrief (siehe Musterbrief unten) an den Provider oder an die zuständige Telefongesellschaft zu schicken. Im Reklamationsbrief darf das Datum nicht fehlen, ebenso die Kundennummer, es muss beschrieben sein, worin die Reklamation besteht. Das Ganze sollte kurz und bündig formuliert sein. Außerdem muss - falls es um eine falsche Verrechnung geht - die betreffende Rechnung mitgeschickt werden. Und schließlich sollte der Kundendienst auch telefonisch und via E-Mail kontaktiert werden. Es wird sich bald herausstellen, ob und wie vertrauenswürdig die Betreuung funktioniert.

Musterbrief zur Kontestation von Verrechnungen, welche durch Dialers verursacht wurden (899, 0878, internationale Nummern und Satellitennummern)

Telecom Italia spa

Fax:

803 308187 (Privatklienten)

803 308191 (Geschäftsklienten)

z.K.

Telecom Italia Bozen

Fax 0471903221

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreinerstraße 2

39100 Bozen

Betreff: Rückverweisung Ihrer Rechnung bezüglich der Verrechnung von kostenpflichtigen Nummern betreffend das Bimester _____ im Wert von Euro _____.

Der/Die Unterfertigte _____ wohnhaft in _____
Straße _____ Nr. _____,

vorausgeschickt

dass er/sie Kundin Ihrer Telefongesellschaft ist und folgende Kundennummer hat _____;

dass er/sie immer alle Rechnungen fristgerecht bezahlt hat;

dass, entgegen den gesetzlichen Vorgaben, in der Rechnung für das besagte Bimester Dienste verrechnet wurden, welche von der Gesellschaft (den Namen einfügen, der auf der Rechnung neben den kontestierten Beträgen aufscheint) über "nicht geografische" Vorwahlnummern verrechnet wurden;

dass der/die Unterfertigte diese Dienste nie angefordert und nie benützt hat, weil sie im Vertrag nicht vorgesehen sind;

dass diese Dienste also gegen den Willen des/der Unterfertigten aktiviert wurden.

Dies alles vorausgeschickt,

richtet der /die Unterfertigte an Ihre Gesellschaft die Aufforderung,

- die Beträge, welche auf diese Dienste zurückgehen, sofort zu stornieren, da sie von nicht geografischen Vorwahlnummern stammen und damit gesetzeswidrig sind und ohne Einverständnis des/der Vertragsnehmers/in aktiviert wurden.
- von der Stilllegung der Telefonlinie abzusehen, da die Vertragsbedingungen immer pünktlich eingehalten wurden. Andernfalls kündigt der/die Unterfertigte eine Klage an.
- keinerlei Eintreibung der angefochtenen Summe einzuleiten.

Vorbehaltlich rechtlicher Schritte

Mit freundlichem Gruß

Unterschrift

Anlage: Kopie der teilbezahlten Rechnung

2.7 INTERNET UND MINDERJÄHRIGE

Schutz durch den Kodex und durch die Eltern

Einerseits sollen Kinder und Jugendliche den Umgang mit den elektronischen Medien und mit dem Internet frühzeitig lernen. Andererseits müssen Gesetzgeber und Eltern gemeinsam dafür sorgen, dass die Kids den Schattenseiten dieser Medien nicht schutzlos ausgeliefert sind. Das Ministerium für die Kommunikation hat ein eigenes Komitee ins Leben gerufen, das diese Überwachung von Amts wegen vornimmt. Doch der beste Schutz kommt von den Erwachsenen, die den Umgang der Kinder und Jugendlichen mit dem Internet im Auge behalten. Und schließlich muss man den Kids selbst frühzeitig beibringen, wie sie sich gegen Missbrauch, der aus dem weltweiten Netz kommt, wehren können.

In Italien gibt es einen freiwilligen "Verhaltenskodex Internet-Minderjährige", dem sich die einzelnen Betreiber freiwillig verpflichten können. Die Überwachung dieses Kodex und seiner Einhaltung ist einem Komitee übertragen (Comitato di garanzia Internet e Minori), welches vom zuständigen Ministerium ernannt und beauftragt wird. Dieses Komitee ist auch zuständig für Fragen und Klagen von Betreibern und von Konsumentinnen. Betreiber, die sich dem Kodex verpflichten, sind angehalten, die Benutzerinnen genauestens über den Schutz der Minderjährigen im Hinblick auf das Internet aufzuklären. Der Kodex ist als Download-Dokument über www.interneteminori.org herunterzuladen.

Den Erwachsenen, die mit Kindern leben oder arbeiten, kommt die wichtige Rolle zu, Kinder und Jugendliche, die im Internet surfen oder mit diesem Medium arbeiten - etwa um Hausaufgaben zu erledigen - vor Webseiten und Programmen zu schützen, die nicht für Minderjährige geeignet sind. **Eltern, Großeltern, Verwandte, LehrerInnen sollten sich bei dieser Aufgabe von folgenden Empfehlungen leiten lassen:**

- Begleiten Sie Minderjährige, wenn diese im Internet surfen oder versuchen Sie zumindest dabei zu sein, wenn die Jugendlichen ihre ersten "Schritte" in dieser virtuellen Welt machen.
- Legen Sie fest, wie viel Zeit Ihre Kinder und Jugendlichen im Internet verbringen dürfen und staffeln sie die Zeit nach Altersgruppen.
- Bleiben Sie mit den Minderjährigen im Gespräch, tauschen Sie Ihre Erfahrungen mit dem Internet aus, lassen Sie sich erzählen, was in Chatrooms passiert.
- Kontrollieren Sie, in welche Chats sich die Kinder und Jugendlichen eintragen und ob diese für Minderjährige geeignet sind oder ob es eine Moderation gibt.

- Verwenden Sie als Passwörter Phantasienamen, die in Wörterbüchern nicht vorkommen, eventuell eine Kombination aus Zahlen und Buchstaben, die leicht zu merken ist. Schreiben Sie das Passwort möglichst nirgends auf, sondern merken Sie es sich auf andere Art. Und: Wechseln Sie das Passwort häufig.
- Nützen Sie für ihren elektronischen Postkasten Programme, die Sie vor unerwünschten Mails schützen. In den Anlagen könnten nämlich Informationen und Bilder auftauchen, die für Minderjährige nicht geeignet sind. Mails von Unbekannten niemals öffnen, sondern sofort löschen.
- Kontrollieren Sie hin und wieder die Festplatte des PC, um nachzuvollziehen, welche "Internetausflüge" Ihr Kind getätigt hat.

Der beste Schutz: das informierte Kind

Kinder und Jugendliche sollten irgendwann selbst imstande sein, zu erkennen, welche Gefahren aus dem Internet drohen und wissen, wie sie sich vor unerwünschten Gesprächspartnern oder vor Seiten, deren Inhalte sie nicht interessieren, schützen können. Deshalb ist es wichtig, Kindern nicht nur Verbote aufzuerlegen, sondern mit ihnen offen über die Schattenseiten des WWW zu reden. **Dazu gehören wichtige Verhaltensregeln, die Kinder oder Jugendliche kennen müssen:**

- Niemals Informationen über sich selbst und über die Familie weitergeben: Name, Adresse, Telefonnummer, Stundenplan und Name der Schule, Namen von Freundinnen.
- Niemandem Nummern von Kredit- oder Bankomatkarten weitergeben und prinzipiell keine Formulare online ausfüllen.
- Niemals Einladungen annehmen, Dates abschließen oder Fotos verschicken.
- Niemals ohne Rücksprache mit den Eltern Klingeltöne, Logos, Bilder oder Files herunterladen, weder vom Internet noch von Anlagen bei E-Mails. Alles das kann den Computer lahm legen oder hohe Kosten verursachen.
- Immer die Eltern oder jedenfalls Erwachsene informieren, wenn Kinder im Internet auf Seiten, Bilder oder Texte stoßen, die abschrecken oder anwidern.
- Immer gut durchlesen, was zur Benützung einer Seite beschrieben ist. Falls die Kinder es nicht verstehen, bei Erwachsenen nachfragen.
- Wenn unerwünschte Seiten auftauchen, sofort die Eltern oder einen Erwachsenen informieren.
- Und wissen, dass auch das Kind im Internet nicht alles darf, es gibt Regeln, die man einhalten muss, um nicht illegal unterwegs zu sein. Mehr Infos dazu unter www.interneteminori.org

Quelle: Ministerium für die Kommunikation

Internet und Minderjährige: Was tun, wenn etwas nicht stimmt...

Wenn der "Verhaltenskodex Minderjährige-Internet" in irgendeiner Weise verletzt wird, ist eine Mitteilung an das zuständige Komitee zu schicken:

www.interneteminori.org

Webseiten mit verbotenen Inhalten oder Kontakte mit verdächtigen Personen müssen hingegen der Postpolizei mitgeteilt werden: www.poliziadistato.it/pds/informatica/contatti.html

Notruf für Kinder und Jugendliche:

Nummer 114 - www.114.it

oder

Young+Direct - Vertrauliche und kostenlose Beratung für junge Menschen - Jugendtelefon: 8400 36 366

Online-Beratung: online@young-direct.it

www.young-direct.it

Weitere Hinweise:

Je nach Alter der Minderjährigen kann man Filter einbauen, die den ungehinderten Zugang des Kindes zu unkontrollierten Seiten verhindern. Das Funktionieren der Vorkehrungen ist von Zeit zu Zeit zu überprüfen. Folgende Adressen führen zu Schutzvorrichtungen wie Antivirus, Black Lists, Antispamming, Firewall usw.:
www.italia.gov.it/chihapauradellarete
www.interno.it/sezioni/attivita/minori/s_000000200.htm

Links

www.poliziadistato.it/pds/cittadino/consigli/internet_tutti.htm
www.poliziadistato.it/pds/cittadino/consigli/internet_genitori.htm
www.poliziadistato.it/pds/informatica/guido/index.htm
www.poliziadistato.it/pds/primapagina/messaggi/index.htm
www.poliziadistato.it/pds/informatica/guido/index.htm
www.carabinieri.it/cittadino/consigli/consigli_bambini/consigli_bamb_navigazione.htm

Quelle: Ministerium für die Kommunikation

3.1/A HANDY - ANBIETER UND TARIFE

Sparen ist möglich...

Schon vor dem Kauf eines Handys sollte man in sich gehen und überlegen, wofür man es nutzen will, welches die eigenen Telefongewohnheiten sind, welcher Anbieter die besten Angebote hat und wie man Angebot und persönliche Ansprüche maßgeschneidert zusammenbringt. Von flotten Werbesprüchen sollte man sich eher nicht beeindrucken lassen...

Wofür benütze ich das Handy, soll es leicht und klein sein oder brauche ich eine gut lesbare Tastatur, die sich leicht blockieren lässt und ein schlagsicheres Gehäuse? Brauche ich die vielen Spielereien wirklich, die den Preis so in die Höhe treiben? Ist das Empfangen von E-Mails wirklich notwendig, die Videotelefonie, der TV-Empfang und muss es unbedingt ein trial-band-Handy sein, wenn ich eh kaum ins Ausland fahre und dort das Telefonieren sündhaft teuer ist (siehe Seite 37)?

Der Markt bietet alles, was das Herz begehrt, doch ob die Geldtasche mithalten kann, muss man selber wissen. Stellen Sie also vor der Kaufentscheidung fest, ob Sie wirklich ein Handy brauchen, das alles kann oder ob auch ein einfacheres Modell den Ansprüchen an das eigene Telefonverhalten und vor allem an die finanziellen Möglichkeiten gerecht wird. **Wenn dann die Entscheidung für ein bestimmtes Modell gefallen ist, sollte man folgendermaßen vorgehen:**

- Die Preise in verschiedenen Geschäften miteinander vergleichen (große Unterschiede!);
- Wer schon eine Sim-Karte besitzt, sollte versuchen, beim entsprechenden Geschäft ein entsprechendes Gerät zu kaufen, es könnte preislich günstiger sein;
- Genaue Erkundigungen einziehen, wie die Gewährleistung gehandhabt wird und wer im Falle eines Schadens die Reparatur organisiert.

Unser Rat: Wir erinnern daran, dass für die Gewährleistung immer die Verkäuferin zuständig ist. Wenn das Handy innerhalb von zwei Jahren ab Kauf einen Fabrikationsfehler aufweist, fordern Sie die Gewährleistung bei der Verkäuferin ein!

Telefonieren hat seinen Preis...

Vor der Wahl des Anbieters sollte man das beste Angebot für die eigenen Telefongewohnheiten suchen. Dazu sollte man folgendes unter die Lupe nehmen:

1. Erkundigen Sie sich, mit welchen Anbietern jene Personen arbeiten, die Sie am öftesten anrufen;
2. Finden Sie heraus, wen sie am häufigsten anrufen;
3. Stellen Sie fest, ob Sie eher wenig und dafür lang oder

- eher häufig und kurz telefonieren und zu welcher Tageszeit die Gespräche stattfinden;
- 4. Stellen Sie fest, ob Sie viele sms oder mms verschicken;
- 5. Finden Sie heraus, ob sich für Sie eher eine Wertkarte oder ein Vertrag lohnt;
- 6. Erkundigen Sie sich nach den jeweiligen Kosten;
- 7. Überlegen Sie ernsthaft, ob Sie wirklich ein Videotelefon brauchen;
- 8. Prüfen Sie die tatsächliche Notwendigkeit, Internet und E-Mail über das Handy zu nutzen;
- 9. Wenn Sie abseits von großen Zentren wohnen, sollten Sie prüfen, wie die Qualität des Dienstes des in Frage kommenden Anbieters ist.

Bedenken Sie auch die Kosten, die sich ergeben, wenn Sie Ihr Tarifprofil hinterher wieder ändern wollen!

Aufgrund all dieser Eckdaten sollten Sie das beste Angebot aussuchen. Man kann sich hierfür in den Geschäften der vier Anbieter beraten lassen (und die Angebote vergleichen). Eine andere Möglichkeit ist der Telfontarifrechner den die Verbraucherzentrale erarbeitet hat: www.provinz.bz.it/phonerate. Informationen gibt es auch unter www.verbraucherzentrale.it und unter www.tariffe.it.

Unser Rat: Die wechselnden und sich zum Teil überschlagenden Werbeangebote sind genauestens zu prüfen. Das gilt besonders bei "Geschenken", etwa bei Gratisgesprächsminuten. Bei genauerem Hinsehen wird klar, dass die Aktivierung der Dienste oft mehr kostet, als die Einsparung bei den Gratisgesprächen wert ist. Die besonders verlockenden Angebote enthalten oft versteckte Klauseln, welche die Kundin viele Monate an den Vertrag binden oder sie aus diesem nur gegen hohe Pönalen entlassen!

Unser Rat: Schauen Sie sich Ihren Vertrag genauer an - es gibt auch für Private gewisse Verhandlungsspielräume und oft sind diese günstiger als Wertkarten. Es stimmt, dass auf die Verträge immer eine Steuer von 5,16 Euro zu zahlen ist, dafür fallen aber die Kosten der Wertkarte weg.

Beispiele für typische Tarifprofile:

Tarifprofil (Starke Nutzung)

Anrufe werden jederzeit getätigt, insgesamt 20 Minuten am Tag, mit einer durchschnittlichen Dauer von 1 - 3 Minuten, die meisten Anrufe gehen zu anderen Wind-Handys, dazu kommen ca. zwei sms am Tag.

	TIM	H3G	WIND	VODAFONE
monatliche Kosten	Euro 93,16	Euro 99,00	Euro 100,00	Euro 125,46
Tarifprofil	Tutto relax	Ricaricabile super tua ex	Ricaricabile Wind 10	Vodafone Easy



Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von [www.verbraucherzentrale](http://www.verbraucherzentrale.it) (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 10 Stunden Gesprächszeit im Monat, folgendermaßen verteilt: 20% der Anrufe zu Festnetzanschlüssen, 80% zu anderen Handys. 50% davon zu vollem Tarif, 50% zu reduziertem Tarif, zusätzlich 60 sms im Monat. Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. Eventuelle Sonderangebote für Gespräche mit demselben Anbieter sind nicht berücksichtigt. Tarife gültig ab März 2006.

Tarifprofil 2 (Geringe Nutzung)

Anrufe meist nur abends oder am Wochenende, insgesamt fünf Minuten am Tag, mit einer durchschnittlichen Dauer von weniger als einer Minute, die meisten Anrufe gehen zu anderen Vodafone-Handys, dazu kommen ca. fünf sms pro Woche.

	WIND	TIM	VODAFONE	H3G
Costo mensile	Euro 35,23	Euro 36,56	Euro 36,75	Euro 48,20
Profilo tariffario	Ricaricabile Sempre light	Ricaricabile Flash tim	Ricaricabile Easy day	Ricaricabile Super tua più

Beispielhafter Vergleich beruhend auf dem Kostenrechner von [www.verbraucherzentrale](http://www.verbraucherzentrale.it) (www.provinz.bz.it), berechnet wurden 2,5 Stunden Gesprächszeit im Monat, folgendermaßen verteilt: 10% der Anrufe zu Festnetzanschlüssen, 90% zu anderen Handys. 20% davon zu vollem Tarif, 80% zu reduziertem Tarif, zusätzlich 20 sms im Monat. Kontrollieren Sie die Angebote anderer Gesellschaften und die Anmerkungen zu den Tarifen im Kostenrechner. Eventuelle Sonderangebote für Gespräche mit demselben Anbieter sind nicht berücksichtigt. Tarife gültig ab März 2006.

3.1/B WECHSELN ZU EINEM NEUEN MOBILTELEFON-ANBIETER

Die Telefonnummer mitnehmen

Wenn man beim Kauf eines neuen Handys (und entsprechender SIM-Card) die alte Telefonnummer beibehalten will, kann man sich der so genannten "portabilità del numero" bedienen, was nichts anderes heißt, als dass man die alte Nummer ins neue Handy mitnehmen kann.

Dazu reicht es aus, dass man beim Kauf des neuen Handys ein eigenes Formular ausfüllt. Wichtig ist, dass das Guthaben auf der alten Wertkarte aufgebraucht wird, denn dieses kann im Unterschied zur Nummer nicht übertragen werden. Einzig die Gesellschaft "Tre" erlaubt es, das Restguthaben auf der neuen Karte zu übernehmen.

Probleme bei der Übernahme der alten Telefonnummer gibt es allerdings bei den Fristen für deren Aktivierung. Dieser Vorgang kann bis zu 45 Tage dauern, obwohl die Aufsichtsbehörde eine Frist von höchstens fünf Tagen erlaubt hat. Besonders lang braucht die Operation beim Anbieter "Tre", weil viele seiner Geräte nur mit "sim3" funktionieren und erst aktiv werden, wenn die Übernahme der Telefonnummer von einem anderen Anbieter abgeschlossen ist.

Die Adressen der Mobiltelefon-Anbieter finden sich auf der hinteren Umschlagseite.

Tipp: Den Handy-Dieben den Spaß verderben!

Eine Art Revanche für den Fall, dass Ihnen das Handy gestohlen wird: Machen Sie die Serien-Nummer Ihres Handys ausfindig, indem Sie die Tasten *#06# drücken. Ein Kodex mit 15 Ziffern wird erscheinen, dies ist der IMEI-Kodex. Dieser Kodex identifiziert jedes einzelne Handy. Schreiben Sie ihn ab und bewahren Sie ihn sorgfältig auf. Falls Ihnen das Handy gestohlen wird, rufen Sie Ihre Service-Stelle an und geben Sie diesen Kodex an. Ihr Handy kann so vollkommen blockiert werden, auch wenn der Dieb die SIM-Karte wechselt. Wahrscheinlich werden Sie Ihr Handy zwar nicht zurückbekommen, doch wenigstens sind Sie sicher, dass kein anderer es benutzen kann. **Wenn der Handel auf diese Vorsichtsmaßnahme verstärkt hinweisen würde, wäre der Diebstahl von Handys sinnlos.**

3.2 DER SCHUTZ MINDERJÄHRIGER

Ein Kodex schützt die Kids

Um die Minderjährigen (und ihre zahlenden Eltern) vor teuren Telefondiensten zu schützen, haben die vier Anbieter von Mobilfunk - TIM, VODAFONE, WIND und TRE - einen Verhaltenskodex unterzeichnet. Dieser ist nach dem englischen Vorbild aufgebaut und sieht auch eine eigene Aufsichtsbehörde vor, welche die Einhaltung der Regeln überwacht.

