

Tirol, den 29. November 2022

Schriftliche Anfrage:

Alperia: Kein Deutsch am Telefon

Ein Bürger rief vor kurzem beim Callcenter von Alperia (800 110 055) an. Er sprach mit der Mitarbeiterin in seiner deutschen Muttersprache. Die Mitarbeiterin soll den Bürger zwar verstanden, aber nur auf Italienisch geantwortet haben. Sie hätte nicht einmal versucht, Deutsch zu sprechen. Der Bürger empfand dieses Verhalten als respektlos.

In der Antwort auf die Landtagsanfrage Nr. 2090/22 schreibt man, dass es der Alperia-Gruppe ein Bestreben sei, zweisprachige Mitarbeiter in den Gesellschaften einzustellen, insbesondere in den Bereichen mit starkem Kundenkontakt wie z.B. in der Verkaufsgesellschaft Alperia Smart Service. „Hier werden nur Profile ausgeschrieben, die beide Sprachen, Deutsch und Italienisch, gut beherrschen, damit Kunden mit Alperia in ihrer Muttersprache kommunizieren können.“

Deshalb stellt die Süd-Tiroler Freiheit folgende Fragen:

1. Wie erklärt man sich das Verhalten der Mitarbeiterin?
2. Warum werden deutschsprachige Bürger, die bei Alperia anrufen, nicht mit Mitarbeitern verbunden, die der deutschen Sprache mächtig sind?
3. Wie viele Mitarbeiter bei Alperia stehen im direkten Kundenkontakt, wie viele davon sind der deutschen Sprache mächtig?
4. Was gedenkt man zu unternehmen, damit sich Derartiges nicht wiederholt?

L.-Abg. Sven Knoll



L.-Abg. Myriam Atz-Tammerle

