

An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien
Per E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, 18. April 2016

Stellungnahme

Entwurf der 6. Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertsteuerordnung 2009 (KEM-V 2009)

Der ÖGLB ist die Interessensvertretung der gehörlosen, hörbehinderten und taubblinden Menschen Österreich und setzt sich für deren Anliegen ein. Er verfolgt die Verwirklichung der vollen und wirksamen Teilhabe an der Gesamtgesellschaft, durch welche gehörlose, hörbehinderte und taubblinde Menschen Chancengleichheit wie alle anderen Menschen erfahren können.

Wer zum Beispiel in Österreich versucht, eine SMS an die europaweite Notrufnummer 112 zu schicken, um die Polizei, die Feuerwehr oder Rettung zu alarmieren, wird derzeit keine Hilfe erwarten können. Der ÖGLB fordert Umsetzung des diskriminierungsfreien und barrierefreien Zugangs zum einheitlichen Euro-Notruf 112 rund um die Uhr.

Laut einer Presseaussendung des Deutschen Gehörlosenbundes wurde im Europäischen Parlament am 17. November 2011 eine schriftliche Erklärung zur Notwendigkeit eines barrierefreien Notrufes 112 (35/2011) von dessen Präsidenten angenommen. Zuvor war die Erklärung von einer deutlichen Mehrheit der Abgeordneten durch ihre Unterschrift unterstützt worden. Zu der Rekordzahl von 480 Unterschriften hatte auch die aktive Überzeugungsarbeit der European Union of the Deaf (EUD) beigetragen.

Der ÖGLB hatte die EUD bei diesem Vorhaben unterstützt, indem österreichische EU-Abgeordnete zum Europäischen Parlament auf unser Anliegen aufmerksam gemacht wurden.

Die schriftliche Erklärung wurde damals an den Präsidenten der Europäischen Kommission übergeben und an alle Regierungen der EU-Mitgliedsländer verschickt. Die EUD bezeichnete die Annahme der Erklärung als wichtigen Schritt für gehörlose Menschen auf dem Weg zu ihrem Recht, vollkommen gleichberechtigte EU-BürgerInnen zu sein. Berglind Stefánsdóttir (Präsidentin der EUD), sagte: „Zu lange waren gehörlose Menschen vom Zugang zu lebensrettenden Notrufdiensten ausgeschlossen. Das Europäische Parlament hat seine Unterstützung für ein Europa ohne Diskriminierung zum Ausdruck gebracht, in dem der Notruf 112 vollkommen barrierefrei zugänglich sein sollte.“

Anlässlich des Europäischen Tages des Notrufes in diesem Jahr forderte der Grüne Klub im Parlament in einer Presseaussendung (OTS0155 vom 10.02.2016) die Einführung eines barrierefreien Notrufsystems in Österreich. Die Behindertensprecherin der Grünen, Helene Jarmer, kritisierte: „Gehörlose Menschen sowie Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderungen haben noch immer keine Möglichkeit, in Gefahrensituationen

per Notruf die Polizei, die Feuerwehr oder die Rettung barrierefrei anzurufen. Das ist eine diskriminierende Situation, die auch schon Menschenleben gekostet hat.“

In Ländern wie Frankreich, Belgien, Großbritannien, Schweden und USA gibt es für derartige Notfälle bereits längst Notrufsysteme für gehörlose Menschen, die an ein Telefon-Relay-Center angeschlossen sind und rund um die Uhr erreichbar sind. Dieses ermöglicht gehörlosen Menschen eine barrierefreie Telekommunikation: Die Zentrale nimmt Anrufe von Gehörlosen via SMS oder Video in Gebärdensprache entgegen und vermittelt das Gespräch mündlich an die gewünschte Notrufstelle.

Einige internationale Beispiele seien an dieser Stelle genannt:

<http://www.112.be/de/sms>

http://www.sosalarm.se/PageFiles/1155/SMS%20112%20Systembeskrivning_EN%202_.pdf

Artikel 9 der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen behandelt den Punkt Zugänglichkeit und Barrierefreiheit. Mit der Unterzeichnung der Konvention im Jahr 2008 verpflichtete sich Österreich, Maßnahmen zur vollen und gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Behinderung in allen Lebensbereichen zu ergreifen. Dies schließt auch den gleichberechtigten Zugang zu Kommunikations- und Informationsdiensten mit ein. Auch die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020 fordert das Prinzip Barrierefreiheit auf allen Ebenen.