Der Kodex soll einerseits Kindern und Jugendlichen ausreichenden Schutz vor teuren Diensten und Produkten gewährleisten, andererseits aber das Recht auf Information und freie Kommunikation nicht einschränken. So ist vorgesehen, Werbung in Diensten, die für Jugendliche unter 18 angeboten werden, zu verbieten. Einschränken oder gar blockieren lassen kann man den Zugang zu Chats, herunterladbaren Klingeltönen, einschlägigen Fotos und Filmen.

Sinngemäß heißt es dazu im Kodex:

"Die unterzeichnenden Firmen verpflichten sich, den Eltern und Erziehungsberechtigten Instrumente zur Verfügung zu stellen, die dazu angetan sind, die Jugendlichen vor dem Umgang mit Diensten sensiblen Inhalts zu schützen.

Solche Instrumente können sein:

- a. Die Verfügung zur andauernden Einschränkung des Zuganges zu Diensten mit sensiblen Inhalten wird durch Eltern oder Erziehungsberechtigte erteilt.
- b. Die Erlaubnis zum Zugang zu solchen Diensten wird nach ausdrücklichem Einverständnis durch Eltern oder Erziehungsberechtigte erteilt. Dies kann auch durch die Zuteilung eines persönlichen PIN-Codes, der auf die Eltern zugelassen ist, erfolgen (gegen Bezahlung).

Die Möglichkeiten, die der Verhaltenskodex bietet, sind auf den Internetseiten der Anbieter beschrieben. Um eine dieser Maßnahmen einzuleiten, müssen sich die Eltern an den Telefonanbieter wenden und die Blockierung veranlassen. Die Nummer des Kundendienstes erfährt man aus der Dienstleistungscharta. Wichtig ist, dass man nicht nachträglich Sim-Karte oder Telefonnummer wechselt.

3.3 DAS INTERNATIONALE "ROAMING"

Abzocke im Urlaub

Fast auf der ganzen Welt kann man heutzutage mit dem eigenen Handy telefonieren. Voraussetzung dafür sind internationale Abkommen zwischen den einzelnen Telefongesellschaften und ein Handy, das dual- oder tri-band-Standard funktioniert. Doch das Benützen der Frequenzen ausländischer Anbieter ist teuer. Das Telefonieren im Urlaub kann daher zu bösen Überraschungen führen.

Wer im Ausland telefoniert, wird bald feststellen, dass die Kosten dafür viel höher sind als jene, die bei Inlandsgesprächen verrechnet werden. Das kommt daher, dass nicht nur die italienische Gesellschaft dabei verdient, sondern auch die jeweils ausländische, deren Frequenz benützt wird. Und dann kommt noch ein Faktum dazu: Auch die Angerufene in Italien zahlt kräftig mit! Dieses Phänomen nennt man "Roaming". Alle vier italienischen Anbieter verrechnen ihren Kundinnen ein solches roaming. Die Art, wie diese Kosten zulasten der Angerufenen verrechnet werden, ist von Vertrag zu Vertrag verschieden. Die Freude über einen Anruf aus dem Ausland ist durch dieses "Roaming" aber auf jeden Fall getrübt.

Doch auch die Anruferin könnte noch böse Überraschungen erleben, wenn sie wieder über die heimatischen Landesgrenzen zurück fährt: Wenn sie viel telefoniert hat, könnte ihr ganzes Guthaben auf einmal aufgebraucht sein.

Wie vorbeugen?

Wer länger im Ausland bleibt, sollte sich gleich eine Wertkarte bei einem ansässigen Telefonanbieter kaufen. Für kurze Aufenthalte sollte man bereits zu Hause erkunden, welcher heimische Anbieter die besten Angebote für das jeweilige Ausland hat. Auskunft darüber geben die Webseiten der Gesellschaften.

Einen Preisvergleich und weitergehende Informationen zu den internationalen Roaming-Preisen findet man unter: http://europa.eu.int/information_society/activities/roaming/index_de.htm.

Für Ende 2006, Anfang 2007 ist eine Aufhebung der Roamingkosten und eine gemeinschaftliche Regelung innerhalb der EU vorgesehen.

Der Rat an die Eltern: Wenn Sie Urlaub im Ausland machen, klären sie auch Ihre Kinder über das "Roaming" auf und kontrollieren Sie deren Telefongewohnheiten. Achtung: Nicht immer werden die Kosten für das Telefonieren gleich vom Guthaben abgebucht, sondern oft erst nach der Rückkehr nach Italien. Im Vorjahr haben sich Dutzende von Konsumentinnen an die VZS ge-

wandt, deren Guthaben nach der Rückkehr auf einen Schlag aufgebraucht war! Am besten ist es, über die Anrufe Buch zu führen, damit man nicht die Kontrolle verliert.

3.4 DIE REKLAMATION

"Mein Handy funktioniert nicht (mehr)"

Der boomende Markt hat es mit sich gebracht, dass die Produktion von Mobiltelefonen massenhaft geschieht. Hergestellt werden nicht mehr hochwertige, langlebige Elektrogeräte, sondern ständig neue Modelle, die fast schon zum Wegwerfprodukt verkommen sind. Entsprechend oft sind die Handys schadhafte und müssen zur Reparatur - die sich ihrerseits in vielen Fällen gar nicht auszahlt, auch weil die Firmen den Zweig Reparatur vernachlässigen und auf Neukauf orientiert sind - eine beispiellose Verschwendung von Ressourcen.

Wie beim Festnetz muss man sich im Falle eines Schadens am Gerät zuerst an den Kundendienst der Telefongesellschaft wenden und eine Reklamation einleiten. Man notiert sich dabei das Datum des Anrufes und den Namen der Gesprächspartnerin. Wenn, wie so oft, das Callcenter, welches den Kundendienst versieht, nicht Abhilfe schaffen kann, dann wendet man sich mittels E-Mail oder Fax direkt an die Telefongesellschaft. Diese müsste innerhalb von 45 (!) Tagen antworten.

Wenn auch auf diese schriftliche Beschwerde keine oder keine befriedigende Antwort kommt, dann kann man sich an die Aufsichtsbehörde wenden, Abteilung UGS (Unità per la gestione delle segnalazioni) und von ihr fordern, dass sie gegen die Telefongesellschaft vorgeht. Mit der Telefongesellschaft hingegen kann man versuchen, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. "TIM" und "Tre" haben bereits eine Online-Schlichtung eingerichtet, für eine Schlichtung mit den anderen Telefonanbietern muss man sich an den Friedensrichter oder an den regionalen Beirat für die Kommunikation wenden (*den Südtirol noch immer nicht eingerichtet hat, siehe Seite 21*). Für "Wind"-Kundinnen ist es empfehlenswert, sich im Streitfall an die Verbraucherzentrale zu wenden. "Wind" hat zwar selbst noch keine Schlichtungsstelle eingerichtet, hat aber mit den Verbraucherschutzverbänden ein gutes Übereinkommen zur Lösung von Streitigkeiten gefunden. Dasselbe gilt für Vodafone.

Die Reklamation bei "TIM"

Wenn ein Schadensfall nach einer telefonischen Reklamation beim Kundendienst (119) oder nach einer schriftlichen Reklamation via E-Mail oder FAX nicht geklärt ist, kann die "TIM"-Kundin zu einem weiteren Instrument greifen. Sie füllt das so genannte europäische Reklamationsformular aus (von der Webseite der "TIM" unter www.tim.it herunterzuladen) und schickt es an die "TIM", die ihrerseits innerhalb von 15 Tagen antworten müsste. Dem Schreiben ist die mit der Unterschrift versehene Kopie des Ausweises beizulegen. Für die Reklamation kann auch der Musterbrief verwendet werden, den wir auf Seite 17 abgedruckt haben. Die Adresse, an welche die Reklamation zu schicken ist:

TIM - AR/IA-RC

Segreteria di Conciliazione

Via Pietro De Francisci, 152

00165 Roma

Wenn auf diesen Reklamationsbrief keine befriedigende Antwort folgt, kann die Kundin eine Schlichtung einleiten. Dazu wendet sie sich am besten an eine von der "TIM" anerkannte VerbraucherInnenorganisation (in Südtirol ist es die Verbraucherzentrale). Diese leitet die Schlichtung auf dem Online-Wege ein. Die Schlichtung ist kostenlos.

Gewusst?

Die Aufsichtsbehörde für den Datenschutz hat mit Beschluss vom 16. Februar 2006 u.a. folgendes festgelegt: Die Anbieter dürfen ein und derselben Person nicht mehr als vier Wertkartenhandys anlasten, im Falle von Gesellschaften dürfen es nicht mehr als sieben sein. Wenn diese Anzahl überschritten werden soll, braucht es dazu eine eindeutige Willenserklärung des Klienten. Damit ist dem Missbrauch von Wertkarten entgegengewirkt. Diese wurden ohne Wissen von Telefonkundinnen aktiviert, manchmal zu Hunderten. Die Folgen für die Betroffenen waren äußerst unangenehm und gingen bis hin zu strafrechtlichen Untersuchungen, weil mit den Wertkarten kriminelle Akte organisiert worden waren. Wertkartenhandy-Besitzerinnen müssen wissen, dass sie von der Betreibergesellschaft jederzeit Aufschluss über ihre Daten verlangen können, einschließlich der Auskunft darüber, wie viele Wertkartenhandys gerade auf den eigenen Namen laufen.



4.1 TV - NEUE WEGE I

Auf dem Vormarsch: Digitales Fernsehen

In den letzten Jahren gab es einen außerordentlichen Entwicklungsschub im Bereich der neuen Kommunikationstechnologien. Gleichzeitig wurde an der Verbreitung und Nutzung des Digitalen, v.a. im Zusammenhang mit Internet, gearbeitet. Quo vadis?

TV und Hörfunk - die früheren Granden der Information und der Kommunikation - wurden von dieser Entwicklung mitgerissen. Die Fortschritte bei der Weiterentwicklung der Telefonie haben darüber hinaus dazu beigetragen, die viel zitierte Globalisierung in die Wohn- und Arbeitszimmer der Bürgerinnen zu bringen. Wie geht es aber weiter? Was haben wir uns zu erwarten? Es zeichnet sich der Trend zu einer Vermischung der Kommunikationswege und -systeme ab. Ziel ist ein einziges integriertes Kommunikationssystem. Anders ausgedrückt bewegen wir uns hin zu einer Zusammenführung der verschiedenen Systeme, sei es um die Effizienz zu steigern, sei es um die Kosten zu senken. In diesem Kontext stellen das Digitalfernsehen (DVB - Digital Video Broadcasting) und das Digitalradio (DAB - Digital Audio Broadcasting) eine neue Herausforderung auf gesamteuropäischer Ebene dar.

4.2 DIE FERNSEHGEBÜHR

Gewusst?

Die Rai-Gebühr ist eine Besitzsteuer auf das funktionierende TV-Gerät, unabhängig von der Qualität und der Quantität seines Gebrauchs. Sie wurde mit königlichem Dekret 1938 eingeführt. Das Verfassungsgericht hat festgelegt, dass das Gesetz sich auf den Empfang des Geräts bezieht. Dies bedeutet, dass man die Gebühr auch dann zu zahlen hat, wenn das TV-Gerät gar nicht funktioniert, aber (zumindest potentiell) empfangstüchtig ist.

Das Urteil des Verfassungsgerichts Nr. 284/02 spricht Klartext: "Voraussetzung für die Gebührenpflicht ist einzig und allein der Besitz von TV-Geräten, unabhängig von der Tatsache, ob die Nutzerinnen die Sendungen der öffentlich-rechtlichen Anstalt empfangen oder nicht."

Wann zahlen

Die Rai-Gebühr kann jährlich, halbjährlich oder auch dreimonatlich (als Rate des halbjährlichen Abonnements) bezahlt werden.

Wer muss zahlen

Wer auch immer ein TV-Gerät besitzt, unabhängig von den Sendern, die tatsächlich genutzt werden oder davon, ob man auch Abos für Digitalfernsehen wie Sky Italia zahlt. Für Radiogeräte ist keine Gebührenpflicht vorgesehen.

Für wie viele Geräte muss gezahlt werden

Egal wie viele Geräte daheim herumstehen oder benutzt werden, es muss immer **nur ein Abo** bezahlt werden. Außerdem erlaubt die Zahlung der Gebühr für den Erstwohnsitz auch den Gebrauch von TV-Geräten in einem Zweitwohnsitz, ohne deshalb mehr zahlen zu müssen.

Wann und wie kann der Vertrag gekündigt werden

Der Vertrag kann gekündigt werden, wenn die Abonnentin nicht mehr im Besitz eines TV-Geräts ist.

- Nachdem die dreimonatliche Zahlung nur eine Halbierung der Halbjahreszahlung - eine Ratenzahlung - darstellt, ist eine Kündigung nur möglich, indem man mindestens die Halbjahresgebühr entrichtet.
- Um den Vertrag zu kündigen, das TV-Gerät aber behalten zu können, gibt es nur eine Möglichkeit, jene der "Versiegelung". Ein Mitarbeiter der Rai kommt ins Haus und versiegelt alle TV-Geräte, indem sie in eigene Jutesäcke gesteckt und so nicht mehr benutzbar gemacht werden. Um die Versiegelung in Anspruch nehmen zu können, muss man 5,16 Euro mittels Postanweisung zahlen; der Empfänger ist der SAT - Sportello Abbonamenti TV (Abo-Schalter der Rai). Als Grund gibt man folgendes an: "intendo far suggellare il televisore per il quale il numero di abbonamento è:.....". Außerdem muss die Postkarte unter dem Buchstaben D im Büchlein (mit Kreuzchen auf "Versiegelung") mit der Postanweisung und dem Abo-Heft per Einschreibebrief mit Rückantwort verschickt werden. Sollte das Abo-Heft nicht mehr vorliegen, muss dies in einem eigenen Schreiben vermerkt und dieses mitgesandt werden. Die jeweilige Frist für die Anfrage zur Versiegelung ist der 31. Dezember eines jeden Jahres.

Bei Todesfall der Abonnentin

Wenn die Inhaberin eines Abos stirbt, können die Erben die Kündigung des Vertrags beantragen, indem sie dem Kündigungsschreiben einen Totenschein beilegen.

Kontrollen vonseiten der RAI

Es kann vorkommen, dass eine Rai-Mitarbeiterin an der Tür läutet, um den Besitz von TV-Geräten zu kontrollieren. Es gibt keine Pflicht, sie hereinzulassen, außer sie legt ein von der Gerichtsbehörde unterschriebenes Mandat vor.

- ⚠ **Achtung:** Die Rai-Bediensteten sind nicht ermächtigt, Geld direkt einzufordern bzw. zu kassieren.

Adressen und Telefonnummern

Agenzia delle Entrate Ufficio Torino 1 - SAT Sportello Abbonamenti TV - Casella postale 22 - 10121 Torino.
Tel. 199123000 (gebührenpflichtige Nummer)

- Die Abonnentin, die ihre Geräte an Dritte vergibt, muss der Rai alle Kontaktangaben und die Adresse der neuen Besitzerinnen mitteilen.
- Die Abonnentin teilt mit, dass sie nicht mehr im Besitz von Fernsehgeräten ist und gibt auch den Grund dafür an (z.B. Diebstahl oder Brand).
- Die Kündigung des Abos innerhalb 31. Dezember befreit von der Gebührenpflicht für das darauf folgende Jahr.
- Die Kündigung des Abos innerhalb 30. Juni befreit von der Gebührenpflicht ab dem 1. Juli des laufenden Jahres. Sollte die Abonnentin bereits die gesamte Jahresgebühr entrichtet haben, hat sie kein Anrecht auf Rückzahlung.

4.3 TV: NEUE WEGE II

Freie Terrestrik in Italien und in Südtirol

Das terrestrische Digitalfernsehen (DVB-T) gründet auf der Möglichkeit, Satellitenprogramme mit einer gewöhnlichen Fernsehantenne anstatt mit einer Parabol-Antenne zu empfangen.

Um dieses System in Anspruch zu nehmen, reicht eine interaktive "Set Top Box" (oder Decoder), die an den Fernsehstecker oder am TV-Gerät selbst mittels eines Scart-Kabels (wie auch für Videogeräte gebraucht) angeschlossen wird. Außerdem braucht es einen Telefonstecker, über den die Benutzung von interaktiven Diensten erst ermöglicht wird.

Der italienische Staat hat als erster in Europa die Umstellung auf Digitalfernsehen auf dem gesamten Staatsgebiet beschlossen, und zwar innerhalb Ende 2006. Technische Schwierigkeiten und eine mangelhafte Programmierung haben diese Frist um mindestens zwei Jahre nach hinten verschoben. Kein anderes europäisches Land hatte sich eine so kurze Frist bis zum "Switch-Off" (der definitiven Umstellung vom analogen zum digitalen Sendesystem) zugetraut. Die Kurzfristigkeit im Dekret hatte eine Reihe von Regierungsinitiativen zur Folge gehabt, wie jene der staatlichen Beiträge für den Erwerb eines Decoders. Diese Maßnahmen wurden in der Zwischenzeit gestoppt, außer in Aosta und Sardinien. Diese zwei Regionen werden die ersten sein, die noch innerhalb 2006 definitiv zum terrestrischen Digitalfernsehen wechseln werden. Für das restliche Italien sollte das Ende des analogen Fernsehens und der Beginn der digitalen TV-Ära innerhalb 2008 vollzogen sein.

Welche Vorteile sind zu erwarten?

Zum einen in puncto Vielfalt: Die Anzahl der Kanäle auf den bisherigen TV-Frequenzen steigt um ein Vielfaches. Jede einzelne Frequenz, die analog verwendet wird, erlaubt die Ausstrahlung von nur einem TV-Kanal, während mit dem digitalen System Audio und Video zugleich ausgestrahlt werden können, über eine Nummern-Kodifizierung und Dekodifizierung der Information. Ein weiterer bedeutender Vorteil des Digitalen im Fernsehen liegt in der Interaktivität, die über eine einfache Fernbedienung gewährleistet wird. Abgesehen von der Möglichkeit, Telewahlen abzuhalten oder Zufriedenheitsbekundungen für die eine oder andere Sendung zu schicken, kann die Interaktivität - und das scheint wichtig - von den lokalen Verwaltungen, z.B. den Gemeinden, verwendet werden, um ihren Bürgerinnen nützliche Dienste anzubieten.

Mit dem terrestrischen Digitalfernsehen werden sich unsere Alltagsgewohnheiten radikal ändern. Und gleich ums Eck warten schon die nächsten Herausforderungen: die Erwei-

terung der digitalen Technologien auf andere Träger (z.B. Palm-TV, sprich Mobilfernsehen mittels der Technologie DVB-H) und das Hochauflösungsfernsehen (HDTV).

Eine Gebrauchsanweisung für Fernsehen und Radio
Was benötigt man für den Empfang? Wo erhalte ich was? Und: Ist mein Wohnort überhaupt mit dem digitalen Signal versorgt?

Das digitale Signal: Ist meine Wohngemeinde überhaupt damit versorgt?

Auf der Webseite www.dgtvi.it - unter "Copertura" - überprüft eine Suchmaschine die Abdeckung bzw. Versorgung mit dem terrestrischen digitalen Signal in allen italienischen Gemeinden (www.dgtvi.it/copertura.aspx).



Infos zur Versorgung mit dem Signal können auch in den Verkaufsstellen der digitalen Decoder eingeholt werden oder über die **Telefonnummer 840.022.000 des Ministeriums für Kommunikation** (zu Lasten beider Gesprächspartnerinnen, Einheit pro Antwort zu Lasten der Anruferin), **von Montag bis Samstag, außer an Feiertagen, jeweils von 8 bis 20 Uhr.**

FAQ

Was benötige ich für den Empfang mit DVB-T?

Ein geeignetes Empfangsgerät, die sogenannte Set Top Box, die am Antennenstecker und am herkömmlichen Fernsehergerät mittels Scart-Kabel anzuschließen ist.

Was ist eigentlich eine Set Top Box (STB)?

Es handelt sich um einen Decoder, der das digitale Signal auf terrestrischem Weg empfängt und der es ermöglicht, die neuen Anwendungen der Programme und TV-Kanäle zu verwenden. Das Gerät wird mittels einer einfachen Fernbedienung benutzt, die neben den gewohnten Tasten auch vier farbige Tasten aufweist, mit denen die interaktiven Dienste aktiviert werden können.

Wo kann ich einen Decoder erwerben?

Die Decoder für das terrestrische Digitalfernsehen sind mittlerweile in fast allen Elektrofachgeschäften erhältlich.

Kann ich den Decoder auch selbst installieren?

