

Abteilung Warnung, Alarmierung und
Kommunikationstechnik und
Landeswarnzentrale Oberösterreich

Petzoldstraße 43, 4021 Linz
Tel: 0732/ 770 122 - 0
Fax: 0732/ 770 122 - 259

Bearbeiter: BR Ing. Bernhard Gutjahr
Durchwahl: 251
E-Mail: bernhard.gutjahr@ooelfv.at

An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
A-1060 Wien

Linz, am 20.04.2016

Betreff: Stellungnahme 6. Novelle KEM-V 2009

Sehr geehrte Dame und Herren,

folgend unsere Stellungnahme zum aktuellen Entwurf der KEM-V 2009:

Stellungnahme 1 der LWZ OÖ:

Abs. 1 Z 4 trifft laut einleitendem Satz für §21 für die Notrufnummer 112 nicht mit Jänner 2010 in Kraft, das würde dann bedeuten, dass auf 112 einlangende Notrufe auch nicht situationsadäquat weitergeleitet werden müssen? Ich nehme an, das ist damit nicht so gemeint.

Bei Abs. 4 Z2 müsste dem Notrufenden zusätzlich auch mitgeteilt werden, an welche (zuständige) Leitstelle der Notruf situationsadäquat weitergeleitet wurde. Für die weitere Bearbeitung solcher Notrufe wird es notwendig sein, die weitere Kommunikation mit dem Hilfesuchenden zu gewährleisten, das ist einerseits durch die Weitergabe der Telefonnummer von der Notrufzentrale 112 an die zuständige Leitstelle, andererseits aber auch durch die Information an den Hilfesuchenden, welche Leitstelle den Fall weiter bearbeitet, sicherzustellen.

Original:

Beachte für folgende Bestimmung

Abs. 1 Z 4 tritt ausgenommen für die öffentliche Kurzzrufnummer für Notrufdienste 112 mit 7. Jänner 2010 in Kraft (vgl. § 128 Abs. 3).

Verhaltensvorschriften

§ 21. (1) Der Zuteilungsinhaber einer öffentlichen Kurzzrufnummer für Notrufdienste hat sicherzustellen, dass

1. für Anrufe und SMS gemäß Abs. 4 zur zugeteilten öffentlichen Kurzzrufnummer für Notrufdienste von jedem Ort seines Zuteilungsgebietes das entsprechende Routingziel festgelegt ist und diese Informationen für Kommunikationsnetz- und Kommunikationsdienstbetreiber entgeltfrei in einem elektronisch weiterverarbeitbaren Format elektronisch abrufbar bereitgestellt werden und über Änderungen in geeigneter Weise informiert wird,
2. der Notrufdienst im gesamten Zuteilungsgebiet erreichbar ist,
3. der Notrufdienst 24 Stunden täglich erreichbar ist und so ausgestattet wird, dass bei der Entgegennahme von Rufen keine nennenswerten Wartezeiten auftreten.
4. bei Notrufen/Meldungen von Notfällen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der erreichten Leitstelle

fallen, eine situationsadäquate Weiterleitung an die jeweils zuständige Leitstelle erfolgt.

(2) Die Belegung von öffentlichen Kurzurufnummern für Notrufdienste mit Tonbandnachrichten oder ähnlichen automatischen Systemen sowie ein Verhalten, das keine der Notrufsituation adäquate Hilfe ermöglicht oder initiiert, ist nicht zulässig. Davon ausgenommen ist die öffentliche Kurzurufnummer für Notrufdienste 141, hinter der Tonbandnachrichten oder ähnliche automatische Systeme geschaltet werden dürfen, wenn der Diensteanbieter dafür sorgt, dass

1. Angaben über die Verfügbarkeit des Dienstes öffentlich leicht zugänglich sind,
2. zu den Zeiten, zu denen der Dienst nicht erreichbar ist, dem Rufenden die nächsten Sprechzeiten sowie
3. eine andere erreichbare Notrufnummer angesagt werden.

(3) Folgeziffern hinter einer öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste sind nicht zulässig.

(4) Der Zuteilungsinhaber der öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste 112 hat sicherzustellen, dass Meldungen per SMS an 112

1. Meldungen per Sprachanruf gleichgestellt sind und
2. unmittelbar beantwortet werden. Sofern nicht eine andere Reaktion erfolgt, ist zumindest mitzuteilen, dass die Meldung empfangen wurde und bearbeitet wird.

EB zu § 21:

Die Aufnahme der Verpflichtung für die zusätzliche Kontaktmöglichkeit mit der Leitstelle der Notrufnummer 112 erscheint notwendig, da es in gewissen Situationen hilfreich sein kann, Hilfsdienste ohne Sprachkommunikation zu erreichen; beispielsweise bei Entführungen, häuslicher Gewalt, Hörbeeinträchtigungen oder auch nur bei außergewöhnlich lautem Umgebungslärm. Bei schlechter Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes können SMS sogar zuverlässiger sein als Sprachkommunikation.

