



Prot. Datum | data prot. 18.03.2026

Prot. Nr. | n. prot. LBK_0000112

An die

SÜDTIROLER GEMEINDEN

An ihren Sitzen

GEGENSTAND: Schlichtungsverfahren in Streitfällen im Telekommunikationssektor über das Portal *ConciliaWeb*

Sehr geehrte Bürgermeisterinnen und Bürgermeister,

zu den vielseitigen Aufgaben des Landesbeirates für das Kommunikationswesen gehört auch die Durchführung von **Schlichtungsverfahren in Streitfällen zwischen KundInnen und Telekommunikationsanbietern**.

Ein streikendes Internet, hohe Gebühren für internationales Datenroaming oder ein ungewolltes Abo für Klingeltöne – vermutlich hatten viele von Ihnen bereits einmal mit einem solchen Problem zu kämpfen. **Ein Schlichtungsverfahren über *ConciliaWeb* kann in solchen Fällen eine rasche und unkomplizierte Lösung bieten!**

ConciliaWeb ist die die Plattform der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM) zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen KundInnen und Telekommunikationsanbietern.

Die Schlichtungsverfahren über *ConciliaWeb*:

- werden in Südtirol vom Landesbeirat für das Kommunikationswesen betreut;
- sind **kostenlos**, unkompliziert und schnell,
- stehen sowohl VerbraucherInnen als auch Business-KundInnen zur Verfügung;

Spettabili

COMUNI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

Loro sedi

Oggetto: Procedura di conciliazione nelle controversie nel settore delle telecomunicazioni tramite il portale *ConciliaWeb*

Gentili Sindaci e Sindache,

tra i molteplici compiti del Comitato provinciale per le comunicazioni, rientra lo svolgimento di **procedimenti di conciliazione nelle controversie tra utenti e fornitori di servizi di telecomunicazione**.

Internet che non funziona, costi elevati per il roaming internazionale, un abbonamento indesiderato per suonerie: molti di Voi si saranno già scontrati con problemi del genere. In questi casi, ecco che una **procedura di conciliazione tramite *ConciliaWeb* può offrire, in maniera rapida e semplice, la soluzione al problema!**

ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la risoluzione delle controversie tra clienti e fornitori di servizi di telecomunicazione.

Le procedure di conciliazione tramite *ConciliaWeb*:

- sono gestite in Alto Adige dal Comitato provinciale per la comunicazione;
- sono **gratuite**, semplici e veloci;
- sono a disposizione di consumatori e clienti, anche business;

- müssen vor Einleitung gerichtlicher Schritte zwingend durchgeführt werden.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren über „ConciliaWeb“ ab? Die wesentlichen Schritte sind:

- **Registrierung** des Kunden bzw. der Kundin auf dem Portal mit **digitaler Identität (SPID oder CIE)**;
- Einreichung des Schlichtungsantrages durch Ausfüllen eines **Online-Formulars**;
- Teilnahme an der **Schlichtungsverhandlung in Form einer Videokonferenz**;
- Unterzeichnung des Protokolls.

Für das Jahr **2026** plant der Landesbeirat für das Kommunikationswesen die **verstärkte Bekanntmachung des Dienstes**.

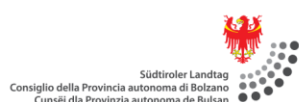
Zudem möchte der Kommunikationsbeirat **gezielte Unterstützung für Kundinnen und Kunden mit besonderem Unterstützungsbedarf** (z. B. ältere Personen oder technisch weniger affine Nutzerinnen und Nutzer) bereitstellen und dabei **starke Partner wie die Südtiroler Gemeinden miteinbeziehen**.

Auf Einladung des Präsidenten Dominik Oberstaller hatte ich in der Sitzung des Rates der Gemeinden am 27. Februar 2026 die Gelegenheit, das Online-Schlichtungsportal *ConciliaWeb* vorzustellen und unser Anliegen einer Zusammenarbeit zu präsentieren.