Die Installation ist vergleichbar mit jener eines herkömmlichen TV-Geräts oder eines Videorecorders. Bevor man eines kauft, sollte man sich über die Versorgung der ei-

genen Wohngegend mit dem digitalen Signal vergewissern. Sollten sich trotz zugesicherter Versorgung Empfangsprobleme einstellen, muss eine Technikerin zu Rate gezogen werden, da die Richtigkeit der Installation und das Funktionieren der eigenen Radioempfangsanlage (Antenne) überprüft werden sollten.

Wie funktioniert das System, wenn es sich um eine Kondominiums-Antenne handelt?

Sie funktioniert wie eine Haus- bzw. Zimmerantenne, auch wenn in diesem Fall die Hausordnung einzuhalten ist, da technische Eingriffe auf den gemeinsamen Eigentumsanteilen notwendig werden können.

Wo finde ich eine erfahrene Technikerin?

In der Regel sollten sich die Installateurinnen, die bisher analoge und satellitäre Sendesysteme repariert und installiert haben, auf diesem Gebiet weitergebildet haben. Es gibt eigene Vereine und Fachschulen, die Listen qualifizierter Technikerinnen zur Verfügung stellen.

Kann ich mein bisheriges Videogerät weiterhin benutzen?

Ja, vorausgesetzt der Decoder ist mit einem zweiten Scart-Stecker ausgerüstet. Damit kann der Videorecorder dann angeschlossen werden und nicht über das TV-Gerät. Es gibt darüber hinaus auch andere Verbindungsmöglichkeiten, die eine gute Installateurin empfehlen kann.

Ich besitze bereits ein Videogerät, einen DVD-Player und einen Satelliten-Decoder. Wie kann ich das weitere Gerät anbringen?

Das ist eine typische Situation. Ein zusätzlicher Decoder für den Empfang des terrestrischen digitalen Signals ist sinnvoll. Die Anschlussmodalitäten hängen allein von der Anzahl der Scart-Stecker am TV-Gerät und an jedem weiteren Gerät ab und auch von der Priorität, nach der die verschiedenen Signale am Bildschirm sichtbar werden sollen. Eine spezialisierte Technikerin bzw. eine erfahrene Benutzerin ist sicher in der Lage, die beste Verbindung zu schaffen.

Wo sollte der Decoder platziert werden?

Am besten so nah wie möglich am TV-Gerät. Natürlich muss genügend Platz für die Verbindungskabel vorhanden sein (Scart-Stecker, Stromzufuhr, Telefonanschluss) und genug Luft dazwischen zirkulieren können.

Wie viele TV-Geräte kann ich an einen Decoder für das terrestrische Digitalfernsehen anschließen?

Der Decoder verfügt über eine Anschlussmöglichkeit an ein einziges TV-Gerät.

Wie funktioniert die Interaktivität mit dem Digital-TV?

Die Interaktivität des terrestrischen Digitalfernsehens sieht einen Dialog zwischen Decoder und Dienstleistungszentrale (auf dem "Interaktivitätskanal") vor. Dieser Dialog wird nur dann aktiviert, wenn er tatsächlich benötigt wird und vollzieht sich über die Telefonlinie eines gewöhnlichen Haustelefon-Anschlusses.

Ist es unbedingt notwendig, einen Telefonanschluss zu haben?

Ja, im Moment ist dies unabdingbar.

Kann ich das Telefon benutzen, während der Decoder eine interaktive Verbindung schafft?

Wenn man über eine gewöhnliche Telefonlinie verfügt, nein. Wer die Telefonnummer anruft, wird eine besetzte Linie vorfinden, und wenn man den Telefonhörer während einer interaktiven Verbindung abhebt, wird diese gestört.

Kann ich den Decoder für das terrestrische Digitalfernsehen einem Satellitensystem anschließen?

Auf keinen Fall. Sowohl die Frequenzen für das Signal als auch die Abstrahlungsweise sind unterschiedlich. Das Ergebnis wäre nichts weiter als ein schwarzer Bildschirm.

Wie viele Decoder-Typen gibt es?

Es gibt derzeit zwei Arten von Decoder:

- interaktive Decoder, die über einen Ausgang zum Telefonnetz verfügen, so dass TV-Programme empfangen und die neuen Dienstleistungen des digitalen Fernsehens genutzt werden können
- nicht interaktive Decoder, auch Zapper genannt, die nur die TV-Programme empfangen können.

Die Situation in Südtirol

In Südtirol führt die Rundfunk-Anstalt Südtirol RAS die Digitalisierung der Fernsehnetze durch. (Tel. 0471 0471 546666 oder info@ras.bz.it)

Programme der RAS auf DVB-T

Derzeit werden folgende Programme über DVB-T abgestrahlt:

ARD - Das erste	SF 1	SF zwei
-----------------	------	---------

Wo kann DVB-T in Südtirol empfangen werden?

Die RAS führt die Digitalisierung der vier landesweiten Fernsehnetze schrittweise durch. In der ersten Umstellungsphase wird im östlichen Landesteil das analoge Fernsehprogramm der ARD und im westlichen Landesteil das analoge Fernsehprogramm SF1 auf die digitale Sendetechnik umgestellt werden. In beiden Fällen wird das analoge Programm mit den digitalen Programmen SF1, SF2 und ARD ersetzt.

Bereits seit Mai 2005 können an Stelle des analogen Programms SF1 im Bereich zwischen Bozen und Meran und teilweise im Ultental die RAS-Programme SF1, SF2 und ARD in digitaler Qualität empfangen werden.

Am 14. Oktober 2005 erfolgte die Umstellung des analogen Programms SF1 im Großraum Bozen und Meran sowie im Überetsch, Unterland, Deutschnonsberg und unteres Eisacktal mit den digitalen Programmen SF1, SF2 und ARD.

Danach werden die Hauptsendestandorte der einzelnen Tal-schaften umgestellt und zuletzt die kleinen Stationen. Die flächendeckende Abstrahlung des ersten digitalen Kanals soll bis Ende 2006 erfolgen. In einer weiteren Ausbauphase

wird das ZDF digitalisiert. In einer letzten Phase werden die beiden analogen Fernsehkanäle des ORF umgestellt.

Welche andere TV-Programme können heute über DVB-T empfangen werden?

Zusätzlich zu den digitalen Programmen SF1, SF2 und ARD der RAS können gebietsweise auch Programme der RAI, Mediaset, VB33 und solche anderer Betreiber empfangen werden.

Das Radio

Zur Zeit können 20 Hörfunkprogramme fast landesweit empfangen werden (ca. 80% der Bevölkerung werden versorgt).

Diese Sender sind: Bayern 3 (Hitradio), Bayern 4 (Klassische Musik), Bayern 5 (24h Nachrichten), RadiJojo (Kinderradio), RAdio 1, RAdio 2, RAdio 3 e S-BZ RAI (Sender Bozen), ORF-Ö 1 (Kultur), ORF-Ö 2 (Radio Tirol), ORF-Ö3 (Hitradio), ORF-FM 4 (Alternativ), SRG-Swiss Jazz (24h Jazz), SRG-Radio Rumantsch (rätoromanisch), Bayern 2 (Information) und Bayern 1.

Programme auf Block 12A "RAI-RAS":

Radio 1	Radio 2
Radio 3	Sender Bozen
Bayern 3	Bayern 4
Bayern 5	RadiJojo

Programme auf Block 12D "RAS DAB 12D":

OE1	OE2 Radio Tirol
OE3	Radio FM4
Bayern 1	Bayern 2
Radio Swiss Jazz	R. Rumantsch

Block 9D "DABMEDIA"

Radio 2000	Radio Gardëina
Radio Grüne Welle	Radio Holiday
NBC Rete Regione	Radio Tirol
Südtirol 1	TeleRadio Vinschgau

Die RAS ist dabei, ein flächendeckendes Netz für die Privatradios Südtirols auf Kanal 9D zu verwirklichen. Derzeit werden von der Hauptsendestation "Penegal" folgende Radioprogramme für den Großraum Bozen ausgestrahlt: Radio 2000, Radio Gherdeina, Radio Grüne Welle, Radio NBC, Radio Tirol und Südtirol 1. Radio Holiday und Tele Radio Vinschgau werden zu einem späteren Zeitpunkt folgen.

Quelle: Rundfunkanstalt Südtirol (RAS) - www.ras.bz.it

4.4 SATELLITEN-TV

Der Fall "Sky Italia"

Dem Oligopol RAI-Mediaset auf der Seite des analogen Fernsehens gegenüber sitzt auf der Seite des Satelliten-Fernsehens ein Monopol wie aus dem Bilderbuch: Sky Italia.

Sky Italia ist entstanden aus einer Fusion zwischen Telepiù - Gesellschaft der französischen Canal Plus (98%) und der RAI (2%) - und Stream - Produkt von Telecom und Stet seit 1993. Im Juni 2000 wurden die Anteile von Stream gerecht zwischen Telecom und Sky Global Network (frühere News Corp Europe) aufgeteilt; ein Jahr später kaufte die Gesellschaft des Medienhais Murdoch Teil des Aktienpakets von Telecom Italia auf und wurde so zur Bezugsgröße in den Reihen der eigenen Gesellschafter. 2003 kaufte Sky Global Network schließlich Telepiù auf, und es kam zur Fusion mit Stream. Daraus wiederum entstand das heutige Monopol von Sky Italia (80,1 % Murdoch und 19,9 % Telecom Italia). Dieses Verfahren wurde von der Europäischen Kommission zwar autorisiert, mit der Bedingung aber, einige grundsätzliche Prinzipien zu respektieren, allen voran jene der Beibehaltung eines freien Satelliten-TV-Marktes. Leider kam es anders, mit unkorrekten Verwaltungsmodalitäten und einem zweifelhaften Austausch der Decoder - offiziell eine Maßnahme, um der Piraterie Einhalt zu gebieten, in Wirklichkeit, um das Monopol zu stärken.

Laut einem lang vorbereiteten Beschluss der nationalen Aufsichtsbehörde Agcom (Nr. 278/04/CSP) zu den Dienstchartas hätten die Pay-TV-Gesellschaften - mit Abos wie Sky oder mit prepaid-System wie Mediaset und La7 bei der Digitalübertragung von Fußballspielen - eine Dienstcharta mit minimalen Garantien für die Verbraucherinnen ausarbeiten und veröffentlichen müssen. Eine Kopie dieser Charta müsste den Abonentinnen zusammen mit dem Vertrag ausgehändigt werden. Die Maßnahme der Aufsichtsbehörde sieht außerdem vor, dass die Dienstleistungen ordnungsgemäß, kontinuierlich und ohne Unterbrechungen angeboten werden müssen, mit Ausnahme von Unterbrechungen aufgrund von Wartungs- oder Reparaturarbeiten. Der Beschluss sieht auch die Pflicht einer Schlichtung vor den Co.Re.Com im Falle von Streitigkeiten vor und erkennt das Recht auf Vertragskündigung der Nutzerin an. Bisher hat Sky diesen Beschluss missachtet und seine Monopolstellung weiter ausgenutzt.

Mit den folgenden Informationen (von Adiconsum und Movimento di Difesa del Cittadino zur Verfügung gestellt) sollte die Entscheidung für und wider eines Pay-TV-Abos leichter fallen.

1. Der von Sky mitgelieferte Decoder erlaubt keinen

freien Zugang zu allen Satelliten-Hörfunk- und TV-Programmen (empfängt nur 300 von 600 verfügbaren). Sky hat die Oberkontrolle über das operative System des Decoders und dieses kann verändert werden, ohne vorherige Zustimmung vonseiten der Benutzerinnen. Wer Zugang zu allen Satellitenprogrammen haben will, muss so einen weiteren Decoder kaufen, der wiederum keine Sky-Programme empfängt. Die Konsumentenschutzverbände haben Sky aufgefordert, das eigene operative System dahingehend zu ändern, dass das in der Verfassung verbrieftete Recht auf freien Zugang zur Information und auf Wahlfreiheit garantiert wird.

- 2. Der Decoder ist nicht gratis wie auf Werbeposter und TV-Spots angepriesen.** Er wird nur kostenlos verliehen, solange das Abo greift (mindestens drei Pakete). Aus diesem Grund hat die Aufsichtsbehörde, auf Nachfrage der Verbraucherinnen, ein Verfahren gegen missbräuchliche Werbung eingeleitet.
- 3. Die Lizenz zur Verwendung des Kodierungssystems Videoguard der Gesellschaft NDS** - von Sky Italia GmbH und der Multigruppe The News Corporation Ltd kontrolliert - **wird nur an ausgewählte Hersteller vergeben**, ganz nach Gutdünken von Sky. Diese Praxis widerspricht den Normen der Europäischen Kommission. Was folgt daraus? Die Tatsache, dass im Handel weder mobile NDS Module gekauft werden können, die in den Common Interface Decodern eingefügt werden könnten, noch Hightech-Decoder, die Zugang zur italienischen Pay-TV ermöglichen. So wird auch die Erwerbsfreiheit beschnitten.
- 4. Sky hat keine eigene Dienstleistungscharta verfasst.** Die Abonentinnen haben so nach dem Erwerb keine Garantien über die Qualität und die Zeiten der gelieferten Dienstleistungen. Außerdem ist weder eine Schlichtungsmöglichkeit bei Streitfällen vorgesehen, noch Entschädigungen für eventuelle Unterbrechungen oder Defekte.
- 5. Die Vertragsklauseln nehmen keine Rücksicht auf die im Verbraucherschutzkodex vorgesehenen Rechte von Verbraucherinnen** (Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206/2005). Ein detaillierter Bericht über die missbräuchlichen Klauseln im Sky-Vertrag (z.B. die nicht wahrgenommene Garantie) wurde darum der nationalen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen übermittelt.
- 6. Es ist darum ratsam, den Abonnement-Vertrag vor der Unterschrift genauestens unter die Lupe zu nehmen**, v.a. wenn das Abo über Internet oder Telefon aktiviert wird.
- 7. Der telefonische Kundenservice funktioniert nur gegen Bezahlung.** Jede Meldung über technische Mängel oder Verwaltungsfehler erfolgt gewöhnlich telefonisch, erfordert oft lange Wartezeiten (Kosten gehen zu Lasten der Abonentinnen, der Kundinnen also) und bringt nicht immer die Lösung des Problems.
- 8. Sky ist das einzige Satelliten-Pay-TV**, aber vieles was Sky ausstrahlt, kann nach und nach auch über andere Systeme gesehen werden (Breitband, terrestrisches digitales

Signal, Telefonkabel). Bevor sich jemand für Sky entscheidet, ist eine Überprüfung der anderen Möglichkeiten ratsam, z.B. Ist meine Ortschaft auch mit diesen Technologien versorgt?

Wehren Sie sich, wenn Sie unzulänglich bedient werden oder wenn Sie Missbrauch erkennen! Um Telefongebühren zu sparen - nachdem ja der Kundenservice von Sky nur gegen Bezahlung zur Verfügung steht - schicken Sie einen Brief oder ein Fax, in dem Sie das Problem im Detail beschreiben und eine Frist für die Beantwortung Ihres Schreibens setzen. Wenn Sie einige oder mehrere Programme nicht sehen können, stellen Sie die Bezahlung ein und schicken Sie gleichzeitig einen Einschreibebrief mit der entsprechenden Erklärung.

Kritisch angemerkt

Auf dem Südtiroler Markt mischt nun auch Fastweb mit: eine Gesellschaft, die in Italien bereits seit einiger Zeit Fuß gefasst hat und auf eigenen Netzen integrierte Internet-, Digital-TV- und Telefonie-Dienste anbietet. Fastweb könnte sich langsam zur Alternative zu Sky Italia im Satelliten-TV mausern. Auf jeden Fall sollten Sie vor Vertragsabschluss unbedingt die geografische Abdeckung des Dienstes und die Kosten kontrollieren und aufmerksam den Vertrag und die Zugangs- und Kündigungsbedingungen durchlesen!

5.1 TELEKOMMUNIKATION UND GESUNDHEIT: ELEKTROSMOG

Mit vollem Empfang gegen die Gesundheit

Unzählige Studien befassen sich mittlerweile mit den gesundheitlichen Auswirkungen von hochfrequenter gepulster Strahlung auf die Gesundheit von Menschen (und Tieren). Und je mehr Studien es werden, umso mehr verdichtet sich der Verdacht, dass diese Technologie umfassende Krankheitsbilder nach sich zieht, deren Tragweite wir erst in einigen Jahren abschätzen werden können.

Die Belastung unseres Lebensraumes mit elektromagnetischer Strahlung hat mit der Erfindung der Elektrizität begonnen und im Laufe der Jahre durch die allgegenwärtige Ausstattung mit elektrischen Geräten millionenfach zugenommen.

Die gesundheitlichen Folgen von Elektromog aus niederfrequenten Stromflüssen in Leitungen und Elektrogeräten sind recht gut erforscht und wissenschaftlich belegt.

Zur Besorgnis Anlass gibt hingegen die schleppende Erforschung der gesundheitlichen Auswirkungen der Hochfrequenz. Weder die etablierte Wissenschaft noch die breite Öffentlichkeit, noch die Nutzerinnen selbst und schon gar nicht die Betreiber scheinen ein großes Interesse daran zu haben, zu erfahren, wie menschliche Zellen und Organe auf diese Belastung reagieren.

Dennoch gibt es anerkannte Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen und bestens dokumentierte Studien, die eindeutig belegen, dass von dieser hochfrequenten Strahlung eine besorgniserregende Belastung für alles Lebendige ausgeht, die unser größtes Augenmerk verdient. Was in den bisherigen Untersuchungen bereits unwiderruflich belegt wurde, ist die Tatsache, dass der menschliche Organismus wie eine ausgezeichnete Empfängerantenne für all jene Frequenzen funktioniert, die heute für die drahtlose Datenübertragung verwendet werden. So haben Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen herausgefunden, dass die digitalen Radiosignale, wie sie bisher nur im Radarsystem Verwendung fanden, speziell auf die Funktion einiger Hormone wirken und dass sie ebenso die Kommunikation zwischen den menschlichen Körperzellen beeinflussen.

Dessen ungeachtet verzeichnet der Markt der digitalen Technik enorme Zuwachsraten, die digitale Technik hält in fast alle Bereiche des täglichen Lebens Einzug. Auf das Mobiltelefon, welches das schnurlose Telefonieren in allen Lebenslagen gebracht hat, folgt nun die schnurlose Diktion auch in allen anderen Bereichen: "Wireless" heißt das Zauberwort - schnurlose Datenübertragung in und außerhalb von Gebäuden. Sie wird genutzt für Alarmanlagen und Brandmelder, für die PC-Mouse und die Tastatur, für PCsäle in Schulen, auf Flughäfen, aber auch anstelle von verlegten Telefonleitungen zur Versorgung ganzer Talschaften mit digitaler Datenübertragung. Egal zu welchem Zweck: immer geht es darum, das Verlegen von Kabeln durch Funkübertragung zu ersetzen. Parallel dazu bieten die Mobiltelefone immer mehr Funktionen: Fotoapparat, Filmkamera, Diktiergerät, Spiele, Musik... Die Voraussetzung dafür, dass all diese Geräte und Angebote rund um die Uhr funktionieren, ist eine Dauerleistung der Sender. 24 Stunden auf 24 stehen so nicht nur die Geräte, sondern die gesamte Umgebung unter Dauerbestrahlung mit hochfrequenten, gepulsten elektromagnetischen Wellen.

Im Herbst 2005 hat die Österreichische Ärztekammer einen Appell publiziert, der sich an Jugendliche und Erwachsene gleichermaßen richtet und der dazu auffordert, größte Vorsicht im Umgang mit dieser Technologie walten zu lassen. Die Ärztinnen und Ärzte plädieren dafür, überall dort, wo es möglich ist, auf traditionelle Übertragungsformen zurückzugreifen, selbst dann, wenn sie einen höheren Preis haben sollten. Bereits vor diesem Appell hatten Hunderte Ärztinnen und Ärzte aus ganz Europa den so genannten "Frei-

burger Appell" unterzeichnet. In ihm warnten sie vor der "Wireless"-Technik und forderten ein Moratorium, solange die gesundheitliche Unbedenklichkeit nicht bewiesen ist.

Die wichtigste Forderung in diesem Zusammenhang ist jene nach der Umkehr der Beweislast: Wer ein neues Produkt auf den Markt bringen will, muss zuerst beweisen, dass es weder mittel- noch langfristige Schäden anrichtet. Alles andere sei ein zynischer Großversuch an lebenden Menschen zugunsten von Marktinteressen, so die Ärztinnenschaft.

5.2 ELEKTROSMOG

Wie schützt man sich?