Es obliegt dem Zuteilungsinhaber bzw. der Zuteilungsinhaberin, ob diese Erweiterung des Notrufes ausschließlich registrierten Nutzern angeboten wird. Eine Vorabregistrierung kann notwendig sein, um missbräuchliche Verwendung einzudämmen.

Die Verpflichtung zur Beantwortung des SMS dient der Information des Hilfesuchenden, dass sein SMS angekommen ist, da die Zuverlässigkeit des Versands von SMS technisch bedingt nicht zu 100% gegeben ist. Eine automatisierte Empfangsbestätigung ist nicht als Antwort im Sinne des Abs 4 Z 2 zu verstehen.

Es wird nicht der Begriff „Nachrichtendienst“ verwendet, da ausschließlich SMS umfasst sind.

Siehe auch Übergangsbestimmung § 126 Abs 12.

Stellungnahme 2 der LWZ OÖ:

Durch die Erstellung einer Liste mit „Berechtigten“ schließt man ja logischerweise alle nicht erfassten Personen aus. Demnach entsteht große Unsicherheit bei Einlangen von sonst glaubwürdigen SMS Notrufen, ob man darauf reagieren soll oder diese einfach negieren darf. Weiters schließt man damit ja auch alle Nicht-Österreicher oder auch Nicht-Oberösterreicher aus (außer es werden alle berechtigten Personen österreichweit oder EU-weit erfasst, das wird aber nicht durchführbar sein). Dies dürfte dann auch dem Gleichheitsgrundsatz der EU widersprechen.

Völlig unmöglich wäre es, die empfangenen SMS aus den, wie in der EB zu §21 erwähnten häuslichen Gewalt oder Umgebungslärm stammenden Quellen überhaupt zu erfassen.

Original:

EB zu § 22 Abs 3:

Diese Bestimmung legt einen gewissen Mindeststandard für die Übermittlung von SMS an Notrufträger und von Notrufträgern zum Hilfesuchenden sowie die Verfügbarkeit des Dienstes fest. Dieser hat jedenfalls auf dem Niveau von kommerziell angebotenen SMS-Diensten zu erfolgen.

Betreiber sind nicht verpflichtet, aufgrund dieser Bestimmung Verbesserungen, d.h. Investitionen in für die SMS-Übermittlung notwendige technische Einrichtungen, zu tätigen, dürfen aber den SMS-Dienst in Zusammenhang mit Notrufdiensten jedenfalls nicht benachteiligen.

Diese Bestimmung ist nicht auf die Notrufnummer 112 beschränkt, zu der ab dieser Novelle gemäß § 21 Abs 4 eine Alarmierung per SMS möglich sein muss, sondern bezieht sich auch auf Alarmierung per SMS an andere Notrufnummern auf freiwilliger Basis.

Stellungnahme 3 der LWZ OÖ:

Die vorgeschlagene Umsetzung der SMS Notruffunktion auf freiwilliger Basis würde einige neue Probleme schaffen.

Einerseits kann der Notrufende nicht wissen in welchem Bundesland, bei welcher Leitstelle und bei welchem Betreiber er die Notrufe als SMS erfolgreich absetzen kann, andererseits ist das gleichermaßen für die Telekombetreiber wie für die Leitstellen sehr schwierig, eine Lösung zu finden. Für die Leitstelle deshalb, da u.U. nur einer der Mobilfunkanbieter diesen Dienst anbietet, die anderen aber nicht. Eine qualitativ hochwertige Anbindung an die Einsatzleitsysteme ist aber meist kostenintensiv, eine Entscheidung bei solchen Mischformen daher schwierig.

Mit entsprechender Übergangsfrist wäre dieser Dienst daher für alle Anbieter verpflichtend umzusetzen.

Stellungnahme 4 der LWZ OÖ

Da aufgrund des eCalls (und auch der SMS-Notrufe an 112) zu erwarten ist., dass künftig eine hohe Anzahl von Notrufen auf diesem Wege zu den eigentlich zuständigen Leitstellen situationsadäquat weitergeleitet werden müssen, sollte diese Thematik letztlich neben einer unbedingt nötigen guten technisch/organisatorischen Lösung auch eine solide gesetzliche Grundlage haben.

Nur so könnte die erforderliche Qualität der Bearbeitung sichergestellt und aber auch eingefordert werden.

Mit freundlichen Grüßen

Für den Landesfeuerwehrkommandant
im Auftrag

Bernhard Gutjahr eh

Ing. Bernhard Gutjahr
Brandrat