Zu den einzelnen Bestimmungen:

Verhaltensvorschriften

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

1. für Anrufe und SMS gemäß Abs. 4 zur zugeteilten öffentlichen Kurzrufnummer 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,

[...]

(4) Der Zuteilungsinhaber der öffentlichen 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.

Verhaltensvorschriften für Betreiber

§ 22. (3) Die Übermittlung und Verfügbarkeit von SMS im Zusammenhang mit öffentlichen Kurzrufnummern für Notrufdienste hat zumindest mit gleicher Qualität zu erfolgen wie kommerziell angebotene SMS-Dienste.

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.

Übergangsbestimmungen/Sonstiges

Übergangsbestimmungen

§ 126. (12) Bis zum 31. Dezember 2017 können die Verpflichtungen der Bestimmungen § 21 Abs. 4 auch mittels einer anderen, für den Teilnehmer kostenfreien, Rufnummer erfüllt werden. Die § 21 Abs. 1 Z 1 und 4 sowie § 22 Abs. 3 gelten sinngemäß.

EB zu § 126 Abs 12:

Für die Implementierung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Notrufnummer 112 als Zielrufnummer für SMS ist eine Übergangsfrist von ca. 20 Monaten vorgesehen. Dieser Termin fällt auch mit der Implementierungsfrist für eCall zusammen. Bis zur Erreichbarkeit von 112 per SMS wird lediglich vorgeschrieben, dass „Not-SMS“ an die heute bereits angebotene Rufnummer 0800 133 133 auch per SMS beantwortet werden.

Inkrafttreten

§ 128. (12) Die Änderungen des § 21 Abs. 4 in der Fassung BGBl. II Nr. [@@@ diese Novelle]/2016 treten mit 1. September 2016 in Kraft.

EB zu § 128 Abs 12:

Die Verpflichtung für das BMI, auch SMS-Notmeldungen per SMS entgegennehmen und beantworten zu müssen, tritt erst mit einer entsprechenden Übergangsfrist in Kraft.

Es wird **ausdrücklich begrüßt**, dass die alternative Meldung des Notfalles mittels SMS an den Euro-Notruf 112 (siehe § 21) angedacht wird. Es bleibt aber unverständlich, warum diese lebenswichtige Dienstleistung nicht früher in Angriff genommen wurde. Dieses Versäumnis wird mit dieser Novelle zumindest erkannt und angegangen.

Es wird **ausdrücklich begrüßt**, dass die gleichwertige Qualität der Übermittlung und Verfügbarkeit von SMS-Nummern für öffentliche Notrufdienste im Vergleich zu kommerziell angebotenen SMS-Diensten (siehe § 22 Abs 3) festgeschrieben wird.

Es wird **ausdrücklich begrüßt**, dass nicht nur die Möglichkeit, eine Notfall-SMS schicken zu können, sondern auch eine Antwort zu erhalten bzw. optimalerweise in einen Dialog mit der Notrufleitstelle treten zu können, in der Novelle festgeschrieben wird, was für einen wirklich barrierefreien Notruf notwendig ist.

Es wird **gefordert**, dass die Novelle nicht dazu führen darf, dass die Herstellung des barrierefreien Zugangs (Gleichstellung von SMS gegenüber Sprechtelefon) sich nicht nur auf den Euronotruf 112 beschränkt, sondern darüber hinaus alle nationale Notruf- und Notfallnummern einbezieht. Die aktuelle Handhabung sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene ist mehr als unbefriedigend.

Es wird **ersucht**, dass der ÖGLB bei der konkreten Umsetzung der genannten Maßnahmen einbezogen zu werden und steht mit seiner Expertise gerne zur Verfügung.

Der ÖGLB dankt für die Möglichkeit der Teilnahme an der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH und hofft auf Überarbeitung und Umsetzung dieser Novelle.

Ing. Lukas Huber
Generalsekretär