Während bei niederfrequenter Strahlung mittlerweile einigermaßen bekannt ist, welche Schutzmaßnahmen zu treffen sind (siehe "konsumma Bauen und Wohnen 2"), ist der Schutz vor hochfrequenter Strahlung nicht so einfach zu bewerkstelligen.

Hier einige allgemein gültige Tipps:

- Vermeiden Sie jede Art von schnurlosem Sender in Wohnung und Büro - vom Schnurlostelefon bis zum Babyphon, von der funkbedienten Alarmanlage bis zur eben solchen Wetterstation und bis hin zu Wireless-Anlagen in Schulen und Büros!
- Für Telefonate von auswärts gibt es immer noch die öffentlichen Telefonkabinen. Diese muss man davor schützen, abgebaut zu werden (das ist auch ein Sicherheitsproblem).
- Jeder mobile Anruf setzt die Menschen, die um den nächstliegenden Handymasten wohnen, einer höheren Strahlung aus, die hohe Nachfrage rechtfertigt außerdem die Installation neuer solcher Antennen.
- Die höchste Strahlung entsteht beim Telefonieren: Benützen Sie das Handy daher nur in wirklich wichtigen Fällen, und halten Sie die Gesprächszeit möglichst kurz. Schnurlose Freisprechanlagen sind schädlich (siehe oben). Schalten Sie das Handy so oft als möglich ganz aus!
- Lassen Sie in Öffentlichen Verkehrsmitteln die Finger vom Handy, erstens ist die Potenz für Sendung und Empfang viel höher und damit auch die Strahlung, und zweitens setzen Sie unbeteiligte Personen dieser Belastung aus.
- Der Abstand zu anderen Personen sollte während des Telefonierens mindestens zwei Meter betragen.
- Das Verschicken von SMS verursacht mehr Strahlung als ein gleich langes Gespräch. Sms nur im Ernstfall verschicken, beim Versenden und Empfangen das Handy vom Körper entfernt halten.
- Kinder und Jugendliche von dieser Technologie fernhalten - mit gutem Beispiel vorangehen. (Achtung: Handys nie eingeschaltet im Gepäcknetz des Kinderwagens transportieren!)

- Thematisieren Sie die Belastung durch die Strahlung auch am Arbeitsplatz, in der Schule, beim Sport - zum Schutz ihrer und der anderen Gesundheit.
- Weniger telefonieren bedeutet, zur Eindämmung der Zahl der Antennen beitragen.
- Internetsurfen nur über Anlagen mit Festnetz.

! **Achtung:** Strahlung auch aus dem Empfängergerät, das zum Sender wird!

6.1 DER STROMMARKT

Liberalisierung: Noch nicht für alle

Seit Jahren schon geht die Rede vom liberalisierten Strommarkt. Heißt das etwa, dass jede von uns den Strom von verschiedenen Anbietern beziehen kann? Weit gefehlt, zumindest für private Haushalte!

Der Strommarkt befindet sich zwar tatsächlich in einer Phase der Liberalisierung. Doch während alle Produktionsstätten und Betriebe - alle nicht-Haushalte also - bereits seit dem 1. Juli 2004 frei sind, ihren Vertrag mit dem örtlichen Stromanbieter zu kündigen und mit einem anderen Stromverkäufer auf dem freien Markt ins Geschäft zu kommen, sind alle privaten Kunden, die Haushalte eben, derzeit noch an den lokalen Stromverteiler gebunden. Erst mit dem 1. Juli 2007 - sollte die gesetzliche Frist bis dahin nicht weiter nach hinten verschoben werden - werden auch die privaten Haushalte tatsächlich die Wahl haben. Dann erst ist der Strommarkt wirklich liberalisiert.

Die Akteure und Akteurinnen auf dem "gebundenen Markt"

- **Endkundinnen bzw. Abnehmerinnen** (sowohl Haushalte als auch Privatkundinnen, die nicht am freien Markt teilhaben): Sie kaufen von den örtlichen Verteilern den für ihren Verbrauch benötigten Strom ein (für Haushaltszwecke oder betriebliche Zwecke).
- **Verteiler:** Das sind jene Betriebe, die die interessierten Kundinnen an das Stromnetz knüpfen. Sie transportieren den Strom der Stromanbieter auf ihrem Netz und geben diesen so an die Kundinnen weiter; sie verkaufen den Strom an die Kundinnen des gebundenen Marktes, nachdem sie ihn selbst vom "Einzigem Stromanbieter" erworben haben.
- **Einziges Stromanbieter (Acquirente Unico):** Dabei handelt es sich um eine Gesellschaft, die den Kundinnen des gebundenen Marktes die Lieferung von Strom garantiert, indem sie diesen an der Strombörse oder direkt bei den Produzenten oder über Importe aus dem Ausland (Italien importiert ca. 16% des nationalen Strombedarfs) ein-

kauft. Der "Einziges Stromanbieter" garantiert den vereinbarten nationalen Tarif.

- **Die "Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG)":** Diese Kontrollbehörde hat die Aufgabe, Regeln aufzustellen und über deren Einhaltung auf dem Strom- und Gasmarkt zu wachen.

Wie entsteht der Energiepreis für die "gebundenen Kundinnen"?

Sehr vereinfacht ausgedrückt beinhaltet der Energie-Endpreis eine lange Reihe von "Tarifelementen", die sich folgendermaßen zusammen setzen:

- **Allgemeine Spesen** für das Funktionieren des elektrischen Systems; es handelt sich um die Einheiten A, MCT und UC, die im Detail am Ende der Stromrechnung aufgelistet sind. Diese werden regelmäßig von der AEEG aktualisiert und stellen einen nicht unerheblichen Teil der Energiekosten dar.
- **Spesen für die Strombesorgung und den -verkauf;** dieser Bereich wird alle drei Monate von der AEEG angepasst.
- **Übertragungsspesen** (Transportkosten der Energie im Netz)
- **Verteilungsspesen** (Transportkosten der Energie im lokalen Verteilernetz)
- **Messungsspesen** (Kosten für den Stromanschluss und die Wartung der Zähler)
- **Steuern:** Konsumsteuer (Verbrauchssteuer und Gemeindefürsatzsteuer) und Mehrwertsteuer (10%)

6.2 DER STROMVERKAUF

Die Wirren des Vertrags

Die Kundin ist Königin. Oder etwa nicht? Bei Verträgen mit Stromanbieterinnen gelten eine Reihe von Regeln und Bedingungen, die selten näher unter die Lupe genommen werden. Auch weil wir noch nicht die Qual der Wahl haben.

Der Stromlieferungsvertrag

Wer an das Stromnetz angeschlossen werden und folglich über Strom für die eigene Wohnung verfügen will, muss einen Vertrag mit dem örtlichen Stromverteiler abschließen (ENEL - Etschwerke - Stadtwerke usw.). Um dem Vertrag auch seine Gültigkeit zu geben, müssen Interessierte bei der Verteilerfirma persönlich vorsprechen und einen Vertrag unterzeichnen oder dies über ein Online-Formular im Internet regeln.

Was sollte immer beachtet werden, bevor ein Vertrag mit einer Stromverteilerfirma unterzeichnet wird?

- Zuerst angeben, ob es sich um privaten Stromverbrauch (Haushalt) handelt oder nicht.

- Acht geben, welche Stromstärke zur Verfügung gestellt wird; gewöhnlich wird bei privaten Haushalten die Menge von 3kW angegeben (in Wirklichkeit muss die Stromlieferantin der Kundin eine Nutzleistung (Stromstärke) von mindestens 3,3 kW zur Verfügung stellen).
- Abschließend angeben, ob bei der betreffenden Immobilie der Wohnsitz gemeldet wurde: Dann gilt es abzuklären, ob es sich dabei um den Erstwohnsitz oder um den Zweitwohnsitz handelt. Bei ersterem zahlt die Abnehmerin deutlich weniger.

Achtung: Von all diesen Informationen, die anfangs angegeben werden, hängen schließlich sowohl die Kosten der Inbetriebnahme als auch die Fixkosten für die Stromlieferung und die Tarife für die Abrechnung des Verbrauchs ab. Die Rechnung spricht diesbezüglich Klartext.

Wichtigste Bedingungen des Stromverkaufs im "gebundenen Marktsektor" (Beschluss der AEEG Nr. 200/99) Der zitierte Beschluss der AEEG hat die Mindestanforderungen und -bedingungen als Garantie für die gebundenen Kundinnen festgelegt. Freilich können die jeweiligen Anbieterinnen auch bessere Lieferungsbedingungen angeben als hier erwähnt. Einige der bedeutendsten Klauseln im Detail:

Klausel	Mindestbedingung
Häufigkeit der Zählerkontrolle (Ablesen)	<ul style="list-style-type: none"> • mindestens einmal im Jahr für Kundinnen mit einer Nutzleistung (Stromstärke) bis zu 30 kW • Die Firma muss ein automatisches Ablesesystem des Zählers zur Verfügung stellen. • Wenn dieses automatische System nicht verfügbar ist, muss mindestens alle sechs Monate auf herkömmliche Weise abgelesen werden.
Regelmäßigkeit der Abrechnung-Verbrauch	<ul style="list-style-type: none"> • mindestens alle zwei Monate für private Haushalte und für Kundinnen mit einer Nutzleistung (Stromstärke) bis zu 30 kW
Berechnungsweise des Verbrauchs	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuelle Tarifabweichungen müssen auf der Grundlage der Tages-Einheit verrechnet werden (pro Tag). • Eventuelle Abgleichungen (Ausgleichszahlungen) müssen mit der erstmöglichen Rechnung abgegolten werden.
Zahlungsmodalitäten	<ul style="list-style-type: none"> • Die Rechnung muss das Ausstellungsdatum und die Frist enthalten, innerhalb der die Rechnung zu begleichen ist. • Die Zahlungsfrist darf nicht vor dem Ablauf des 20. Tages ab Ausstellungsdatum angesetzt werden. • Die Firma muss mindestens eine kostenlose Zahlungsform vorsehen.
Verzug - Verspätung bei der Bezahlung	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kundin, die nicht fristgerecht zahlt, darf die Firma Verzugszinsen anrechnen. Diese dürfen aber nicht den Diskontzinssatz (T.U.S. - tasso ufficiale di sconto) + 3,5% überschreiten. • Den Kundinnen in Zahlungsverzug, die aber in den zwei Jahren zuvor die Rechnungen immer fristgerecht begleichen haben, dürfen nur Verzugszinsen für die ersten 10 Tage Verspätung angerechnet werden. • Die Firma darf die Bezahlung von Postspesen etwaiger Zahlungsaufforderungen einfordern.
Unterbrechung der Stromlieferung bei Verzug	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn nicht gezahlt wird, muss die Firma per Einschreiben eine letzte Zahlungsfrist mitteilen. Wenn auch dieser Mitteilung nicht Folge geleistet wird, so wird die Stromlieferung unterbrochen. Dies wird im Einschreibebrief angekündigt, mit der Anzahl der Tage zwischen der letzter Zahlungsmöglichkeit und der Beendigung des Dienstes.

Unterbrechung der Stromlieferung bei Verzug	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Unterbrechung der Stromlieferung darf vorgenommen werden, wenn die Firma keine schriftliche Mitteilung per Einschreiben geschickt hat. • Die Stromlieferung darf nicht unterbrochen werden (außer in Fällen von Energiediebstahl oder von objektiver Gefahrenquelle) bei Stromlieferung an Heilstätten (für das Funktionieren von medizinischen Geräten) und in keinem Fall an Freitagen, Samstagen und Feiertagen. • Die Firma darf im Falle von Zahlungsverzug das Begleichen der Kosten für die Unterbrechung und für den späteren Wiederanschluss (Reaktivierung) verlangen.
Neuberechnung des Verbrauchs im Falle von defektem Zähler	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn festgestellt wird, dass der Zähler defekt ist, muss der Verbrauch neu berechnet werden (vom Moment der Mangelentstehung). Sollte es nicht möglich sein, diesen Zeitpunkt festzustellen und zurückzudatieren, wird man den Konsum höchstens ein Jahr ab der letzten Zählung zurückverfolgen bzw. neu berechnen. • Die Kundin hat 30 Tage Zeit, eigene Bedenken und Kalkulationen einzubringen, wenn sie mit der Berechnung nicht einverstanden ist. Die Stromlieferung darf in der Zwischenzeit nicht unterbrochen werden, und zwar bis zur Lösung des eventuellen Konflikts.
Ratenzahlungen	<ul style="list-style-type: none"> • Im Falle von Ausgleichszahlungen, die 150% des durchschnittlichen Rechnungsbetrags überschreiten (bei privaten Haushalten), muss die Stromlieferantin eine Ratenzahlung ermöglichen.

Quelle: Beschluss AEEG 30. Dezember 1999, Nr. 200 - Es gelten die im Beschluss angegebenen Bedingungen.

6.3 STROMKOSTEN

Wie viel wofür?

Auch wenn der Strommarkt strengen Auflagen unterliegt, auf der Ebene der Tarife geregelt ist und wachsam kontrolliert wird, es gibt sie: die Unterschiede im Angebot. Und sie machen sich in der Tarifregelung breit. Ein Blick auf die eigene Stromrechnung offenbart scheinbar unbedeutende Details, die mit der Zeit ins Gewicht fallen.

Der Pflichttarif: Die derzeitige Rechtslage bei den Gebühren im Stromsektor sieht die Pflicht vonseiten aller Verteilerinnen vor, den eigenen Kundinnen von der Aufsichtsbehörde vorgesehene Tarife anzubieten, die auf der Grundlage der tatsächlichen Kosten für die Stromlieferung entstanden sind und die mit ganz bestimmten Auflagen verbunden sind. Die Qualitätsstandards wurden ebenso von der nationalen Kontrollbehörde bestimmt. Die Pflichttarife:

Der Tarif D2: Es handelt sich um die Gebühr, die allen Verträgen mit Wohnsitzeinheiten (Haushalten) mit einer Stromstärke von bis zu 3 kW zugrunde liegt, d.h. um den üblichen Tarif für die Privathaushalte. Der Tarifbereich der tatsächlich verbrauchten Energie unterliegt einer Staffelung: Die Energiekosten steigen mit dem Verbrauch und bleiben bei einem Konsum von weniger als 225 kWh monatlich (ca. 2700 kWh im Jahr) nieder.

Der Tarif D3: Es handelt sich um die Gebühr, die allen Verträgen mit Wohnsitzeinheiten bei einer Stromstärke von mehr als 3 kW zugrunde liegt. Auch wird dieser Tarif bei den Verträgen mit Haushalten angewandt, die ihre Wohnung als Zweitwohnsitz gemeldet haben. Der Tarifbereich der tatsächlich verbrauchten Energie unterliegt hier keiner Staffelung nach Verbrauch.

Wie setzt sich diese Gebühr zusammen?

Für die Endverbraucherin setzen sich die jährlichen Kosten für die Stromlieferung, abzüglich der Steuern, folgendermaßen zusammen:

- **Fixgebühr** - in Euro-Cent angegeben - pro Entnahmestelle im Jahr +
- **Gebühr für die Nutzleistung** in Euro-Cent/kW der zur Verfügung gestellten Stromstärke +
- **Gebühr für den Energieverbrauch** in Euro-Cent/kWh.

Tarif D2

- für Haushalte mit Erstwohnsitz
- mit einer Nutzleistung (Stromstärke) von bis zu 3 kW
- abzüglich der Steuern.

Für das Jahr 2006

Gebühr für den Energieverbrauch Euro/kWh	I. Trimester Jänner-März
bis zu 900 kWh/Jahr	0,0795
von 901 bis 1800 kWh/Jahr	0,0988
von 1801 bis 2640 kWh/Jahr	0,1426
von 2641 bis 3540 kWh/Jahr	0,2290
von 3541 bis 4440 kWh/Jahr	0,2103
über 4440 kWh/Jahr	0,1426
die Nutzleistung Euro/kW/Jahr	6,24
Fixgebühr Euro/Jahr	1,92

Für das Jahr 2005

Gebühr für den Energieverbrauch Euro/kWh	I. Trimester Jänner-März	II. Trimester April-Juni	III. Trimester Juli-September	IV. Trimester Oktober-Dezember
bis zu 900 kWh/Jahr	0,0707	0,0723	0,0717	0,0761
von 901 bis 1800 kWh/Jahr	0,0899	0,0916	0,0911	0,0954
von 1801 bis 2640 kWh/Jahr	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
von 2641 bis 3540 kWh/Jahr	0,2137	0,2169	0,2191	0,2272
von 3541 bis 4440 kWh/Jahr	0,1950	0,1982	0,2004	0,2085
über 4440 kWh/Jahr	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
die Nutzleistung Euro/kW/Jahr	6,24			
Fixgebühr Euro/Jahr	1,92			

(Quelle: www.autorita.energia.it - Homepage der Autorità Energia Elettrica e Gas - AEEG)

Tarif D3

- für Haushalte mit Wohnsitz und einer Nutzleistung (Stromstärke) von mehr als 3 kW
- für Haushalte ohne Wohnsitz
- abzüglich der Steuern.

Für das Jahr 2006

I. Trimester Jänner-März	
Gebühr für den Energieverbrauch Euro/kWh	0,1426
die Nutzleistung Euro/kW/Jahr	15,48
Fixgebühr Euro/Jahr	26,40

Für das Jahr 2005

	I Trimester Jänner-März	II Trimester April-Juni	III Trimester Juli-September	IV Trimester Oktober-Dezember
Gebühr für den Energieverbrauch Euro/kWh	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
die Nutzleistung Euro/kW/Jahr	15,48			
Fixgebühr Euro/Jahr	26,40			

Die weiteren Tarif-Möglichkeiten

Neben den traditionellen Tariftypen D2 und D3 können die Verteilernetze seit dem 1. Jänner 2001 eine Reihe von Alternativoptionen anbieten, aus denen die Kundin wählt. Diese zusätzlichen Tarifangebote kommen dann zum Zug, wenn auch ein "anderer" Strom-Service angeboten wird als der vom Pflichttarif geregelte und von der nationalen Aufsichtsbehörde festgelegte. Auch ist es für die Stromverteilernetze möglich, den gleichen Service zu anderen Tarifkombinationen anzubieten; dabei variiert nur die Zusammensetzung der Tarif-Elemente: Fixgebühr, Gebühr für die Nutzleistung und Gebühr für den Stromverbrauch.

Einige Beispiele:

- die Anwendung von Preisnachlässen auf bestimmte Stromstärke-Lieferungen.
- höhere Qualitätsstandards bei der Stromlieferung als die von der Aufsichtsbehörde festgelegten, z.B. mit einer Garantie auf die Kontinuität der Stromzufuhr.
- die Garantie beim Ableseverfahren oder bei der Abrechnung des individuellen Verbrauchs.
- das Angebot von Stundentarifen (mehrere Stunden, zweistündlich oder Wochenende); siehe dazu beispielsweise die Palette der Tarifangebote von ENEL - www.prontoenel.it.

Die am meisten verbreiteten Alternativtarife sind die Abendtarife mit Rabatten beim Energieverbrauch außerhalb der Bürozeiten (zwischen 19 Uhr abends und 7 Uhr früh). Ein weiteres häufiges Tarifangebot beinhaltet einen Preisnachlass auf den Wochenendverbrauch. Auch gibt es Anstrengungen bezüglich der Vereinfachung der Verbrauchsabrechnung - siehe beispielsweise den Pauschaltarif "Una" von ENEL -, der besonders benutzerfreundlich für jene ist, die wenig Lichtstrom verbrauchen.

Kritisch angemerkt: Ab wann gelten die Stunden- und Nachttarife auch in Südtirol?

Im internationalen Vergleich schneidet Italien auf dem Energiemarkt schlecht ab, besonders wenn es um die Privathaushalte geht: Diese zahlen 40% mehr als in Österreich, Holland, Frankreich, Irland und Spanien und sogar das Doppelte im Vergleich zu Schweden. Italien hat sich im Strompreis an die Spitze gesetzt, mit 14,46 Cent/kWh im Vergleich zum europäischen Durchschnitt von 10,38 Cent.

Die neuen Preisnachlässe bei den Nachtstunden und am Wochenende - siehe das Beispiel ENEL - würden uns die Möglichkeit geben, bei der Stromrechnung zu sparen. Diese Möglichkeiten haben die Konsumentinnen Südtirols noch nicht, einerseits weil die Verteilung der Energie aus der Steckdose noch in den Händen weniger Betreiberinnen ist, die de facto eine Monopolstellung auf dem Markt einnehmen (80% des Südtiroler Strommarktes wird von zwei Verteilerfirmen geregelt und zwar von den Etschwerken AG und vom ENEL AG), andererseits weil die Anbieterinnen "schlafen" und in der Zwischenzeit gut verdienen: Es geht ihnen wohl mehr darum, ihre eigenen Interessen zu wahren als Verbraucherinnen-Interessen zu schützen. Damit verspäten sie absichtlich die Einführung des eigens geschaffenen elektronischen Zählers.