Dabei lag es mir besonders am Herzen, den konkreten Nutzen dieser Dienstleistung für unsere Mitbürgerinnen und Mitbürger zu verdeutlichen und aufzuzeigen, welchen Mehrwert eine Kooperation mit den Gemeinden für die Südtirolerinnen und Südtiroler bringen kann.

Die Rückmeldungen waren durchweg positiv und einige Mitglieder des Rates der Gemeinden haben bereits konkretes Interesse bekundet. Aus diesem Grund möchte ich in diesem Schreiben verschiedene Optionen für eine Zusammenarbeit vorschlagen.

Verbreitung von Informationsmaterial



- devono essere obbligatoriamente esperite, prima di intraprendere azioni giudiziarie.

Come si svolge una procedura di conciliazione su “ConciliaWeb”? I passaggi principali sono:

- **registrazione** del cliente sulla piattaforma con **identità digitale** (SPID o CIE);
- presentazione dell’istanza di conciliazione compilando un **modulo online**;
- partecipazione **all’udienza di conciliazione tramite videoconferenza**;
- sottoscrizione del verbale di chiusura della procedura.

Per l’anno **2026** il Comitato provinciale per le comunicazioni prevede un **potenziamento delle attività di promozione di questo servizio**.

Inoltre, il Comitato desidera offrire un **supporto mirato ai cittadini con particolari necessità di assistenza** (ad esempio persone anziane o utenti con meno dimestichezza digitale), coinvolgendo **partner importanti come i Comuni**.

Su invito del Presidente, Dominik Oberstaller, nella seduta del Consiglio dei Comuni del 27 febbraio scorso, ho avuto la possibilità di presentare il portale online di conciliazione, *ConciliaWeb*, e di illustrare la nostra proposta di collaborazione.

Sempre in quell’occasione, mi è particolarmente stato a cuore spiegare il beneficio concreto di questo servizio per i nostri concittadini e concittadine, oltre a mostrare quale valore aggiunto sia, per tutto il territorio, la collaborazione con i Comuni.

I riscontri ricevuti sono stati ampiamente positivi e alcuni componenti del Consiglio dei Comuni hanno già espresso interesse concreto alla collaborazione con lo scrivente Comitato. Per questo motivo, con la presente, intendo proporre le possibilità esistenti.

Diffusione di materiale informativo



Der Landesbeirat stellt eine **Bedienungsanleitung in Form einer Broschüre** zur Verfügung – sowohl in **gedruckter Form als auch digital als PDF**. Diese kann von den Gemeinden beispielsweise in ihren Foyers ausgelegt und/oder an ihre Bürgerinnen und Bürger versendet werden (Anlage 1).

Zudem verfügt der Kommunikationsbeirat auch über einen **digitalen Flyer mit QR-Code**, der direkt zur Broschüre führt. Dieser Flyer könnte beispielsweise auf den Homepages der Gemeinden veröffentlicht und/oder in den Gemeindeblättern abgedruckt werden (Anlage 2).

Hilfestellung für MitbürgerInnen mit besonderem Unterstützungsbedarf

In den Schlichtungsverfahren auf „ConciliaWeb“ ist kein Rechtsbeistand erforderlich. Das Portal ist so gestaltet, dass die Bürgerinnen und Bürger es selbstständig nutzen können. Dennoch kommt es immer wieder vor, dass insbesondere ältere Personen oder technisch weniger versierte Kundinnen und Kunden Schwierigkeiten im Umgang mit dem Portal haben. Genau hier könnten die **Gemeinden – insbesondere im Rahmen der DIGGY-Treffs und DIGI POINTS – wertvolle Unterstützung leisten**.

Mitarbeitende könnten den Mitbürgerinnen und Mitbürgern bei der Registrierung auf dem Portal, der Einreichung des Schlichtungsantrags sowie im Verlauf des Verfahrens zur Seite stehen. Personen, die nicht über die für die Teilnahme an einer Videokonferenz erforderliche technische Ausstattung verfügen, könnte diese in den Gemeinderäumlichkeiten zur Verfügung gestellt bekommen. Selbstverständlich würde der Kommunikationsbeirat die interessierten Mitarbeitenden der Gemeinden und Bibliotheken im Umgang mit dem Portal *ConciliaWeb* schulen. Hierfür könnten beispielsweise **Webinare** angeboten werden.

