



**II-3102 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode**

REPUBLIK ÖSTERREICH
DER BUNDESMINISTER FÜR
ÖFFENTLICHE WIRTSCHAFT UND VERKEHR
DIPL.-ING. DR. RUDOLF STREICHER

A-1030 Wien, Radetzkystraße 2
Tel. (0222) 711 62-9100
Teletex (232) 3221155
Telex 61 3221155
Telefax (0222) 713 78 76
DVR: 009 02 04

Pr.Zl. 5906/9-4/91

1297 IAB

1991 -08- 13

zu 12451J

ANFRAGEBEANTWORTUNG

betreffend die schriftliche Anfrage der Abg.
Mag. Frieser und Kollegen vom 11. Juni 1991,
Zl. 1245/J-NR/91, "kunden- und service-
orientierte Post"

Zum Motiventeil der Anfrage:

Der in der einleitenden Darstellung der Anfrage geschilderte "Fall" konnte mangels konkreter Angaben nicht eruiert werden. Sicher ist jedoch, daß es sich dabei um eine bedauerliche Verkettung von Mißverständnissen und möglicherweise von Fehlleistungen handelt, wie sie in einem Unternehmen von der Größenordnung der Post nicht von vornherein mit Sicherheit ausgeschlossen werden können. Zur Größenordnung sei angeführt, daß die österreichische Post derzeit pro Jahr etwa 20 Millionen Fernmeldegebührenrechnungen sowie 1,5 Millionen Mahnungen erstellt und 350.000 Sperren durchzuführen hat.

Fehlleistungen der oben erwähnten Art stellen keineswegs Regelfälle dar, sondern finden sich in der Praxis nur in verschwindend geringer Zahl wie dies auch aus jüngsten Meinungsumfragen hervorgeht, in denen der Post bzw. ihren Mitarbeitern in den diversen Fachbereichen durchwegs hervorragende Zensuren für Fleiß, Sachkompetenz und Kundenfreundlichkeit ausgestellt werden. Dennoch werden auch solche bedauerliche Einzelfälle jeweils zum Anlaß genommen, Maßnahmen zu überdenken, um ein Wiederholen derselben zu vermeiden.

- 2 -

Ihre Fragen darf ich wie folgt beantworten:

Zu Frage 1:

"Durch welche Maßnahmen stellen Sie sicher, daß nicht aufgrund eines Irrtums der Post der Fernsprechananschluß eines Fernsprechteilnehmers abgeschaltet wird, obwohl er keinen Zahlungsrückstand aufweist?"

Die Erstellung der Fernmeldegebührenrechnungen und die Überwachung der Einzahlungen erfolgt durch die Anwendung der ADV völlig automatisiert. Dadurch ist sichergestellt, daß nur für diejenigen Teilnehmerstellen Sperraufträge ausgefertigt werden, bei denen bis zu einem bestimmten Termin keine Zahlung erfolgt ist. Für derartige Teilnehmerstellen wurde zuvor - nach Ablauf der Zahlungsfrist - ebenfalls automatisch im Wege der ADV, eine Mahnung (mit dem Hinweis auf eine Gebührensperre bei Nichtbezahlung) erstellt und abgefertigt.

Die Gebührensperren werden im Wählamt aufgrund der in den Sperraufträgen enthaltenen Angaben durchgeführt.

Durch die Ablauforganisation mit eingebauten Prüfvorgängen sind die Voraussetzungen für ein fehlerfreies Vorgehen gegeben. Die betreffenden Mitarbeiter und ihre Aufsichtsorgane sind zur Anwendung besonderer Sorgfalt angewiesen. Dadurch soll das auch nur vereinzelte Auftreten von "Irrtümern" vermieden werden.

Zu den Fragen 2 bis 5:

"In welcher Art und Weise informieren Sie einen Fernsprechteilnehmer, dessen Anschluß abgeschaltet werden soll, vor der Abschaltung seines Anschlusses von dieser Maßnahme und der Ursache für diese Abschaltung?"

In welcher Art und Weise informieren Sie einen Fernsprechteilnehmer, dessen Telefon längere Zeit gestört ist, von der Ursache dieser Störung und was unternommen werden kann, um die Störung bzw. Abschaltung beheben zu können?"

- 3 -

Wie stellen Sie sicher, daß es zu keiner rufmäßigen und geschäftlichen Schädigung eines Fernsprechteilnehmers kommt, dessen Telefonanschluß irrtümlich mit der Begründung des Zahlungsverzugs abgeschaltet wurde?

Wie ersetzen sie einen eingetretenen geschäftlichen Schaden, wenn dieser aufgrund eines Fehlverhaltens der Post eintritt?"

Bei Gebührensperren muß der Fernsprechteilnehmer im Hinblick auf die Hinweise im Lauf des vorangehenden Mahnverfahrens als ausreichend informiert über die angedrohte Sperre angesehen werden.

Ansonsten sind Fernsprechteilnehmerstellen lediglich bei auftretenden Gebrechen oder kurzfristig bei notwendigen Netzumschaltungen nicht betriebsbereit. Bei kurzfristig behebbaren Störungen wird einer gesonderten Verständigung des Teilnehmers gegenüber (wenn ihm die Störung nicht ohnehin bekannt ist) einer raschen Störungsbehebung der Vorrang eingeräumt.

Bei größeren und umfangreichen Betriebsbeeinträchtigungen (Massenstörungen, wie etwa Kabelbeschädigungen durch Bagger und dgl.) werden Verlautbarungen sowohl über die Massenmedien als auch über Tonbandansagen bei Kurzzrufnummern vorgenommen.