Bleibt die Frage: Wie lange müssen wir in Südtirol noch auf den Nachtтариф warten?

Genaueres im Internet:

- Autorità Energia Elettrica e Gas - www.autorita.energia.it
- Etschwerke AG/Azienda Energetica Spa - www.ae-ew.it
- Enel Spa - www.prontoenel.it
- Stadtwerke Brixen AG/ASM Bressanone Spa - www.swb.it

Strom sparen - Tipps

Wenige Kniffe und Sie senken ihre Stromkosten beträchtlich:

- **Die sparsamsten Geräte kaufen** - bei Neuanschaffungen wie Waschmaschinen, Geschirrspülmaschinen und Kühlschränken auf das Etikett achten (bei Kühlschränken und Gefrierschränken das EU-Energielabel A++)
- **Kühlschrank:** Achtung Stromschluckler - Sein Standort soll möglichst weit von Wärmequellen sein; das Kühlen nicht übertreiben (oft reicht Kühlstufe 1: ca. 7 Grad plus); auf dichte Türen achten; immer nur kurz öffnen; heiße Speisen zuerst abkühlen lassen und dann in den Kühlschrank stellen; vor dem Urlaub ausstecken und abtauen;
- **Tatort Küche: Herdplatte** - Sie strahlt etwa 20 Minuten nach der eigentlichen Benutzung Restwärme ab. Also schalten Sie den Herd nicht erst aus, wenn Sie mit dem Kochen fertig sind.
- **Tatort Küche: Ofen** - Nutzen Sie auch hier die Nachwärme. Auch wenn es auf der Packung oder im Rezept steht, das Vorheizen ist meist unnötig. Eine Ausnahme bilden nur empfindliche Teige.
- **Tatort Küche: Topfdeckel** - Ein Deckel auf dem Topf

senkt den Energieverbrauch auf ein Viertel. Noch besser sind Schnellkochtöpfe: Sie sparen noch einmal 50% Energie.

- **Tatort Küche:** mit wenig Wasser kochen - Meist reicht eine sehr kleine Menge Wasser, um v.a. Gemüse problemlos zu garen.
- **Tatort Küche:** Mikrowelle - Am besten nur für kleine Mengen benutzen. Schon bei zwei Portionen braucht ein Mikrowellenherd mehr Energie als eine Herdplatte. Das Auftauen in der Mikrowelle ist also nicht empfehlenswert.
- **Tatort Bad:** Lieber duschen als baden - Damit spart man Strom und Wasser! Die Warmwasserbereitung schluckt nach dem Heizen die meiste Energie im Haushalt. Sparduschköpfe senken den Wasserverbrauch um weitere 50%.
- **Wäsche: Trockner meiden** - Zum Wäschetrocknen Wind und Sonne nutzen. Wäschetrockner zählen zu den größten Stromfressern im Haus.
- **Wäsche: Waschmaschine** - Kochwasch- und Vorwaschgang meiden. Bei 60°C spart man gegenüber dem Kochwaschgang 50% Strom. Außerdem sterben fast alle Krankheitserreger schon bei 60°C ab.
- **Licht an: Stromsparlampen** - Sie sind zwar teurer, halten aber dafür länger und verbrauchen weniger Strom als herkömmliche Lampen. Achtung: häufiges An- und Ausschalten schadet ihnen.
- **Licht aus: Glühbirnen**, welcher Art auch immer, nicht unnötig brennen lassen (90% ihrer Energie verpufft als Wärme) und am besten nur dort installieren, wo das Licht kurz brennt und oft ein- und ausgeschaltet wird (Keller, Bad usw.).
- **Akku meiden:** Geräte mit direktem Netzanschluss verbrauchen deutlich weniger Strom als Akku-Geräte.
- **Tatort Büro:** PC - Ein Bildschirmschoner am PC-Monitor sieht zwar schön aus, kostet aber unnötige Energie. Schalten Sie den Monitor lieber aus, wenn Sie den PC nicht benutzen. Flachbildschirme sind sparsamer als Bildröhren.

Was schluckt am meisten Strom?

	2-Pers.-Haushalt	4-Pers.-Haushalt
Warmwasser (Bad)	780*	1390
Haushaltsgeräte (Radio, Fön, Staubsauger usw.)	450	690
Elektroherd	410	600
Gefrierschrank	360	435
Kühlschrank	320	370
Warmwasser (Küche)	300	440
Wäschetrockner	235	480
Beleuchtung	295	450
Geschirrspüler	210	340
Waschmaschine	140	300
Fernseher	140	190

*Verbrauch in Kilowattstunden/Jahr

Quelle der Tabelle: Bund der Energieverbraucher

6.4 DIE STROMRECHNUNG

Das ABC der Abrechnung

Wann ist sie fällig? Wie ist sie zu lesen und zu verstehen? Worauf müssen VerbraucherInnen besonders achten? Und wie setzt sie sich überhaupt zusammen?

Zeitspanne der Abrechnung

Adresse/Standort für die Stromzufuhr

In diesem Feld sind folgende Infos enthalten: a) die Art der Abnehmerin (z.B. Privathaushalt), b) der gewählte Tariftyp (z.B. D2), c) die Nutzleistung (3 kW) und die zur Verfügung stehende Stromstärke (3,3 kW).

Eckdaten der Zähler-Kontrolle und des festgestellten Verbrauchs

"angewandter Tarif insgesamt, Steuern" (totale tariffa applicata, imposte) weist auf alle vorher aufgezählten Tarifelemente hin. Dieser Betrag ist mehrwertsteuerpflichtig (10%). So ergibt sich der in Rechnung gestellte Gesamtbetrag. Wenn es sich um eine Ausgleichsrechnung handelt, werden vom Posten "angewandter Tarif insgesamt" die in vorhergehenden Rechnungen bereits belasteten Gebühreneinheiten weggezählt und erst dann wird die Mehrwertsteuer berechnet.



ist die Kundennummer und hilft dem ENEL Distributione die Art der Stromlieferung einzuordnen

Steuernummer der Strom-Vertragsinhaberin

Namen der Vertragsinhaberin und Postadresse für die Stromrechnung

zu zahlender Betrag und Zahlungsfrist

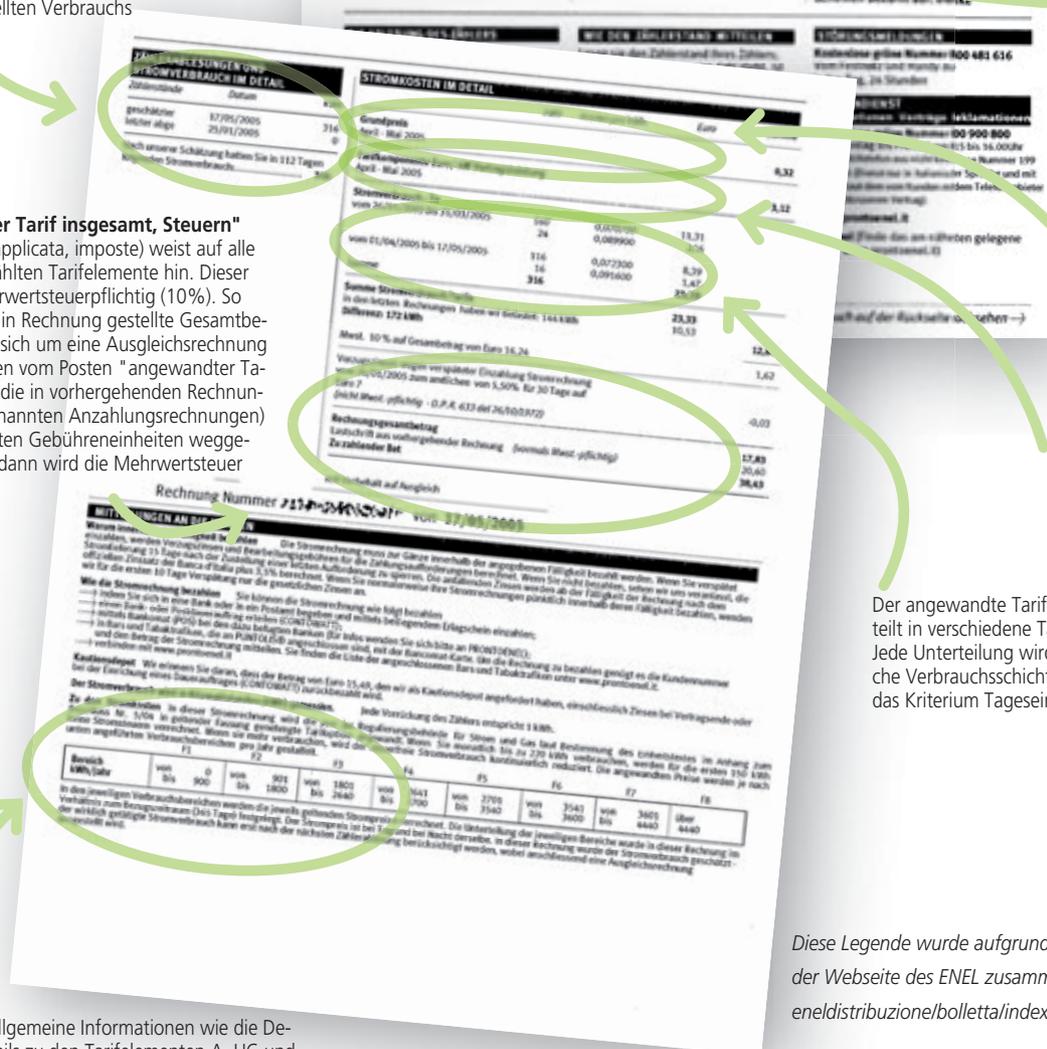
Zahlungsmodalität

Zusammenfassend: die abgelesenen Werte (Zähler)der berechnete Verbrauch/eventuelle Belastungen/Gut-schriften

Die Fixgebühr ist ein jährliches Tarif-Element, das über monatliche Raten belastet wird.

ist ein Tarif-Element, das im Verhältnis zur Nutzleistung berechnet wird und über monatliche Raten beglichen wird

Der angewandte Tarif ist der Energiepreis, unterteilt in verschiedene Tarif-Perioden (Trimester). Jede Unterteilung wird abermals in unterschiedliche Verbrauchsschichten unterteilt und wird durch das Kriterium Tageseinheit gestaffelt.



Diese Legende wurde aufgrund der Informationen auf der Webseite des ENEL zusammengestellt: www.enel.it/eneldistribuzione/bolletta/index.htm

allgemeine Informationen wie die Details zu den Tarifelementen A, UC und MCT oder die Staffelung der Gebühreneinheiten

Die Rechnungen für die Dienstleistung "Strom" (Tarif D2 - Haushalte mit Erstwohnsitz) setzen sich aus folgenden Elementen zusammen:

Fixgebühr im Verhältnis zur verrechneten Zeitspanne (derzeit 1,92 Euro im Jahr) **+**

Gebühr auf die Nutzleistung im Verhältnis zur Stromstärke kW in der verrechneten Zeitspanne (6,24 Euro im Jahr pro kiloWatt, d.h. 1,56 Euro pro Monat, wenn man von einer Stromstärke von 3 kW ausgeht) **+**

Gebühr auf den Energieverbrauch im Verhältnis zu den tatsächlich verbrauchten kWh (Gebühreneinheiten), und je nach Verbrauchssegmenten, die im Tarif D2 vorgesehen sind (siehe Tabelle auf Seite 47 - Stromkosten) **+**

Verbrauchssteuer und Gemeindezusatzsteuer im Verhältnis zu den verrechneten kWh **-**

eventuelle Ausgleichsbeträge (Gebühreneinheiten, die bereits mit alten Rechnungen beglichen wurden) **=**

Grundlage für Mehrwertsteuer **+**

Mehrwertsteuer **= zu bezahlender Betrag**



Anzahlungsrechnungen und Ausgleichsrechnungen

Die **Anzahlungsrechnungen** werden ausgestellt, wenn der tatsächliche Konsum nicht abgelesen wurde bzw. keine Zählerwerte zur Verfügung standen; diese Rechnungen entstanden auf der Grundlage **einer Schätzung des Verbrauchs** in einem bestimmten Zeitrahmen (z.B. die letzten zwei Monate) und im Verhältnis zum vergangenen Konsumverhalten der Kundin.

Die **Ausgleichsrechnungen** werden ausgestellt, wenn der tatsächliche Konsum vom Zähler abgelesen wurde (entweder von der Stromlieferantin selbst oder von der Abnehmerin, die den Wert wiederum an die Firma mitteilt). **Diese Rechnungen listen den tatsächlichen Konsum zwischen den letzten zwei Ablese-Terminen auf.**

Verbraucherinnen beklagen sich manchmal über die Unterschiede zwischen den Anzahlungsrechnungen (tendenziell nieder) und den Ausgleichsrechnungen (tendenziell hoch). Das Problem entsteht wie erwähnt dadurch, dass sich erstere auf einen geschätzten Verbrauch beziehen, während letztere ihre Berechnung auf den realen Verbrauch gründen. Um ausnahmslos Rechnungen über den tatsächlichen Verbrauch zu erhalten, kann man die Selbstablesung.

Nützliches zu den Stromrechnungen:

- Die Häufigkeit der Rechnungsausstellung wird im Vertrag festgehalten; für die "gebundenen Kundinnen" (Haushalte) muss das Ausstellen der Rechnung zweimonatlich (sechs Rechnungen im Jahr) geschehen; für die anderen Kundinnen wird entweder die zweimonatliche oder die monatliche Variante gewählt, je nach Nutzleistung.
- Die Fixgebühr und die Gebühr für die Nutzleistung müssen bezahlt werden, auch wenn kein Energiekonsum vorliegt.
- Gebühr für den Energieverbrauch: Die Werte des Tarifs werden jedes Trimester von der nationalen Kontrollbehörde (AEEG) festgelegt, auf der Grundlage der Schwankungen der internationalen Energiepreise.
- Verspätungen bei der Bezahlung, Verzugszinsen: Sollte die Bezahlung erst nach Ablauf der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist erfolgen, kann die Stromlieferantin der Kundin Verzugszinsen anrechnen (Diskontzinssatz zuzüglich 3,5% für den Verspätungszeitraum).
- Aufbewahrung der Quittungen: Es ist ratsam, die erfolgte Bezahlung mittels Quittung nachweisen zu können. Aufzubewahren sind die Rechnungen und Quittungen zumindest **der letzten fünf Jahre**.
- Noch detailliertere Informationen zum Thema finden Sie auf der folgenden italienischen Webseite:
www.autorita.energia.it/consumatori/index.htm - "La bolletta dell'elettricità"

6.5 DIE BESCHWERDE

Sich wehren: Wie und wann?

Haushohe Stromrechnungen oder Probleme in der Beziehung mit der Stromanbieterin? Einige Hilfestellungen bei der Beanstandung von Rechnungen oder mangelhaften Dienstleistungen.

Wenn die Kundin überzeugt ist, dass der von der Stromverteilerrfirma gelieferte Service die Vertragsregeln bricht oder nicht den Normen der nationalen Kontrollbehörde entspricht oder aber dass eines ihrer Verbraucherinnen-Rechte missachtet wurde, kann sie der Stromlieferungsfirma einen Beschwerdebrief zukommen lassen. Manchmal sehen die Verträge oder die sogenannten Dienstchartas der Energiebetriebe eigene Schritte bei der Beanstandung vor.

Beispiel eines Beschwerdebriefes

Einschreiben mit Rückantwort

Name/Nachname _____

Straße _____

Postleitzahl _____ /Ort _____

Ort und Datum _____

An die

Firma _____

Straße _____

Postleitzahl _____ /Ort _____

Zur Kenntnisnahme an die
Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreinerstraße, 2
39100 BOZEN

Betreff: Beanstandung der Rechnung Nr. _____ betreffend Kundennr. _____ im Ausmaß von _____ Euro

Vorausgeschickt, dass

ich am _____ die oben erwähnte Rechnung erhalten habe, im Ausmaß von insgesamt _____ Euro und bezogen auf einen Stromverbrauch von kWh;

es sich um einen entschieden überhöhten Verbrauch im Verhältnis zu meinem bisherigen durchschnittlichen Stromverbrauch handelt (geben Sie hier den durchschnittlichen Stromverbrauch des letzten Jahres an: _____ kWh oder siehe bisherige Rechnungen);

es sich um einen offensichtlichen Fehler beim Ablesen des Zählers oder bei der Verrechnung des Verbrauchs handeln muss;

mein Zähler zum heutigen Tag einen Verbrauch von _____ kWh aufweist.

Mit diesem Schreiben fechte ich die oben genannte Rechnung an und lade Sie ein, die Korrektheit der Angaben zu überprüfen und eventuelle Fehler auszubessern, indem Sie mir eine neue Rechnung ausstellen (oder den bezahlten Betrag von _____ Euro zurückerstatten, falls die Rechnung schon beglichen wurde).

In der Anlage finden Sie Kopie der beanstandeten Rechnung.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift _____

Dem Beschwerdeschreiben muss die Stromlieferungsfirma immer nachkommen

bzw. antworten und allen Beanstandungen eine klare Rechtfertigung liefern. Auch müssen alle Informationsanfragen der Kundin ernst genommen werden. Die Stromlieferungsfirma kann, je nach konkretem Fall

- den Fehler anerkennen und die nicht-Einhaltung von vertraglichen Pflichten oder Normen zugeben
- die Schuld von sich weisen
- oder gar nicht antworten.

In den letzten zwei Fällen kann die Verbraucherin die Kontrollbehörde einschalten (**Autorità per l'energia elettrica ed il gas - piazza Cavour 5 - 20121 Milano - Fax 02 65565230/02 65565266**), welche die Aufgabe hat, auch Beschwerdeschreiben zu prüfen, Hinweisen von Abnehmerinnen und Verbraucherinnen - ob Einzelanfragen oder Kollektivanfragen - nachzugehen, in den Bereichen Tarife, Qualität der Dienstleistungen, Einhaltung der Vertragsbedingungen, Einhaltung des Ehrenkodex' im Handel usw.

Dem Beschwerdeschreiben an die Aufsichtsbehörde müssen folgende Dokumente beigelegt werden.

- Kopie des Beanstandungsschreibens an die Stromlieferungsfirma
- Kopie der entsprechenden Antwort, sofern vorhanden
- Kopie der gesamten Dokumentation der Beanstandung (Rechnung, Vertrag, weitere Dokumente).

Bevor die nationale Aufsichtsbehörde eingeschaltet wird, muss die Verbraucherin mindestens 20 Arbeitstage verstreichen lassen, um abzuwarten, ob die Stromlieferungsfirma der ersten Beanstandung antwortet.

Welche Maßnahmen kann die Aufsichtsbehörde ergreifen?

- Sie kann Informationen und Dokumente bei der Stromlieferungsfirma einholen.
- Sie kann die Stromlieferungsfirma zwingen, ihr Verhalten zu ändern, wenn Verbraucherinnenrechte missachtet wurden.
- Sie kann finanzielle Strafen verhängen, wenn eine klare Missachtung der nationalen Regelung vorliegt.

Und wenn sich die Aufsichtsbehörde selbst "nicht zuständig" erklärt? Wohin kann sich die geprellte Abnehmerin wenden?

Gesetzt, die Aufsichtsbehörde erklärt sich nach erfolgter Beanstandung nicht zuständig, bleibt der Verbraucherin noch der Weg zur Friedensrichterin oder zum Landesgericht, je nach Höhe des finanziellen Schadens. An erstere Instanz kann man sich auch wenden, wenn ein letzter außergerichtlicher Schlichtungsversuch gestartet werden soll und kein rechtlicher Beistand verpflichtend ist. Auf nationaler und lokaler Ebene sind derzeit Anstrengungen im Gang, ein **Schlichtungsorgan** zu schaffen, dem solche und ähnliche Beanstandungen von Abnehmerinnen (Gas, Wasser usw.)

gegenüber (bei Confservizi eingetragenen) Gesellschaften unterbreitet werden können.