Der Kommunikationsbeirat würde sich freuen, wenn Sie den Vorschlag einer Zusammenarbeit zur Bekanntmachung von *ConciliaWeb* und zur

Il Comitato mette a disposizione un **manuale d'uso sotto forma di opuscolo**, sia in **versione cartacea, che in formato digitale (PDF)**. Esso può essere diffuso dai Comuni, ad esempio esponendolo nei propri foyer e/o inviandolo alle cittadine e ai cittadini (allegato 1).

Inoltre, il Comitato provinciale per le comunicazioni dispone di un **volantino digitale con codice QR**, che rimanda direttamente alla brochure. Tale volantino potrebbe essere pubblicato, ad esempio, sui siti web dei Comuni e/o stampato nei notiziari comunali (Allegato 2).

Supporto ai cittadini che necessitano di particolare assistenza

Nelle procedure di conciliazione su “ConciliaWeb” non è necessaria la difesa a mezzo di un/a avvocato/a. Il portale è strutturato in modo tale da poter essere utilizzato autonomamente. Tuttavia, spesso accade che, soprattutto persone anziane o utenti con minore dimestichezza digitale, incontrino difficoltà nell'utilizzo della piattaforma. Proprio in questo contesto, **i Comuni, in particolare in ambito DIGGY-Treff e DIGI POINTS, potrebbero offrire un valido supporto**.

Il personale potrebbe assistere le cittadine e i cittadini nella registrazione al portale, nella presentazione dell'istanza di conciliazione e nel corso dell'intera procedura. Alle persone che non dispongono dell'attrezzatura tecnica necessaria per partecipare ad una videoconferenza, potrebbe essere messa a disposizione tale strumentazione presso i locali comunali. Naturalmente, il Comitato provinciale per le comunicazioni provvederebbe a formare il personale interessato dei Comuni e delle biblioteche, sull'utilizzo del portale *ConciliaWeb*. A tal fine potrebbero essere organizzati, ad esempio, dei **webinar**.

Il Comitato provinciale per le comunicazioni sarebbe lieto se Voleste valutare positivamente questa proposta di collaborazione, finalizzata alla

Unterstützung Ihrer Bürgerinnen und Bürger wohlwollend prüfen würden.

Ich erlaube mir, diesem Schreiben die *ConciliaWeb*-Broschüre im PDF sowie den digitalen Flyer mit QR-Code beizulegen.

Bitte teilen Sie dem Büro des Kommunikationsbeirates (Telefon: 0471/946040, E-Mail: info@lbk-bz.org) mit, ob wir Ihnen gedruckte Broschüren zuschicken sollen und ob ein oder mehrere Mitarbeitende Interesse an einem Webinar haben.

Natürlich steht das Büro des Kommunikationsbeirates für allfällige Nachfragen und Informationen zur Verfügung.

Wir bitten Sie, die Informationen allen Interessierten zukommen zu lassen und bedanken uns für die gute Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen.

promozione di *ConciliaWeb*, in aiuto ai Vostri abitanti.

Mi permetto di allegare alla presente la brochure di *ConciliaWeb*, in formato PDF, oltre al volantino digitale, con il codice QR.

Vi chiediamo di comunicare all'Ufficio del Comitato provinciale per le comunicazioni (telefono: 0471/946040, e-mail: info@lbc-bz.org) se desiderate ricevere anche le brochure cartacee e se uno o più dei Vostri collaboratori siano interessati a partecipare ad un webinar dedicato.

L'Ufficio del Comitato provinciale per le comunicazioni è a disposizione per eventuali domande e ulteriori informazioni.

Ringraziandovi anticipatamente per la collaborazione, chiediamo di inoltrare queste informazioni a tutti i soggetti interessati.

Cordiali saluti.

Die Präsidentin | La Presidente
Judith Gögele

Anlagen:

- 1) Conciliaweb-Broschüre;
- 2) digitaler Flyer mit QR-Code.

Allegati:

- 1) brochure di *ConciliaWeb*;
- 2) volantino digitale con codice QR.