

| Beratungsfolge Vorlage ist für alle hier angegebenen Sitzungen bestimmt | Sitzungstermin |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Haupt- und Finanzausschuss | 16.02.2010 |

Antrag der UWG Ratsfraktion zur Erreichbarkeit von Servicenummern

Beschlussvorschlag:

Dem Antrag der UWG Ratsfraktion wird nicht gefolgt.

Sachverhalt:

Der Antrag der UWG Ratsfraktion, bei dem es um Erreichbarkeit und Kosten von Servicenummern geht (z.B. der AWISTA GmbH im Bereich Müllabfuhr), ist als Anlage 1 beigefügt. Dazu nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

Die Schaltung einer kostengünstigen Servicenummer (wahlweise Telefonanschluss mit Ortsvorwahl) war seinerzeit von der Verwaltung im Leistungsverzeichnis gefordert worden und ist während der Vertragslaufzeit (bis 31.12.2010) nicht änderbar. Deshalb erübrigen sich die im Antrag geforderten „unverzöglichen Gespräche“ mit der AWISTA. Dazu besteht im übrigen auch deshalb kein Anlass, weil ein Anruf bei der Servicenummer der AWISTA 3,9 ct/min kostet. Das ist vernachlässigbar gering und bedeutet keine wirkliche Belastung für einen Haaner Anrufer. Damit sind auch nicht, wie im Antrag erwähnt, Zusatzeinnahmen erzielbar. Vielmehr hat die AWISTA diese Aufgabe ausgelagert und die Stadtwerke Düsseldorf mit der Abwicklung des „Callcenters“ beauftragt. Dort laufen die Anrufe aus einer Reihe von Vertragsgebieten der AWISTA (u.a. Abfallentsorgung in Düsseldorf, Haan, Wülfrath, Gelber Sack in Solingen) auf. Deshalb können zeitweise alle Auskunftsplätze besetzt sein oder auch vereinzelt für Haan nicht zutreffende Auskünfte erteilt werden. Das ist allerdings sehr selten. Lediglich in den letzten Wochen war eine Häufung der Anrufe zu verzeichnen, weil die Müllabfuhr wegen der Straßenverhältnisse nirgendwo planmäßig abgewickelt werden konnte.

Vor der Forderung, bei künftigen Ausschreibungen örtliche oder kostenfreie Telefonnummern zu fordern, wird seitens der Verwaltung dringend abgeraten, weil in durchgängig allen Unternehmen mit Callcentern gearbeitet wird, sodass eine Rückverlagerung in den eigenen Betrieb aus personellen und die Schaltung der Sondernummern auf „kostenfrei“ aus technischen Gründen nicht möglich ist. Das würde potenzielle Bieter möglicherweise vor Probleme stellen.

Schließlich hat der Bürger immer noch die Möglichkeit, bei der Abfallberatung im Haaner Ortsnetz anzurufen. Aber auch das ist nicht kostenfrei.

Anlagen:
Anlage 1