Die Dienstchartas und die von der Aufsichtsbehörde festgelegten Qualitätsstandards

Vor der Einführung der neuen Richtlinien der AEEG über die Qualität der Dienstleistungen im Bereich von Strom und Gas, war die Qualität der Dienstleistungen von allgemeinen Normen geregelt, solchen, die ihre Anwendung in allen öffentlichen Diensten finden und die auf der Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Jänner 1994 fußen (besser bekannt als "Dienstcharta"). Die Normen der Dienstcharta wurden erweitert und verändert durch den Art. 2 des Gesetzes Nr. 273 vom 11. Juli 1995. Die AEEG hat die Verwirklichung der Dienstcharta im Energiesektor Strom und Gas unter die Lupe genommen und eigene Berichte dazu veröffentlicht, die im Netz einsehbar sind (www.autoritaenergia.it). Im Strombereich belief sich die Zahl der Kundinnen, deren Stromlieferanten eine Dienstcharta angewandt hatten, bis 31.12.1999 auf 32,3 Millionen, d.h. auf 99% der Abnehmerinnen im Bereich der Niederspannung (Haushalte). Neben dem ENEL haben 1999 100 örtliche Strombetreiberinnen erklärt, eine eigene Dienstcharta angewandt zu haben. Trotz dieser positiven Zwischenbilanz, haben die Untersuchungen der AEEG ergeben, dass im Sektor Verteilung und Verkauf von Strom und Gas die angewandten Dienstchartas zu geringe Garantien für die Verbraucherinnen lieferten und auch zu wenig Impulse für die Betriebe beinhalteten, ihren Service zu verbessern.

Die AEEG hat darum eine Reihe von Richtlinien erlassen, deren Ziel die Standardisierung von Qualität war: So kam es zur Einführung von bindenden hohen Auflagen bei der Qualitätssicherung insgesamt und von strengen Qualitätsstandards beim Angebot, ganz im Sinne des Verbraucherinnen-Schutzes.

Die Bereiche dieser Richtlinien waren folgende:

- die Qualität des Strom- und Gasdienstes als Handelsprodukt (Handelsqualität)
- die technische Qualität (Kontinuität) des Stromdienstes
- die technische Qualität (Qualität der Spannung) des Stromdienstes
- die technische Qualität (Sicherheit und Kontinuität) des Gasdienstes
- die Qualität von Gas.

Die Handelsqualität bezieht sich auf die Geschwindigkeit bei der Ausführung von angeforderten Dienstleistungen wie Kostenvoranschlägen, Anschlüssen an das Netz, Dienst-Aktivierungen, technische Kontrollen, Beantwortung von Reklamationen bezüglich der Ableseverfahren von Energieverbrauch oder der Richtigkeit der Rechnungsangaben.

Es gibt spezifische Qualitätsstandards: Diese definieren z.B. die maximale Zeitspanne, innerhalb der jede einzelne Dienst-

leistung garantiert werden muss (z.B. für die Aktivierung der Stromzufuhr: fünf Arbeitstage). Wenn diese festgelegten Fristen nicht eingehalten werden, hat die Kundin ein Anrecht auf eine automatische Entschädigung. Zum Beispiel beläuft sich diese Entschädigung bei Kundinnen mit Niederspannung für Haushaltszwecke derzeit auf 30 Euro. Es gibt darüber hinaus allgemeine Qualitätsstandards, die eine Mindestprozentzahl von Kundinnen vorsehen, denen die geforderte Dienstleistung innerhalb einer bestimmter Zeit garantiert werden muss. Zum Beispiel mindestens 90% Antwortschreiben auf schriftliche Reklamationen innerhalb von 20 Arbeitstagen. Für diese Standards sind keine automatischen Entschädigungen vorgesehen.

! **Achtung:** Die Handel treibenden Stromlieferantinnen dürfen nur Qualitätsstandards und Entschädigungen anbieten, die höher sind als jene, die von der Aufsichtsbehörde festgelegt wurden.

Der Schadenersatz vonseiten der Stromlieferanten

Können Kundinnen, die aufgrund eines Fehlverhaltens der Stromlieferanten - der nicht-Einhaltung der vertraglichen oder gesetzlichen Normen - einen Schaden erlitten haben (z.B. eine Stromschwankung, die den Elektrogeräten im Haushalt schwerwiegende Schäden zufügt) einen **Schadenersatz** erhalten?

Ja, auch wenn die Verträge zahlreicher Strombetreiberinnen einschränkende Klauseln gerade in puncto Verantwortung vorsehen. In solchen Fällen ist es notwendig, eine schriftliche Schadenersatz-Forderung an die Verantwortlichen zu schicken, am besten mittels einer Verbraucherschutzorganisation. Sollte die Firma die Forderung abschlagen, bleibt der gerichtliche Weg (Friedensrichterin oder Landesgericht, je nach Höhe der Schadenersatzforderung).

Wo reklamieren?

Enel Distribuzione Spa - Tel. 800900800 / Fax 800900150 / www.enel.it/scrivi/scrivi.asp
 Etschwerke AG/Azienda Energetica Spa - Tel. 0471 225111 / Fax 0471 980419 / www.ae-ew.it/contattaci/contattaci.aspx
 Stadtwerke Brixen AG/Azienda Servizi Municipalizzati Spa
 - Tel. 0472 823500/ Fax 0472 823666 / www.swb.it/34d349.html



7.1 DER GASMARKT

Ganz nach dem Motto "Beliebigkeit"

Die Unterschiede im Gaspreis für die Endverbraucherin sind seit der Liberalisierung erheblich. Italien produziert selbst nur an die 20% des eigenen Bedarfs an Methangas, die restlichen 80% werden über Gasleitungen aus dem Ausland importiert, hauptsächlich aus Russland, Algerien und Holland.

Der Preis für diesen Rohstoff wird von internationalen Gegebenheiten am Markt bestimmt. Den größten Einfluss übt immer noch - unsinnigerweise - der Preis des Erdöls, Konkurrent des Methangases, aus. Eine weitere ausschlaggebende Größe ist der Wechselkurs Euro/Dollar.

Mit dem 1. Jänner 2003 wurde der Detailverkauf des natürlichen Brennstoffes "Gas" völlig liberalisiert, d.h. die Endkundinnen, auch die privaten Haushalte, dürfen das Gas von jeder Dienstleisterin erwerben, auch von Gasverkäuferinnen, die nichts mit der Gasverteilungsfirma zu tun haben, die letztlich zuständig für den Transport im lokalen Netz und die Wartung dieses Netzes sind.

Doch in dieser ersten Phase des freien Marktes hat sich der erhoffte Konkurrenz-Effekt noch nicht wirklich eingestellt. Es gibt heute noch bestimmte Einschränkungen, hauptsächlich bezüglich des Monopols in der Verteilung, die günstige ökonomische Bedingungen und eine tatsächliche Konkurrenzsituation verhindert haben. Um Verbraucherinnen mit einem geringen oder mittleren Gaskonsum vor **starken Preisschwankungen** zu schützen (als gering bezeichnet man einen Gaskonsum von bis zu 5.000 m³ im Jahr; als durchschnittlich einen Konsum von bis zu 200.000 m³ im Jahr), hat die AEEG (nationale Aufsichtsbehörde für Strom und Gas) für jedes italienische Gebiet Bezugsgrößen bei den **ökonomischen Bedingungen für die Lieferung** von Methangas festgelegt. Diese Bedingungen müssen auf alle Kundinnen angewandt werden, die noch keinen neuen Vertrag nach der Liberalisierung unterzeichnet haben. Dies gilt bis zu dem Zeitpunkt, zu dem diese Kundinnen einen neuen Vertrag abschließen. Eventuelle neue (günstigere) Angebote müssen allen Kundinnen mit einem Gaskonsum von bis zu 200.000 m³ im Jahr unterbreitet werden. Diese Regelung will einen Ausgleich schaffen, nachdem der Markt noch

nicht wirklich "frei" ist. Die Bezugsgrößen beim Preisangebot beinhalten eine Fixgebühr, die unabhängig vom Verbrauch bezahlt werden muss, und einen variablen Betrag je nach tatsächlichem Gasverbrauch.

Gas ist nicht gleich Gas

Neben dem natürlichen Gas gibt es andere Arten von Gas, die als Brennstoff von Privaten verwendet werden. Es sind dies:

- Gas aus verflüssigtem Erdöl und anderen Mischungen
- hergestelltes oder bearbeitetes Gas - jene gasförmigen Brennstoffe, die hauptsächlich aus Propan oder natürlichem Gas und anderen, in Raffinerien hergestellten, Gasen bestehen.

Preise und Gebühren

Der Methangas-Preis: Warum unterschiedliche Preise zwischen einer Ortschaft und der anderen? Die Gasbetriebe behaupten, es sei schwierig einen Vergleich anzustellen, nachdem der Endpreis von einer Vielzahl von Elementen bestimmt wird, die von Gemeinde zu Gemeinde und von Provinz zu Provinz unterschiedlich sind. Tatsächlich gibt es eine Reihe von Kostenposten:

Preis des Rohstoffs (bestimmt nur zu etwa 23% den Endpreis des Gases)

- Anteil für den Verkauf (11%)
- Anteil für die Verteilung (14%)
- Anteil für die Lagerung (2%) und Transportkosten (5%)
- Steuern (Verbrauchssteuer, Gemeindezusatzsteuer und Mehrwertsteuer) - diese machen sogar 45% des Endpreises aus!

Im Detail - zum Beispiel was die Kosten der Verteilungstätigkeit angeht - werden diese Posten in jeder Ortschaft von komplexen Berechnungsformeln bestimmt, die verschiedene Parameter berücksichtigen (Anzahl der Abnehmerinnen pro Gemeinde, jährlich ins Netz gespeiste Gasmenge, Länge der Gasleitungen, Bevölkerungszahl, geografische Klassifizierung der Ortschaft in Berggebiet/Ebene/Hügellandschaft).

Das Tarifsystem

Ein Vergleich der Methangaspreise in Südtirol (Februar 2006)

Verkäuferin	Gemeinde	Euro/m ³	Fixgebühr (Euro/Jahr)**	Kosten für 2000 m ³ (Euro)	Index
EW AE Bozen	Bozen	0,5947	30,00	1.189,41	100
EW AE Meran	Meran	0,6105	30,00	1.220,96	103
ASM Brixen	Brixen	0,9358	30,00	1.871,61	157
SELGAS AG	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt
Energias-Südgas AG	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt	nicht übermittelt

Gesamtkosten von einem Kubikmeter Methangas für die Endverbraucherin, bei einer jährlichen Lieferung von 2.000 m³ für Heizzwecke (inkl. Fixgebühr, Verbrauchskosten, Steuern, 20% Mehrwertsteuer) - ** Fixgebühr im Jahr bezogen auf einen Verbrauch von 2.000 m³

Ein nationaler Vergleich ist möglich, nachdem die AEEG einen durchschnittlichen Endpreis (inkl. Steuern) festgelegt hat. Dieser beläuft sich auf 0,6512 Euro/m³. Er muss von den Gashändlerinnen neben eventuellen eigenen Preisen angeboten werden (siehe Pressemitteilung der AEEG vom 29. Dezember 2005).

Vereinfacht dargestellt ergibt sich der Tarif aus:

- **einer Fixgebühr**, unabhängig vom Verbrauch und bezogen auf eine bestimmte Zeitspanne (z.B. wird eine trimestrale Abrechnung der Kundin ein Viertel der jährlichen Gebühr anlasten); die Fixgebühr variiert von Gasbetrieb zu Gasbetrieb;
- **einem variablen Betrag**, der abhängig ist von der verbrauchten Gasmenge. Diesbezüglich gibt es Staffellungen, die jeder Betrieb selbst bestimmen kann (max. sieben). Die Gasmenge (m³) innerhalb der festgelegten Verbrauchsklassen unterscheidet sich italienweit kaum, während die Preise zwischen den verschiedenen Verbrauchsklassen von Gemeinde zu Gemeinde stark variieren.
- In der Berechnung des variablen Betrags hat der **Koeffizient Meereshöhe einer Ortschaft** eine gewisse Bedeutung. Der Grundwert wurde bei 100 fixiert (wird von Meereshöhe und von den klimatischen Bedingungen der Ortschaft - Tagestemperaturen - bestimmt). Für jede Gemeinde hat die AEEG einen eigenen Koeffizienten festgelegt. Ein weiterer Faktor ist jener des **PCS - Potere Calorifico Superiore** (bestimmt die Energiemenge, die für jeden einzelnen Kubikmeter zur Verfügung steht), er wird in MJ/M³ gemessen. Um den "Preis pro verbrauchtem Kubikmeter Gas" genau zu bestimmen, muss auch der reale Heizwert der verbrauchten Gasmenge eingefügt werden.
- Die Anteile für die Verkaufstätigkeit und jene für die Verteilung werden einer jährlichen Aktualisierung unterzogen und dann auf das Heizjahr angewandt (vom 30. Juni bis zum 1. Juli des darauffolgenden Jahres). Der Preis für den Rohstoff wird alle drei Monate neu berechnet und hängt von den Marktschwankungen ab (auch jener der konkurrierenden Erdölprodukte).
- **Steuern:** a) Verbrauchssteuer, die allgemein auf Brennstoffe lastet; b) Gemeindezusatzsteuer, die von den örtlichen Behörden festgelegt wird; c) Mehrwertsteuer, die auf alle Rechnungsposten, auch auf die beiden genannten Steuerbeträge, angewandt wird. Die Mehrwertsteuer wird folgend berechnet: 10% für Koch- und Warmwasserzwecke (Tarif T1) und 20% für alle weiteren Zwecke (Tarif T2 - T3 und T4).

Die Tabelle zeigt die Unterschiede im Gaspreis zwischen einigen Städten.
Durchschnittsfamilie mit einem geschätzten Verbrauch von 1400 m³ im Jahr.

STADT	Gesamtspesen (€/Jahr)	Gesamtspesen (€/Jahr)	Unterschied	Änderung
Heizperiode	2003/04	2002/03	(1/Jahr)	%
REGGIO EMILIA (Blumet spa)	826,31	830,25	-3,93	-0,47%
IMOLA (HERA Comm srl)	859,82	858,06	+1,76	+0,21%
PALERMO (AMG gas srl)	1088,68	1008,65	+80,03	+7,93%
BOLZANO (Etschwerke AG)	725,80	779,57	-53,77	-7,00%
NAPOLI (Napoletana gas clienti)	996,07	1001,95	-5,88	-0,59%
ROMA (Italgas più spa)	983,46	1055,88	-72,42	6,86%
FOGGIA (Amgas blu srl)	785,97	732,07	+53,91	7,36%
GORIZIA (ESTGAS spa)	757,94	782,91	-24,97	-3,19%
UDINE (ESTGAS spa)	773,44	780,94	-7,50	-0,96%
LIVORNO (ASATRADE)	881,90	866,39	+15,51	+1,79%
VENEZIA (Italgas più spa)	866,68	913,60	-46,92	-5,14%
VERCELLI (ATENA Trading srl)	849,17	830,99	+18,18	+2,19%
FIRENZE (Fiorentina gas clienti)	867,36	897,38	-29,91	-3,33%
ASCOLI P. (Piceno gas vendite srl)	831,11	784,71	+46,40	+5,91%
Nationaler Durchschnittswert	851,84	857,96	-6,11	-0,65%

Quelle: www.gas.it

Der Vertrag und die Abrechnung

Der Vertrag: Wie für jede andere Dienstleistung muss die Verbraucherin auch für den Gasanschluss einen Vertrag mit der Gashändlerin oder -lieferantin abschließen. Es handelt sich dabei um einen Lieferungsvertrag, der allen Regeln des Zivilgesetzbuchs unterworfen ist.

Um die Interessen der Kundinnen zu wahren, die bis Ende 2002 keine Wahl bei der Gaslieferung hatten (Abnehmerinnen mit einem Gasverbrauch unter 200.000 m³ im Jahr), hat die AEEG den Inhalt der wichtigsten Klauseln niedergeschrieben. Diese werden automatisch angewandt und gewährleisten gerechtere Bedingungen und Transparenz.

Diese Klauseln betreffen:

- das Ablesen des Zählers (auch im Selbstables-System)
- das Ausstellen der Rechnungen
- die Modalitäten bei der Berechnung des Verbrauchs
- die Bezahlung der Rechnung
- den Verzug bei der Bezahlung
- die Unterbrechung der Lieferung bei Zahlungsverzug
- die Ratenzahlung
- die Kautionszahlung

Näheres dazu auf der Webseite der AEEG unter "Gas".

Die Abrechnung: Das Gesetz schreibt eine Mindestleistung beim Ablesen der Zähler vor: ein Mal im Jahr bei Kundinnen mit einem Gasverbrauch von bis zu 500 m³/Jahr, zwei Mal im Jahr bei Kundinnen zwischen 500 und 5.000 m³/Jahr. Bedenkt man, dass die Zähler gewöhnlich zwei Mal im Jahr abgelesen werden, stellen Gashändlerinnen in der Zwischenzeit Anzahlungsrechnungen aus, die auf reine Schätz-

zungen beruhen. Mit den Ausgleichsrechnungen verrechnen die Gaslieferantinnen hingegen den tatsächlichen (abgelesenen) Konsum zwischen einem Ablesetermin und dem anderen. In diesen Rechnungen werden natürlich bereits bezahlte Beträge der Anzahlungsrechnungen berücksichtigt. Jede Gaslieferantin muss ihren Kundinnen die Modalitäten mitteilen, mit denen sie die Berechnungen und vor allem die Schätzungen des Gasverbrauchs anstellt. Siehe diesbezüglich www.autorita.energia.it.

Beschwerden: Wenn Mängel auftreten oder Rechnungen beanstandet werden, gilt auch hier der Ratschlag, sich zur Wehr zu setzen. Siehe dazu das Muster eines Beschwerdeschreibens für den Bereich "Strom" auf Seite 51 samt den dazugehörigen Tipps zu Fristen und zu den einzelnen Schritten.

Kritisch angemerkt: Die Konsumentenschutzverbände kämpfen seit Jahren um die Abschaffung der Mehrwertsteuer auf die anderen Steuern. Diese Doppelbesteuerung ist völlig absurd.

Näheres im Netz:

- www.autorita.energia.it (Gas - Verbraucherinnen)
- www.ae-ew.it/sportello_on-line/gas/tariffe/tabelle/tabelle_tariffarie_gas.asp (Tarifsystem beim Gas der Etschwerke Meran - Bozen)
- www.federutility.it (Webauftritt des italienischen Dachverbands, der alle wichtigsten öffentlichen Dienstleistungsbetriebe in den Bereichen Wasser und Energie vertritt)
- www.gas.it (Informationsportal zum Gas in Italien)



8.1 WASSERWIRTSCHAFT

Land der Berge und des Wassers

Die besondere Landschaft, die zahlreichen Streusiedlungen und Einzelhöfe haben eine sehr verzweigte Struktur der Trinkwasserversorgung zur Folge: Diese erfolgt in Südtirol über mehr als 1500 Trinkwasserleitungen, von denen 548 öffentliche Trinkwasserlei-

tungen sind (sie versorgen die 116 Südtiroler Gemeinden), und 983 private Trinkwasserleitungen von öffentlichem Belang (abgelegene Gastbetriebe, Berghütten usw.).

Die öffentlichen Trinkwasserleitungen decken den Trinkwasserbedarf von 95,1% der Bevölkerung. Nur 4,9% der Bevölkerung verfügen über eine eigene, private Trinkwasserleitung.

Das von den Wasserleitungen gelieferte Wasser stammt zu 60% aus Quellen (ungefähr 2000), zu 38% aus Brunnen (ca. 50), während nur 0,5% aus Oberflächengewässern entnommen und aufbereitet wird. Bozen, Leifers und Bruneck beziehen ihr Wasser zum Großteil aus Tiefbrunnen, Meran und Brixen besitzen größere Quellen und nutzen zusätzlich Tiefbrunnen. Die übrigen Ortschaften versorgen sich fast ausschließlich über Quellen, die in der Regel im eigenen Gemeindegebiet liegen.

In Südtirol wird fast ausschließlich Grund- und Quellwasser verwendet, also Wasser, das lange im Untergrund verweilt und so von allen Verunreinigungen befreit ist. Von der Quelle bis zum Wasserhahn vergehen in der Regel wenige Stunden, dadurch bleiben die natürlichen Eigenschaften und die angenehme kühle Temperatur erhalten. Unser Trinkwasser muss in den wenigsten Fällen aufbereitet werden, d.h. so wie es an der Quelle entspringt, gelangt es auch in die Haushalte, ohne Zusatzstoffe oder Konservierungsmittel. Es ist somit ein reines Naturprodukt.

Die jährlichen Niederschläge bringen eine Wassermenge von ca. 5.000 Millionen m³. Dieses Regenwasser wird hauptsächlich in der Landwirtschaft, in der Industrie, als Trinkwasser und für die künstliche Beschneigung verwendet.