Bei geplanten Arbeiten am Leitungsnetz werden die betroffenen Teilnehmer in der jeweils bestgeeignetsten Form (z.B. Aushang in den jeweiligen Häusern, bei größerem Umfang auch Pressemitteilungen) informiert.

Bei vereinzelt irrtümlichen Sperren kann es zu keiner rufmäßigen Schädigung kommen, weil Auskünfte nur dem betroffenen Teilnehmer gegeben werden. Geschäftliche Schädigungen sind durch Aufklärung eines solchen Irrtumes zu vermeiden. Die betreffenden Mitarbeiter haben bekanntgewordene Mißstände unverzüglich zu bereinigen.

- 4 -

Eine Schadenersatzverpflichtung hinsichtlich der Besorgung des Fernmeldedienstes ist mit Rücksicht auf den Haftungsausschluß nach § 22 Abs. 1 des Fernmeldegesetzes nicht gegeben.

Zu den Fragen 6 und 7:

"Welche Maßnahmen werden Sie ergreifen, damit in Hinkunft ein kunden- und serviceorientiertes Verhalten der Post bei Telefonstörungen bzw. -abschaltungen sichergestellt wird?"

Wie werden Sie in Hinkunft sicherstellen, daß innerhalb von kürzester Zeit mit der Befassung nur einer einzigen Dienststelle der österreichischen Post Telefonabschaltungen und -störungen behoben werden können?"

Kunden- und serviceorientiertes Verhalten der Mitarbeiter ist vorrangiges Unternehmensziel der Post. Der praktischen Umsetzung dienen laufende Schulungen sowie Überprüfungen der Organisation und Arbeitsabläufe bis hin zu konkreten Unterweisungen einzelner Mitarbeiter durch ihre Aufsichtsorgane. Bei den Störungsmeldestellen sollen darüberhinaus durch Ausrüstung mit EDV-Systemen weitere Verbesserungen im Service erzielt werden. Für die Mitarbeiter dieser Stellen wurden eigene Kurse für kundenorientiertes Verhalten eingerichtet.

Bei der erwähnten Unternehmensgröße der österreichischen Post mit bundesweiten Aufgaben in zahlreichen Dienstleistungsbereichen ist die Behandlung von Kundenanliegen bei nur einer einzigen Dienststelle nicht immer möglich; die bestehenden Organisationsstrukturen resultieren vor allem aus wirtschaftlichen Gründen, nehmen aber auch auf andere Aspekte wie Personaldotierung, Kundendienst und dgl. Rücksicht.

Die Mitarbeiter sind jedenfalls angewiesen, Störungsmeldungen, auch wenn sie nicht den eigenen Bereich betreffen, entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

- 5 -

Zu den Fragen 8, 9 und 10:

"Werden Sie in Hinkunft sicherstellen, daß Telefonabschaltungen und -störungen von Telefonkunden rund um die Uhr - auch Samstag und Sonntag - ohne zusätzliche Kosten geklärt und behoben werden können?"

Wieso werden für die Behebung von Telefonstörungen, für deren Entstehen der Monopolbetrieb Post die alleinige Verantwortung trägt, dem Kunden am Samstag sowie an Sonn- und Feiertagen Kosten verrechnet?"

Was ist die Rechtsgrundlage dafür?"

Störungsmeldungen werden bereits derzeit von den Leitstellen (auf die Telefonnummer der Leitstelle wird bei der Tonbandansage der Störungsmeldestelle nach Dienstschluß hingewiesen) rund um die Uhr (Abend- und Nachtstunden, Samstag, Sonn- und Feiertage) entgegengenommen. Für Störungsbehebungen gibt es eine sogenannte Regeldienstzeit (Montag bis Freitag tagsüber), wie sie auch in anderen Wirtschaftsbereichen als übliche Arbeits- bzw. Geschäftszeit besteht. Innerhalb der Regeldienstzeit werden Störungsbehebungen gratis durchgeführt. Angesichts der zunehmenden Bedeutung der Kommunikation wurden Entstörungsmöglichkeiten auch außerhalb der Regeldienstzeit, sofern vom Teilnehmer gewünscht, geschaffen. Die Entstörung außerhalb der Regeldienstzeit erfordert gewisse Veränderungen der Regelorganisation und einen zusätzlichen Aufwand. Bei vom Teilnehmer gewünschten Störungsbehebungen außerhalb der Regeldienstzeit verrechnet die Post diesen zusätzlichen Mehraufwand (Überstundenkosten, erhöhte Wegzeit wegen größerer Zentralisierung des Bereitschaftsdienstes und dgl.).

Die Behebung von Störungen außerhalb der Regeldienstzeit ist auch deshalb sehr aufwendig, weil im Rahmen des Bereitschaftsdienstes ein nicht mit den örtlichen Gegebenheiten vertrauter Entstöorer tätig werden muß.

- 6 -

Massenstörungen werden auch außerhalb der Regeldienstzeit ohne Verrechnung von Kosten behoben; ebenso Störungen bei Telefonanschlüssen in Spitälern, bei Ärzten im Dienst, bei Rettungsdiensten und dgl.

Grundsätzlich werden aus Gründen der Zweckmäßigkeit, der Wirtschaftlichkeit und der Sparsamkeit Entstörungen nur an Werktagen, außer Samstag, (Regeldienstzeit) durchgeführt wie dies auch sonst in anderen Bereichen der Wirtschaft allgemein üblich ist. Für sonstige Arbeiten, die auf Verlangen des Teilnehmers erfolgen - so auch für die im Rahmen des erweiterten Services verlangten Entstörungen am Samstag sowie an Sonn- und Feiertagen - sind gemäß § 19 der Fernmeldegebührenordnung Gebühren in der Höhe der erwachsenden Kosten zu entrichten.

Wien, am 9. August 1991

Der Bundesminister

