



REPUBLIK ÖSTERREICH
DER BUNDESMINISTER
FÜR WIRTSCHAFTLICHE ANGELEGENHEITEN
ROBERT GRAF

Zl.: 10.101/416-XI/A/1a/88

II-5786 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVII. Gesetzgebungsperiode

Wien, am

15. 11. 1988

2585 /AB

1988 -11- 18

zu 2730 /J

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Mag. Leopold GRATZ

Parlament
1017 W i e n

In Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage Nr. 2730/J betreffend schlechtes Service des Patentamtes, welche die Abgeordneten Eigruber und Haigermoser am 29. September 1988 an mich richteten, beehre ich mich wie folgt Stellung zu nehmen:

Zu Punkt 1 der Anfrage:

Die Öffnungszeiten im Österreichischen Patentamt sind folgendermaßen geregelt:

Die Einlaufstelle ist zur Übernahme von Geschäftsstücken an Werktagen von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 13.00 Uhr und zur allgemeinen Auskunftserteilung bis 14.00 Uhr geöffnet.

Alle übrigen Hilfsstellen des Österreichischen Patentamtes (mit Ausnahme der Hilfsstelle Automatisierte Datenverarbeitung und der Hilfsstelle Recherchenverwaltung, bei denen ein Parteienverkehr nicht in Betracht kommt), ferner die Buchhaltung und der Lesesaal der Bibliothek des Amtes sind für den Parteienverkehr an Werktagen von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 14.00 Uhr geöffnet.

Computerunterstützte Auskünfte seitens der Informations- und Aktenkoordinationsstelle/Beschwerde- und Nichtigkeitsregister sind von 8.15 Uhr bis 15.30 Uhr, hiebei von 14.00 Uhr bis 15.30 Uhr nur telefonisch möglich.

Die Sprechstunden der Parteien in den Abteilungen des Österreichischen Patentamtes und beim Leiter der Hilfsämterdirektion finden an allen Werktagen von 9.30 Uhr bis 11.30 Uhr statt.

Der allgemeine juristische Auskunftsdienst wird Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag, sofern sie Werktage sind, in der Zeit von 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr durchgeführt.

Die Abteilungen und die Hilfsämterdirektion sind verhalten, Parteien ohne Wohnsitz in Wien nach Tunlichkeit auch außerhalb der Sprechstunden zu empfangen. Die Vorsprache zu vereinbarten Terminen auch außerhalb der Parteienverkehrszeit bleibt in allen Fällen möglich.

Zu den Punkten 2 und 3 der Anfrage:

Der Parteienverkehr wird vom Österreichischen Patentamt grundsätzlich zu den zu Punkt 1 der Anfrage angegebenen Zeiten abgewickelt. Diejenigen Organisationseinheiten des Österreichischen Patentamtes, wo Parteienverkehr auftreten kann, das sind insbesondere die Präsidialabteilungen, die Rechtsabteilungen, die Technischen Abteilungen, die Bibliothek, die Buchhaltung und die Informationsstelle sowie die öffentlichen Register sind angewiesen, wenn irgendwie möglich, auch außerhalb der offiziellen Sprechzeiten Auskünfte, die aufgrund des Fachwissens gegeben werden können, zu tätigen sowie in allen Fällen jedenfalls die Anfragenden an die zuständige Stelle zu verweisen, damit jeder Anfragende zu jeder Zeit die erforderlichen Informationen betreffend die Vorsprachezeiten erhält. Entsprechende Verweisungen sind insbesondere auch von der Telefonzentrale und vom Portier durchzuführen.

- 3 -

Da viele Parteien - insbesondere solche außerhalb Wiens - oftmals die Zeiten des Parteienverkehrs nicht kennen oder nicht einhalten können, wird selbstverständlich auch außerhalb der für die Auskunft vorgesehenen Zeiten von verfügbaren zuständigen Bediensteten Auskunft über Fragen des gewerblichen Rechtsschutzes gegeben.