Quellen:

Webseite des Labors für Wasseranalysen der Autonomen Provinz Bozen:

www.provinz.bz.it/umweltagentur/2905/trinkwasser/

Webseite des Amtes für Gewässernutzung:

www.provincia.bz.it/acque-energia/3701/index_d.asp

Kritisch angemerkt: Nachdem die Eigenschaften unseres Quellwassers bzw. des Trinkwassers außerordentlich gut sind, fragt sich die Verbraucherzentrale Südtirol, warum so viele Konsumentinnen abgepacktes Mineralwasser im Supermarkt kaufen und trinken. Die Wasserqualität dieser Produkte ist meist weit geringer als die unseres "Pipenwassers". Wäre es nicht angebracht, zur alten - gesunden und billigeren - Tradition zurückzugreifen?

8.2 WASSERGEBÜHREN

Wofür zahlen wir eigentlich?

Wie für alle anderen öffentlichen Dienste, ist für die Wasserversorgung und alle dazugehörigen Leistungen (Trinkwasserzufuhr, Abwasserentsorgung, Klärung der Abwässer) vonseiten der Bürgerinnen ein Entgelt aufzubringen. Auch dieser "Wasserpreis" wird von einer Gebühr geregelt.

Die Nutzung des öffentlichen Guts Wasser wird von nationalen und lokalen Normen geregelt, die unter anderem Prinzipien und Kriterien für den Betrieb des einheitlichen Wasser-Dienstes festlegen. Auf nationaler Ebene gilt das Gesetz Nr. 36 vom 5. Jänner 1994 samt späteren Ergänzungen (in der sogenannten Legge Galli), während auf Landesebene auf das Landesgesetz Nr. 8 vom 18. Juni 2002 mit den dazugehörigen Durchführungsbestimmungen zurückgegriffen wird.

Die Nutzung und Verwaltung der Wasserressourcen auf lokaler Ebene

Das Landesgesetz sieht vor, dass die Versorgung mit Trinkwasser **in jedem Gemeindeeinzugsgebiet von den Gemeinden selbst** als Dienst übernommen wird. Darum sind die Gemeinden die "Hüter" des Trinkwassers und haben die entsprechende Konzession zur Nutzung dieses Wassers. Das Wasser aus Quellen, Flüssen und Gewässern ist ein öffentliches Gut, das nur dem Staat, den Regionen und den Autonomen Provinzen gehört. Die Leitungen und Kanäle hingegen können auch Eigentum der Provinzen und Gemeinden sein. Wo dies Sinn macht, können die Gemeindeverwaltungen die Verwirklichung und Verwaltung der öffentlichen Wasserleitungen auch über "Outsourcing" vorantreiben, sprich anderen Gesellschaften übergeben; gewöhnlich geschieht dies über gemeindeeigene Betriebe privaten Rechts (wie die SEAB in Bozen oder die Stadtwerke Meran oder Brixen AG). Das letzte Wort und die Kontrolle, insbesondere beim Wassertarif, gebührt aber immer den Gemeindeverwaltungen. Das Landesgesetz sieht allerdings bei kleinen privaten Wasserleitungen auch vor, dass sie von Dritten, von Privaten also, geführt werden können, wenn die Gemeinde einverstanden ist.

Beim Dienst der Ableitung und Klärung der Abwässer sieht das Gesetz hingegen vor, dass für die Verwirklichung von Kanalisationen und Kläranlagen von übergemeindlichem Interesse und für deren Betrieb eine Form der Kooperation zwischen lokalen Körperschaften angepeilt wird, auf der Grundlage von optimalen Einzugsgebieten (A.T.O.). Dies hat in verschiedenen Teilen Südtirols dazu geführt, dass in den letzten Jahren Kläranlagen auf Bezirksebene errichtet wurden.

Der Tarif - oder besser - die Wassergebühren in Südtirol.

Beim Trinkwasser beschließen die **Gemeinden** die Gebühren. Dabei nehmen sie Rücksicht auf die Betriebskosten und die Amortisierungskosten der getätigten Investitionen. Das Gesetz sieht darüber hinaus vor, dass jede Betreiberin von öffentlichen Wasserleitungen sich eine eigene Verordnung gibt, die Rechte und Pflichten sowohl auf Betreiberinnenseite als auch auf Abnehmerinnenseite festlegt.

Die Kosten beim Wasser werden - kurz gefasst - von drei Elementen bestimmt:

- die Gebühr für die gelieferte Wassermenge (d.h. für die Kubikmeter Wasser aus der Wasserleitung)
- die Gebühr für die Ableitung und Behandlung der Abwässer
- und die Gebühr für die Klärung der Abwässer (dabei wird vom gleichen Volumen wie oben ausgegangen).

In Südtirol gibt es bei den Tarifen wie im restlichen Italien große Unterschiede zwischen den Gemeinden.

Das kann man bei der Durchsicht der jährlich veröffentlichten Vergleichstabellen der zuständigen Landesämter (Trinkwasserverbrauch und -gebühren in Südtirol - siehe Bürgernetz) feststellen und auch bei jener der Vergleichsstudien der Verbraucherzentrale der letzten Jahre (www.verbraucherzentrale.it). In einigen Fällen gibt es plausible Erklärungen für diese Unterschiede, z.B. die unterschiedliche Verfügbarkeit von Wasser in den Gemeindeeinzugsgebieten. Es gibt Gemeinden, die einen Überschuss an Wasser haben, während andere Gemeinden wenig bis gar keine Trinkwasserquellen haben. In anderen Fällen gibt es keine Rechtfertigung für die Unterschiede im Preis. Der einzig anzunehmende Grund sind die wenig transparenten und kaum zu kontrollierenden Kosten in der Betriebsführung der Körperschaften, denen der Trinkwasser- und der Abwasserdienst anvertraut wurden.

Bei der Zusammensetzung des Wasser-Tarifs sind folgende Elemente entscheidend:

- a) Gebühren im Verhältnis zum verbrauchten Wasser (Tarifanteil für die Wasserzufuhr, Tarifanteil für die Ableitung und Tarifanteil für die Klärung der Abwässer)
- b) Fixgebühr (die sogenannte Gebühr für die Zählermiete; Rechnungsspesen und Versandspesen)

Neben solchen Gemeinden, die mit leicht verständlichen Standardtarifen aufwarten (man zahlt pro Kubikmeter Wasserverbrauch - Achtung: Zählerstand!), gibt es Gemeinden, deren Trinkwassertarife sich in einem gestaffelten System nach Wasserverbrauch unterscheiden, nach Einzugsgebieten und natürlich nach Art der Abnehmerinnen (Haushalte oder Produktionsbetriebe).

Ein Beispiel: Der Wassertarif (für Privathaushalte) in Bozen/SEAB

Eine Bozner Abnehmerin findet folgende Posten in ih-

rer Wasser-Rechnung:

- eine Fixgebühr (aufgrund der Anzahl der Wohneinheiten, derzeit 4 Euro/Jahr pro Wohneinheit)
- eine begünstigte Gebühr (derzeit 0,101742 Euro) für einen Wasserverbrauch von 0 bis 96 m³/Jahr, mit einem Mindestwasserverbrauch von 33 m³/Jahr
- eine Grundgebühr (derzeit 0,237570 Euro) für einen Wasserverbrauch von 97 bis 144 m³/Jahr
- eine Mehrausgabe (Überschuss-Gebühr liegt derzeit bei 0,258228 Euro) für einen Wasserverbrauch über 144 m³/Jahr

hinzu kommen:

- eine Gebühr für die Ableitung der Abwässer: 0,144613 Euro und
- eine Gebühr für die Klärung der häuslichen Abwässer: 0,409550 Euro

Alle Anteile sind Mehrwertsteuerpflichtig (10%).

Die Grundgebühr: Wasserminderverbrauch und Zählermiete.

Mit dem 1. Juli 2005 hat die Gesetzgeberin die Klausel des sogenannten "Mindestverbrauchs" abgeschafft, auf deren Grundlage die Abnehmerin eine Fixgebühr zahlte, unabhängig vom tatsächlichen Wasserverbrauch. Mit dem 1. Juli 2001 hingegen wurde die Gebühr für die Zählermiete ersetzt mit der Fixgebühr (siehe oben), deren Betrag jährlich nicht die 8,37 Euro (bei einem Wasserverbrauch bis zu 1.200 m³/Jahr) bzw. nicht die 74,37 Euro (bei einem Wasserverbrauch von über 18.000 m³/Jahr) überschreiten darf. Zugrunde liegt der Beschluss CIPE Nr. 52/2001.

Einige der Kriterien für die Berechnung der Tarife für den Dienst der Ableitung und Klärung der Abwässer.

Mit Beschluss der Landesregierung Nr. 3628 vom 13. Oktober 2003 wurden die spezifischen Kriterien dem neuen Gesetz angepasst. Art. 53 des Landesgesetzes 8/2002 legt die allgemeinen Kriterien für die Berechnung der Tarife für den Dienst der Ableitung und Klärung der Abwässer fest.

- Der Abwassertarif ist der Betrag, der für den Ableitungsdienst und für den Klärungsdienst zu zahlen ist und besteht aus der Summe von zwei Teilbeträgen.
- Voraussetzung für die Anwendung des Tarifs ist der Anschluss an die öffentliche Kanalisation.
- Der Tarif ist auch von den Inhaberinnen der Ableitungen zu entrichten, für die gemäß Art. 34 des Landesgesetzes vom 18. Juni 2002, Nr. 8, der Anschluss an die Kanalisation vorgeschrieben wurde (z.B. Bauten, die weniger als 200 m von der Kanalisation entfernt sind), wenn sie innerhalb der festgelegten Frist nicht für den Anschluss gesorgt haben.
- Der Tarif wird so bestimmt, dass die Betriebskosten und die Amortisationskosten für die unmittelbar von der Be-

treiberin vorgenommenen Investitionen sowie die Beträge gemäß Art. 54 abgedeckt werden.

- Der Teilbetrag des Abwassertarifs für die Abwasserbehandlung ist auch dann zu entrichten, wenn die Kanalisation nicht über geeignete Kläranlagen verfügt oder diese vorübergehend außer Betrieb sind. Mit dem Urteil Nr. 96 des Kassationsgerichtshofes vom 4. Jänner 2005 wurde untermauert, dass "die Gebühr für die Klärung der Abwässer gänzlich unabhängig von der tatsächlichen Nutzung des Dienstes zu entrichten ist, nicht nur: auch gänzlich unabhängig von seiner Einrichtung oder vom Anschluss der einzelnen Abnehmerin an das Kanalisationsnetz".
- Zur Festlegung der Höhe des Tarifs wird die Menge des eingeleiteten Abwassers der Menge des bezogenen, entnommenen oder gespeicherten Wassers gleichgestellt, wobei diese Wassermengen mit geeigneten Messgeräten zu erheben sind. Die Gemeinden können Abzüge für bestimmte Nutzungen festlegen, bei denen keine Abwässer anfallen.
- Der Tarif wird von den Gemeinden jedes Jahr für das darauffolgende Jahr innerhalb der Frist für die Genehmigung des Haushaltsvoranschlags bestimmt und wird von den Gemeinden oder von den Betreiberinnen unter Beachtung der Vereinbarung und der entsprechenden Auflagen angewandt.
- Bei der Festlegung des Tarifs können in Bezug auf den Verbrauch gestaffelte Tarife vorgesehen werden.
- Um eine gerechte Verteilung der Kosten zu erreichen, ist ein erhöhter Tarif für Zweitwohnungen zulässig.
- Die Betreiberin des einheitlichen Abwasserdienstes bestimmt für das eigene Einzugsgebiet innerhalb 31. Oktober eines jeden Jahres für das darauffolgende Jahr die Kosten für den Kanaldienst betreffend die Kanalisationen von übergemeindlichem Interesse und die Kosten für Abwasserbehandlung pro Kubikmeter, und zwar einheitlich für das entsprechende optimale Einzugsgebiet. Falls die Kosten nicht termingerecht festgelegt werden, werden jene des laufenden Jahres angewandt. Die Kosten werden so bestimmt, dass die Betriebskosten des Abwasserdienstes und die Amortisationskosten für die unmittelbar von der Betreiberin vorgenommenen Investitionen abgedeckt werden.

Quelle: Bürgernetz - http://www.provincia.bz.it/umweltagentur/2904/tarife_d.htm. Grundlage ist das geltende Landesgesetz.

Die Sache mit dem Zähler

Eine häufige Frage der Konsumentinnen ist jene nach der Pflicht, einen Zähler in der eigenen Wohnung anzubringen, der die verbrauchte Wassermenge misst. Das Gesetz spricht nicht von einer Pflicht, auch wenn klar sein müsste, dass dieser Schritt empfehlenswert ist, nachdem die Gemeinden und die Betreibergesellschaften zunehmend darauf bedacht sind (und sein müssen!), ihre Rechnungen auf eine genaue Messung des Wasserverbrauchs der einzelnen Wohneinheiten

zu stützen. In den meisten Fällen geschieht dies ja auch zum Vorteil der Verbraucherinnen (siehe die gesalzene Abwassergebühren).

Das Problem stellt sich hauptsächlich bei Kondominien, in denen der Wasserverbrauch von den Gemeinden und den Betreiberinnen des Wasser-Dienstes nur am Hauptzähler des Gebäudes abgelesen wird und nicht an den Zählern in den einzelnen Wohnungen. Die Gesamtabrechnung wird an die Kondominiumsverwaltung geschickt, die den Betrag auf die einzelnen Wohnungseigentümer aufteilt, je nach interner Regelung. Es passiert immer wieder, dass Verwalterinnen - um nicht bei allen einzeln anklopfen und ablesen zu müssen - den Betrag im Verhältnis zu den Tausendstel aufteilen oder laut Kriterien, die unabhängig vom tatsächlichen Wasserverbrauch der Einzelnen sind (am gebräuchlichsten ist das Kriterium, demnach die Anzahl der Personen im Haushalt einer jeden Wohnung entscheidend ist). Dies verursacht gerechtfertigten Missmut im Haus, vor allem bei denjenigen, die sich bemühen, Wasser zu sparen. Um letztlich den eigenen Wasserverbrauch unter Kontrolle halten und beweisen zu können und nur die entsprechende Summe zahlen zu müssen, ist es notwendig, einen eigenen Zähler zu installieren. Der geschuldete Betrag kann sich dadurch auch drastisch reduzieren...

Näheres im Netz:

www.provincia.bz.it/acque-energia/3701/index_d.asp (Amt für Gewässernutzung)

www.provincia.bz.it/umweltagentur/2904/index_d.htm (und im Detail auch Gebühren der einzelnen Gemeinden)

www.verbraucherzentrale.it (Vergleich Wassergebühren 2005)

www.federutility.it (Dachverband der größten öffentlichen Dienstleistungsbetriebe in Italien)

Wasser sparen - Tipps:

Die Erdoberfläche besteht zwar zu über 70% aus Wasser, davon sind jedoch 97% Salzwasser und nur 3% Süßwasser. Wenn wir bedenken, dass der größte Teil dieses Süßwassers in Form von Eis gespeichert ist bzw. sich in Tiefen befindet, deren Erschließung nicht wirtschaftlich ist, so wird klar, dass Wasser nicht unbeschränkt zur Verfügung steht. Der Wasserverbrauch eines Menschen in den Industriestaaten beträgt pro Tag durchschnittlich ca. 140 Liter Trinkwasser.

- für Trinken und Kochen: ca. 3 Liter
- für Gartenbewässerung: ca. 5 Liter
- für Geschirrspülen: ca. 8 Liter
- für Körperpflege: ca. 8 Liter
- für Putzen und Autowaschen: ca. 10 Liter
- für Wäschewaschen: ca. 17 Liter
- für Duschen und Baden: ca. 42 Liter
- für Toilettenspülung: ca. 45 Liter (mit Stopptaste 21 Liter)

Trinkwasser kann im Haushalt durch gezielte Maßnahmen eingespart bzw. durch Regenwasser ersetzt werden, ohne dass der Komfort darunter leidet:

- beim Zähneputzen, Einseifen und unter der Dusche das Wasser abstellen, wenn es nicht benötigt wird.
- tropfende Wasserhähne sofort reparieren lassen
- duschen statt baden
- bei der Toilettenspülung eine Stopptaste anbringen oder die Füllmenge reduzieren
- Geschirr nicht unter fließendem Wasser abspülen
- bei Waschmaschine und Geschirrspüler stets die gesamte Füllmenge nutzen
- bei Dusche, Waschbecken und Bidet Durchflussbegrenzer anbringen
- wo möglich, Regenwasser verwenden (v.a. bei der Gartenbewässerung, beim Putzen und Autowaschen, beim Wäschewaschen und bei der Toilettenspülung).

Das Prinzip der Regenwassernutzung ist einfach. Das Regenwasser wird auf dem Dach gesammelt und von dort aus über das Regensammelrohr in einen Speicher geführt. Von hier wird das durch den Filter gereinigte Wasser dann bei Bedarf mittels einer Pumpe an die jeweiligen Abnahmestellen, wie z.B. an die Toilette, weitergeleitet. Speicher, Filter und Pumpe sind im Fachhandel erhältlich.

Siehe Details unter www.energiesparhaus.at



9.1 DIE ABFALLBEWIRTSCHAFTUNG

Wer zahlt für die Müllberge?

Der Begriff "Konsumgesellschaft" als Definition unserer Gesellschaft ist wohl zurecht entstanden. Je mehr wir konsumieren, desto größer wachsen auch die Müllberge in der Peripherie unserer Wohnorte und desto mehr zahlen wir für die Abfallentsorgung und -verwaltung.

In den letzten Jahren stiegen die Müllgebühren - die Kosten für die Sammlung, die Abfuhr und die Beseitigung des Mülls - deutlich, sowohl auf lokaler als auch auf nationaler Ebene. Tatsache ist, dass aufgrund der immer strengeren Gesetze in puncto Müll die Gemeindeverwaltungen gemeinsam mit den privaten oder gemeindeeigenen Gesellschaften, die die-

sen öffentlichen Dienst an der Bürgerin verrichten, härtere Maßnahmen ergreifen mussten. Diese Strenge hat allerdings nicht überall zu Gerechtigkeit und Transparenz bei der Kostenverteilung geführt.

Eine der letzten Untersuchung der Verbraucherzentrale im Dezember 2004 hat ergeben, dass in einigen der größten Gemeinden Südtirols von 1999 bis 2004 die Gebühren zur Beseitigung der Hausabfälle um 20-30% und gar bis um 40% stiegen. Im Vergleich dazu stiegen die Lebenshaltungskosten um 12%! Einige Gemeinden nahmen weniger drastische Tarifierhöhungen, doch die derzeitige Tendenz ist zweifelsohne jene einer steten Erhöhung dieses wichtigen Postens in der "Familienbilanz". Und während die zuständigen Betriebe die Abfallentsorgung zunehmend als "Business" verstehen, machen sie sich kaum die Mühe, Sparmöglichkeiten bei der eigenen Betriebsführung zu finden. Das Verursacherprinzip nach dem Motto "Wer mehr Müll produziert, zahlt auch mehr!" kann nicht wörtlich gelten. Der Dienst kostet. Denn der Dienst beinhaltet nicht nur die Müllbeseitigung (Hausabfälle), sondern auch Eingriffe im Sinne der öffentlichen Hygiene, so etwa die Straßenreinigung.

Kritisch angemerkt: Der Müllsammelungs-, -abfuhr- und -beseitigungsdienst ist ein öffentlicher Dienst, der Ziele verfolgt wie den Umweltschutz und die Wahrung der öffentlichen Gesundheit. Dieser Dienst muss auch unabhängig von der Nachfrage der Kundinnen erledigt werden. Und er muss auf der Grundlage des Verfassungsprinzips über die individuelle Beitragsfähigkeit einer jeden Bürgerin erfolgen.

Und was sagt das Gesetz?

Vorausgeschickt: Derzeit ist eine Reform der Umwelt-Gesetzgebung auf staatlicher und auch auf Landesebene im Gang. Mit dieser Reform werden auch die Tarife der Abfallentsorgung neu geregelt. (über das sogenannte Umweltdekret). Im Kern dürften die derzeit gültigen Normen kaum geändert werden, doch einige Neuigkeiten sind nicht ganz auszuschließen.

