

Antrag der UWG Ratsfraktion zur Erreichbarkeit von Service-Nummern

Antrag:

1. Die Verwaltung wird beauftragt, mit dem Entsorgungsunternehmen AWISTA GMBH unverzüglich Gespräche zu führen mit dem Ziel, dass das Unternehmen für Haaner Bürger entweder über eine kostenfreie Servicenummer telefonisch erreichbar ist oder eine Telefonnummer im Ortsnetz ihres Sitzes anbietet.
2. Die Verwaltung soll bei künftigen Vertragsabschlüssen (nicht nur im Bereich der Müllentsorgung) darauf hinwirken, dass das jeweilige Unternehmen nicht nur über eine kostenpflichtige Sonderrufnummer erreichbar ist.

Begründung:

Zuletzt gab es zum Jahreswechsel erhebliche Unregelmäßigkeiten bei der Abfuhr der gelben Säcke. Dies wurde von der Firma AWISTA bestätigt. Haaner Bürger, welche sich wegen dieser Unregelmäßigkeiten an die Entsorgungsfirma wenden wollten, mussten eine kostenpflichtige 0180er Nummer wählen. Dort gerieten sie immer wieder in eine Warteschleife, da die Auskunftsplätze besetzt waren. Außerdem wurden zuvor Ansagen zur Müllabfuhr gegeben, die nicht für Haan bestimmt waren. Auf diese Weise entstanden den Anrufern durchaus vermeidbare Kosten. Es entstand der Eindruck, dass dieses Verfahren seitens AWISTA zur Erzielung von Zusatzeinnahmen angewendet wird. Viele Haaner Bürger haben eine Telefonflatrate, über welche Telefonate – mit Ausnahme der Sonderrufnummern – kostenlos geführt werden können.

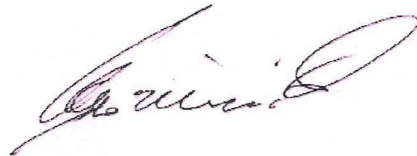
Wenn die Müllbeseitigung schon nicht reibungslos funktioniert, so sollten den davon Betroffenen nicht noch zusätzliche Kosten durch Rückfragen entstehen. Bei der „Entsorgung Solingen GmbH“ (Leerung der blauen Tonnen) ist dies bereits jetzt kundenfreundlich im Sinne des obigen Antrags gelöst.

Diese Erreichbarkeit gilt nicht nur für Bürger. Es gibt z.B. Wartungsverträge der Stadtverwaltung, bei denen der Service telefonisch in Anspruch genommen werden kann/muss. In solchen Fällen können über kostenpflichtige Sonderrufnummern der Stadt vermeidbare Kosten entstehen.

Haan, den 8.1.2010



Herder, Fraktionsvorsitzender



Käpernick, Stadtverordneter