Im Zusammenhang mit dem erforderlichen Einsatz der elektronischen Datenverarbeitung sind ab 15.30 Uhr EDV-unterstützte Auskünfte der Informationsstelle nicht mehr möglich, da die Umstellung auf den nächsten Tag durchgeführt werden muß. Die erforderlichen Auskünfte sind jedoch am nächsten Tag ab 8.15 Uhr wieder erhältlich.

Zu Punkt 4 der Anfrage:

Die Telefonanlage des Österreichischen Patentamtes wurde im April 1987 an das neue Digitalsystem der Post angeschlossen. Bedauerlicherweise mußten in diesem Zusammenhang in der Folge immer wieder Störungen verschiedenster Art registriert werden, die allerdings im Bereich der Post gelegen waren. Diese sind jedoch nunmehr prinzipiell behoben.

Nach den Vorschriften der Post ist bei der Telefonanlage des Österreichischen Patentamtes die Einschaltung eines Tonbanddienstes vor dem Melden der Vermittlungsstelle nicht zugelassen, weil eine Koppelung der Ferngesprächsgebührenpflicht an die erstmalige Spracherkennung auf Seiten des Angerufenen vorliegt. Eine entsprechende Tonbanddienst-Installation konnte daher, obwohl sich das Österreichische Patentamt hierfür durchaus interessiert hat, nicht durchgeführt werden.

Die Telefonzentrale des Österreichischen Patentamtes ist an allen Werktagen von 7.30 Uhr bis 15.30 Uhr laufend besetzt. Außerhalb dieser Zeiten beziehungsweise bei zwingender kurzzeitiger Abwesenheit tritt die sogenannte Nachtschaltung in Kraft, das heißt, daß das Telefon von der Telefonzentrale zum

./4

Portier umgeschaltet wird, der mit Ausnahme von angeordneten abendlichen beziehungsweise nächtlichen Inspektionsgängen beziehungsweise solchen an Samstagen, Sonn- und Feiertagen stets in der Portierloge erreichbar sein muß und der in der Lage ist, zu jeder amtsberechtigten Nebenstelle zu vermitteln. Aus diesem Grunde ist sogar eine ständige Erreichbarkeit des Österreichischen Patentamtes mit Ausnahme gewisser nicht in der Parteienverkehrszeit liegender Inspektionszeiten grundsätzlich gewährleistet. Daher erscheint die Installation eines Anrufbeantworters an der Nachtschaltung weder erforderlich noch sinnvoll.

Die Telefonzentrale des Österreichischen Patentamtes ist für 36 Anrufe aufnahmefähig (35 hievon in der Warteschleife) und erst ab dem 37. Anruf ertönt für den Anrufer das Besetztzeichen. Bei starker Auslastung der Telefonzentrale kann es aus diesem Grund zu längeren Wartezeiten kommen.

Die Nachtschaltung beim Portier verfügt nur über eine 3er-Warteschleife, sodaß für den 5. Anrufer usw. das Besetztzeichen ertönt.

Zu Punkt 5 der Anfrage:

Die Österreichische Post- und Telegrafverwaltung hat am 29.8. 1988 in der Zeit von 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr Umschaltungsarbeiten an den neu verlegten Telefonkabeln in der Wallnerstraße durchgeführt. Bei dieser Umschaltung dürften technische Probleme aufgetreten sein, welche eine längere Unterbrechung der maßgeblichen Leitung zur Folge gehabt haben könnten, sodaß es nicht auszuschließen ist, daß Unterbrechungen ankommender Gespräche auch im Ausmaß von bis zu 30 Minuten eintraten.

Da das Versagen der Telefonanlage somit nicht im Einflußbereich des Österreichischen Patentamtes lag, bedauere ich zwar diesen Vorfall, sehe jedoch keine Möglichkeit, sonstige Veranlassungen zu treffen.