Die Situation in Südtirol wird durch ein Landesgesetz geregelt (LG vom 6. September 1973 und Durchführungsverordnung - Dekret der LH Nr. 50 vom 15. Dezember 2000). Diese Verordnung regelt auch die Abfallgebühr bei den festen Abfällen (Hausabfälle). Die Normen sehen unter anderem die Kriterien vor, mit denen zwischen Grundgebühr und Gebühr für den tatsächlich produzierten Abfall unterschieden wird, und sie legen die Kostenfaktoren fest, die durch die Grundgebühr gedeckt werden sollen.

Was sieht derzeit das Landesgesetz zur Gebühr für Hausabfälle vor?

"Die Kosten für den Dienst der Bewirtschaftung der Hausabfälle und der Abfälle jeglicher Natur und Herkunft, die auf

den Straßen und öffentlichen oder öffentlich genutzten Flächen liegen, werden von den Gemeinden ab 1. Jänner 2000 mittels Einführung einer Gebühr abgedeckt. Die getrennte Sammlung der Verpackungsabfälle bleibt zu Lasten der Erzeuger und Verwender.

Die Gebühr ist anzuwenden gegenüber jedem, der Lokale oder nicht überdachte Flächen, die nicht Zubehör oder Nebensache der Lokale bilden, für jedweden Gebrauch besetzt oder führt, und die auf dem Gebiet der Gemeinde liegen. Die Gebühr ist zusammengesetzt aus einer Quote, die in Bezug auf die wesentlichen Teile der Kosten des Dienstes festgelegt wird und besonders auf die Investitionen für die Bauten und auf die entsprechenden Amortisierungen bezogen wird, und aus einer Quote bezogen auf die Menge der angelieferten Abfälle, den geleisteten Dienst und die Führungskosten, so dass damit mindestens 90 Prozent der Amortisierungs- und Betriebskosten abgedeckt sind. Die Gebühr ist nach Kategorien gegliedert, wobei für die Kategorie Wohnungen jedenfalls eine bestimmte Mindestgebühr im Zusammenhang mit der zu erwartenden Müllmenge in Rechnung gestellt wird."

(Art 7/bis LG 6.9.1973, Nr. 61)

Das Kriterium, auf dem die Pflicht zur Entrichtung einer Müllgebühr beruht: "Die Gebühr ist anzuwenden gegenüber jeder, die Lokale oder nicht überdachte Flächen, die nicht Zubehör oder Nebensache der Lokale bilden, für jedweden Gebrauch besetzt oder führt, und die auf dem Gebiet der Gemeinde liegen".

Im Laufe der Jahre wurde dieses Kriterium immer wieder kritisiert. In einigen besonderen Fällen - man denke z.B. an den Besitz von Kellerlokalen, Garagen und Gärten, die nicht zu Wohneinheiten gehören und vielleicht überhaupt keinen Müll produzieren und trotzdem "besteuert" werden - wurde es von Gemeindeverwaltungen sogar sehr penibel angewandt, was zu Rechtsstreitigkeiten und Anfechtungen vonseiten der Bürgerinnen gegenüber der Gemeindeverwaltungen geführt hat. Dies passierte auch mit den sogenannten "Zweitwohnsitzen": Wohnungen, die teilweise nur an wenigen Tagen im Jahr von den Eigentümern bewohnt werden, die aber trotzdem gleich hohe, wenn nicht sogar höhere (aufgrund des Zweitwohnsitzes) Müllgebühren vorsehen.

Kritisch angemerkt: Bleibt zu hoffen, dass die neue Gesetzgebung, an der derzeit gearbeitet wird, Interpretationsspielräume zugunsten der Bürgerinnen offen lässt, mehr Gerechtigkeit schafft und vor allem mit mehr Hausverstand angewandt wird.

9.2 DIE MÜLLGEBÜHR I

Blick hinter die Kostenkulisse

Es gibt noch Gemeinden in Südtirol, wie beispielsweise Bozen und Leifers, die ihre Kostenrechnung auf die Grundlage der Wohnfläche (m²) und der Familienmitglieder eines Haushaltes stützen und nicht auf jener der produzierten Müllmenge. Ein Großteil der anderen Gemeinden berücksichtigt die Wohnfläche überhaupt nicht, dafür die gemeldeten Familienmitglieder neben einer Mindestmenge an Müll pro Kopf im Jahr. Zu dieser Grundgebühr kommt eine weitere Gebühr hinzu, die sich auf die weiteren produzierten Abfälle bezieht.

Das Dekret Nr. 50/2000 beinhaltet genaue Vorschriften zur Berechnung des Tarifs (Art. 8) und zu den Kosten, die darin einfließen müssen (Art. 7). Die eigentliche Festlegung des Tarifs gebührt aber den einzelnen Gemeinden ("Die Gemeinden beschließen jährlich die Müllgebühr für das darauffolgende Jahr und zwar innerhalb der Frist für die Genehmigung des Haushaltsplans..." - Art. 2 der Bestimmung).

Wussten Sie?

dass die Bezeichnung "Gebühr für die Abfallentsorgung" wahrheitsgemäß ausgetauscht werden sollte durch die Bezeichnung "Müllgebühr und Gebühr für die Wahrung der örtlichen Hygiene", nachdem die entrichtete Gebühr auch dazu dient, andere Dienste wie die Straßenreinigung und den Betrieb der Recyclinghöfe zu bezahlen.

Welche Kosten deckt der Tarif?

Die Gebühr umfasst die direkten und die indirekten Spesen, die folgende Posten enthalten:

- a) Kosten für die Straßenreinigung;
- b) Kosten für die Verwaltung, für die Feststellung, für die Einnahme, für Streitverfahren und für die Umweltberatung;
- c) Amortisierungskosten und Kapitalnutzungskosten;
- d) Betrag gemäß Artikel 8/bis des Landesgesetzes vom 23. Dezember 1976, Nr. 57;
- e) Betriebskosten für den Restmüll: Kosten für die Sammlung, den Transport, die Behandlung und die Entsorgung;
- f) Betriebskosten für die Wertstoffe: Sammel-, Behandlungs- und Recyclingkosten für jedes einzelne Material, abzüglich der Einnahmen aus dem Verkauf von Material und Brennstoff aus Müll (BRAM) und der vom italienischen Verband der Hersteller und der Verwender von Verpackungsmaterial (CONAI) gedeckten Kosten für die Sammlung von Verpackungsabfällen sowie der Kosten für die Sammlung von tertiären Verpackungsabfällen, welche zu Lasten der Hersteller und der Verwender gehen;

- g) Betriebskosten des Recyclinghofes: Personalkosten und Kosten für die Verwertung und Entsorgung;
- h) Kosten für Sonderdienste: Sammlung und Transport, Verwertung und Entsorgung von Biomüll, Kartonagen, Sperrmüll, Speiseölen, gefährlichem Hausmüll und anderen Arten von Abfällen.

Der Gesamtertrag aus der Abfallgebühr darf den Gesamtbeitrag der direkten und der indirekten Kosten der Abfallwirtschaft und der Straßenreinigung nicht überschreiten. Eventuell entstandene Überschüsse sind innerhalb der nachfolgenden zwei Jahre über die Gebührenberechnung auszugleichen.

Und wie setzt sich der Tarif zusammen?

Erstens muss gesagt werden, dass die Gesamtkosten, die mittels Müllgebühr zu decken sind, auf alle Kundinnen verteilt werden müssen, auf die Privathaushalte genauso wie auf die gewerblichen Betriebe und zwar über einen nachvollziehbaren und gerechten "Schlüssel". Die Haushalte gehören auf jeden Fall bevorzugt.

Die Abfallgebühr setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

- a) Grundgebühr**, die immer und unabhängig von der produzierten Müllmenge und von der Anzahl der Familienmitglieder zu entrichten ist;
- b) mengenabhängige Gebühr**, bezogen auf die tatsächlich produzierte Müllmenge (Volumen/Lt oder Gewicht/Kg) einer bestimmten Anzahl von Familienmitgliedern in einem Haushalt und welche - soweit vorgeschrieben - die Mindestentleerungsmenge abdeckt;
- c) eventuelle Gebühr für Sonderdienste**, beispielsweise für die getrennte Biomüllsammlung, die gewöhnlich nur jenen Kundinnen angelastet wird, die davon Gebrauch machen.

Die Grundgebühr muss mindestens 30 Prozent der Gesamtkosten der Straßenreinigung und der Abfallwirtschaft decken. Die fixen Kosten laut Artikel 7 Absatz 1 Buchstaben a) bis c) sind durch die Grundgebühr abzudecken.

Die Fix- und Grundgebühr unter der Lupe

Die Fixgebühr ist normalerweise abhängig vom Umfang des Müllbehälters (Müllsack, Mülltonne oder Müllcontainer), der von der einzelnen Kundin verwendet wird (z.B. 80 Liter/120 Liter-Behälter usw.) und kann unterschiedlich ausfallen, je nach Art der Kundschaft (für Hausabfälle oder Abfälle aus dem Gewerbe). Im Falle der größten Gemeinden gibt es auch Unterschiede je nach Wohnzone bzw. Standort der Immobilie (Stadtzentrum, andere urbane Zonen, Peripherie, Umland). Bei der Unterscheidung zwischen Privathaushalten und Betrieben wird gewöhnlich eine Gesamtmüllmenge pro Kategorie angenommen (z.B. Haushalte/andere Benutzerinnen: Verhältnis von 40 zu 60).

Für die Kategorie "Haushalte" werden die Grundgebühr und die eventuelle Mindestanzahl der Entleerungen aufgrund der Anzahl der Mitglieder im Haushalt bestimmt (es gilt der Familienbogen an einem bestimmten Datum). Der Tarif pro Person muss aber auch Rücksicht nehmen auf die Größe der Familie, um nicht größere Familien zu benachteiligen. Generell geht man für die Berechnung der Grundgebühr von einer Höchstanzahl von vier Familienmitgliedern aus.

Die Mindestanzahl der Entleerungen pro Kopf im Jahr wird von den einzelnen Gemeinden auf der Grundlage eines Kriteriums festgelegt, das vom Landesgesetz bestimmt wird. Auf jeden Fall darf diese Mindestmüllmenge nicht geringer sein als 30 kg pro Person. Bis 2005 rechnete man gar mit einer Mindestmenge von 40 kg (180 Liter) pro Person im Jahr.

Die Meldepflicht

Achtung: Alle Personen, die eine Müllgebühr entrichten müssen, sind verpflichtet, der Wohnsitzgemeinde jede Änderung bezüglich Wohnfläche, Wohneinheiten, Wohnsitz oder Anzahl der Familienmitglieder im jeweiligen Haushalt mitzuteilen. Dies macht eine korrekte Berechnung der Gebühr für jede Bürgerin möglich und erlaubt erst etwaige Befreiungen oder Begünstigungen. Wer dieser Meldepflicht nicht nachkommt bzw. das Melden von Änderungen vergisst, kann bestraft werden. Es drohen Sanktionen, neben der rückwirkenden Eintreibung der Höchstgebühr. Die Gemeindeverwaltungen haben fünf Jahre Zeit, um Kontrollen, auch älterer Nutznießer-Situationen, durchzuführen.

Die Beschwerde

Wenn Müllrechnungen ins Haus flattern, die aus irgendeinem Grund beanstandet werden, gilt auch hier der Tipp, sich zur Wehr zu setzen. *Siehe dazu das Muster eines Beschwerdebriefs für den Bereich "Strom" auf Seite 51.*

Kritisch angemerkt: In gewissen Gemeinden tun sich Bürgerinnen schwer, die Gesamtkosten des Müllentsorgungsdienstes zu überschauen und die zugrunde liegenden Tarifelemente zu erkennen. Allgemein ist es nicht sonderlich gut bestellt mit der Transparenz und mit der Information bei den Betreibergesellschaften in der Abfallentsorgung: Die Berechnungskriterien und auch die Qualitätsstandards der angebotenen Dienste bleiben vage. Die Verbraucherzentrale fordert, dass sich Gemeinden und beauftragte Betriebe baldmöglichst ausstatten mit:

- einer Dienstcharta mit klaren Angaben zu den Qualitätskriterien bei der Ausführung der Dienstleistungen.
- Auch sollten sie die Bürgerinnen und Nutznießerinnen der Dienstleistungen mit einem jährlichen öffentlich zugänglichen Bericht im Detail informieren über die Kosten des Müllentsorgungsdienstes und die gültigen Kriterien, bezogen auf das abgeschlossene Geschäftsjahr. In den Be-

richt sollte neben der Rückschau auch eine Vorausschau Platz finden, mit einem Maßnahmenkatalog zur Verbesserung der Dienstqualität und -wirksamkeit, auch bezüglich geplanter Einsparungen bei der Betriebsführung.

Die Verbraucherzentrale hält die Einrichtung einer Aufsichtsbehörde im Bereich der notwendigsten öffentlichen Dienste für absolut notwendig und sinnvoll. Dieses Kontrollorgan sollte die Aufgabe übernehmen, über Mindeststandards beim Dienstangebot zu wachen und über die Gebührenpolitik zu entscheiden.

Müll vermeiden - Tipps:

Müll vermeiden heißt in erster Linie, Rohstoffe und Energie sparen. Deshalb sollten wir vor dem Kauf von Konsumartikeln erst einmal darüber nachdenken, ob wir wirklich alles brauchen, was wir gerne haben möchten. Irgendwann einmal wird nämlich alles zu Müll.

- Achten Sie beim Kauf von Waren auf Qualität, Langlebigkeit und Reparaturfreundlichkeit. Auch das hilft, unsere Müllberge zu verringern.
- Wählen Sie Produkte auch nach der Verpackung aus.

Bevorzugen Sie in erster Linie Mehrweggebinde, weiters Verpackungsmaterialien, die sinnvoll recycelt werden können. Meiden Sie Aluminiumdosen, Weichschäume, Verbundmaterialien und ähnlich Umwelt belastende Verpackungen. Bei Obst und Gemüse genügt meistens ein Papiersackl.

- Vermeiden Sie Werbeprospekte durch das Anbringen des Gelben Pickerls der Verbraucherzentrale an Ihrem Briefkasten.
- Verwenden Sie aufladbare Batterien.
- Praktizieren Sie die getrennte Müllsammlung und kompostieren Sie Ihre organischen Abfälle selbst, wenn Sie ein Stück Garten haben.

Nützliches im Netz:

www.provinz.bz.it/trend (Online-Flohmarkt)
www.provinz.bz.it/umweltagentur

9.3 DIE MÜLLGEBÜHR II

Kostbarer Müll

Die Unterschiede zwischen günstigen und teuren Müllgebühren in den Südtiroler Gemeinden sind eklatant gestiegen. So zahlt ein Drei-Personen-Haushalt in Meran um fast 200% mehr Müllgebühr als in Vintl. Einer Brixner Rentnerin kommt ihr Müll

sogar um 400% teurer als ihrer Nachbarin in Vintl. Bereits 1999 hatte die Verbraucherzentrale eine Abschwächung des Gebührengefälles gefordert. Ohne Erfolg.

Vergleich der Müllgebühren und Auswirkung (verhältnismäßiger Anteil) auf das Durchschnittsgehalt/die Durchschnittsrente 1999 - 2004

(Stand: 17.12.2004)

Fall A

3-Personen-Haushalt, Erstwohnung, Müllmenge von 2.000 Liter/Jahr (bzw. Wohnfläche von 100 m²)

Gemeinde	1999	Index 1999	2004	Index 2004	Unterschied	%
Vintl	-	-	75,50 Euro	100	-	-
Ritten	103,29 Euro	116	80,82 Euro	107	-22,47 Euro	-21,76
Schlanders	134,72 Euro	151	92,29 Euro	122	-42,43 Euro	-31,49
Neumarkt	89,30 Euro	100	95,57 Euro	127	6,27 Euro	7,02
Kastelruth	113,62 Euro	127	101,35 Euro	134	-12,27 Euro	-10,80
St. Ulrich	135,11 Euro	151	116,90 Euro	155	-18,21 Euro	-13,47
Laifers	98,02 Euro	110	130,61 Euro	173	32,59 Euro	33,24
Bruneck	119,76 Euro	134	170,04 Euro	225	50,28 Euro	41,99
Bozen	130,88 Euro	147	173,48 Euro	230	42,60 Euro	32,55
Brixen	149,48 Euro	167	216,37 Euro	287	66,89 Euro	44,75
Meran	172,90 Euro	194	222,44 Euro	295	49,54 Euro	28,65
Sterzing	125,55 Euro	141	-	-	-	-

Verhältnismäßiger Anteil der Müllgebühren am Durchschnittsgehalt

Berechnungsgrundlage: Durchschnitts-Nettogehalt einer Beschäftigten im Sektor Handel/Dienstleistung der 2. Kategorie; Durchschnitts-Nettogehalt 1999 = 14.200 Euro; Durchschnitts-Nettogehalt 2004 = 16.469 Euro

Gemeinde	1999		2004		Index Anteilsentwicklung
	Gebühr Fall A	Anteil/Gehalt (%)	Gebühr Fall A	Anteil/Gehalt (%)	
Vintl	-	-	75,50 Euro	0,46%	-
Ritten	103,29 Euro	0,73%	80,82 Euro	0,49%	67
Schlanders	134,72 Euro	0,95%	92,29 Euro	0,56%	59
Neumarkt	89,30 Euro	0,63%	95,57 Euro	0,58%	92
Kastelruth	113,62 Euro	0,80%	101,35 Euro	0,62%	77
St. Ulrich	135,11 Euro	0,95%	116,90 Euro	0,71%	75
Laifers	98,02 Euro	0,69%	130,61 Euro	0,79%	115
Bruneck	119,76 Euro	0,84%	170,04 Euro	1,03%	122
Bozen	130,88 Euro	0,92%	173,48 Euro	1,05%	114
Brixen	149,48 Euro	1,05%	216,37 Euro	1,31%	125
Meran	172,90 Euro	1,22%	222,44 Euro	1,35%	111
Sterzing	125,55 Euro	0,88%	-	-	-

Fall B - Single, Erstwohnung, Müllmenge von 600 Liter/Jahr (bzw. Wohnfläche von 60 m²)

Gemeinde	1999	Index 1999	2004	Index 2004	Unterschied	%
Vintl	-	-	23,36 Euro	100	-	-
Ritten	30,99 Euro	112	24,71 Euro	106	-6,28 Euro	-20,26
Schlanders	64,25 Euro	232	28,51 Euro	122	-35,74 Euro	-55,62
Neumarkt	27,70 Euro	100	29,59 Euro	127	1,89 Euro	6,81
Kastelruth	41,83 Euro	151	31,00 Euro	133	-10,83 Euro	-25,90
St. Ulrich	63,09 Euro	228	36,38 Euro	156	-26,71 Euro	-42,34
Laifers	58,81 Euro	212	74,37 Euro	318	15,56 Euro	26,45
Bruneck	37,89 Euro	137	53,31 Euro	228	15,42 Euro	40,69
Bozen	78,53 Euro	283	80,84 Euro	346	2,31 Euro	2,95
Brixen	99,37 Euro	359	116,82 Euro	500	17,45 Euro	17,56
Meran	86,68 Euro	313	109,26 Euro	468	22,58 Euro	26,05
Sterzing	38,41 Euro	139	-	-	-38,41 Euro	-100,00

Verhältnismäßiger Anteil der Müllgebühren an der Durchschnittsrente

Berechnungsgrundlage: Durchschnitts-Nettorente NISF 1999 = 7.789,86 Euro; - Durchschnitts-Nettorente NISF 2004 = 9.088,69 Euro

Gemeinde	1999		2004		Index Anteilsentwicklung
	Gebühr Fall B	Anteil/Gehalt (%)	Gebühr Fall B	Anteil/Gehalt (%)	
Vintl	-	-	23,36 Euro	0,26%	-
Ritten	30,99 Euro	0,40%	24,71 Euro	0,27%	68
Schlanders	64,25 Euro	0,82%	28,51 Euro	0,31%	38
Neumarkt	27,70 Euro	0,36%	29,59 Euro	0,33%	92
Kastelruth	41,83 Euro	0,54%	31,00 Euro	0,34%	64
St. Ulrich	63,09 Euro	0,81%	36,38 Euro	0,40%	49
Laifers	58,81 Euro	0,76%	74,37 Euro	0,82%	108
Bruneck	37,89 Euro	0,49%	53,31 Euro	0,59%	121
Bozen	78,53 Euro	1,01%	80,84 Euro	0,89%	88
Brixen	99,37 Euro	1,28%	116,82 Euro	1,29%	101
Meran	86,68 Euro	1,11%	109,26 Euro	1,20%	108
Sterzing	38,41 Euro	0,49%	-	-	-

Weitere Gebühren-Vergleiche Südtiroler Gemeinden - siehe: www.provinz.bz.it/umweltagentur.