

From: bernhard.messerschmidt@st.rotekreuz.at
To: konsultationen@rtr.at
Date: 20.04.2016 16:12
Subject: Stellungnahme zum Entwurf der 6. Novelle KEM-V 2009

Sehr geehrte Damen und Herren,

Für das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark darf ich zur derzeitigen öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zum Entwurf einer Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009) folgende Stellungnahme übermitteln:

Das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark begrüßt grundsätzlich die erstmalige Umsetzung der Forderungen hinsichtlich eines barrierefreien Zuganges zur Notrufkommunikation gemäß Artikel 7 bzw. 26 der Universaldienstrichtlinie der Europäischen Union (RL 2002/22/EG bzw. 2009/136/EG) in nationales Recht, stellt aber gleichzeitig fest, dass die vorgeschlagene Textierung der 6. Novelle der KEM-V 2009 den Vorgaben der Universaldienstrichtlinie nicht genügt:

1) Die Beschränkung der Meldung von Notfällen durch SMS auf die Notrufnummer 112 diskriminiert behinderte Notrufer, die gezielt Rettungsdienste oder Feuerwehren erreichen wollen. Es ist unbedingt erforderlich, dass die Meldung von Notfällen durch SMS für alle Notrufe gemäß §18 KEM-V, insbesondere auch für den Notruf 144 möglich sein muss.

Können Notruf-SMS zur Meldung einer akuten bzw. unmittelbar drohenden Gefahr für das Leben nur an bestimmte Notrufleitstellen, z.B. wie vorgeschlagen nur zur Notrufnummer 112, gemeldet werden, so muss zur weiteren Bearbeitung die Nachricht von 112 erst zur sachlich/örtlich zuständigen Rettungsleitstelle weitergeleitet werden. Für diese Weiterleitung muss ein Zeitaufwand veranschlagt werden, der zu einer - in einer Größenordnung einiger Minuten - verzögerten Alarmierung der Rettungseinheiten führen wird. Ebenso gilt als anerkannter Standard einer Rettungsleitstelle, bei Notfällen dem Melder unmittelbare Anweisungen zur Leistung der Ersten Hilfe zu geben. Gelingt es nicht, den Melder sofort in einer dauernden Kommunikation („SMS-Chat“) zu halten, wird die neuerliche Kontaktaufnahme wahrscheinlich in vielen Fällen nicht mehr möglich sein. Damit wäre die Möglichkeit für Erste-Hilfe-Anweisungen unterbrochen.

2) Aus dem Vorschlagstext geht nicht eindeutig hervor, wie das örtliche Routing von Notruf-SMS erfolgen soll. Eine Zustellung von SMS an (zwar Rettungs-)Leitstellen, die geografisch keine Zuständigkeit für den Notfall haben, bedeutet für den behinderten Notrufer wie in Punkt 1 eine Schlechterstellung dahingehend, dass es in der Weitergabe der Notfallmeldung zwischen den Leitstellen zu Verzögerungen kommen wird.

Es besteht daher die Notwendigkeit der Klarstellung, dass die Routingziele für SMS zu den örtlich zuständigen Leitstellen in gleicher Art wie bisher für die Sprach-Notrufe festgelegt werden sollen. Im konkreten Fall wünscht das ÖRK Steiermark das Routing aller SMS zur Notrufnummer 144, die ihren geografischen Ursprung in der Steiermark haben, zu den technischen Systemen der Rettungsleitstelle Steiermark.

3) SMS-Notrufe sind in den öffentlichen Netzen zu priorisieren, da (zumindest nach Aussage der Netzbetreiber) Notrufe in Telefonnetzen sehr wohl priorisiert werden.

Diese Regelung würde also per Verordnung eine (mögliche) schlechtere Verfügbarkeit des Notrufs für behinderte Menschen mit sich bringen. Die in §22 vorgeschlagene „Best-Effort“-Regelung widerspricht aber auch eindeutig dem Sinn des Artikel 23 der Universaldienstrichtlinie, wonach Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste erbringen, alle erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der ununterbrochenen Erreichbarkeit der Notdienste zu treffen haben.

Generell ist anzumerken, dass diese Änderung nur einen ersten, minimalen Ansatz darstellt, einen Zugang für behinderte Endnutzer zu Notrufdiensten zur Verfügung zu stellen, der dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist. Die 6. Novelle der KEM-V sollte daher auch dafür Sorge tragen, dass künftig andere Formen der Sprach-, Text- und Videokommunikation, die durch Betreiber von öffentlichen Kommunikationsnetzen bzw. Kommunikationsdiensten erbracht werden, über alle notwendigen Funktionalitäten für die Meldung von Notfällen verfügen. Dies sollte auch dann gelten, wenn die Kommunikation nicht durch Telefonsysteme, sondern z.B. durch IP-Kommunikation erfolgt.

Mit freundlichen Grüßen,

Bernhard Messerschmidt

BERNHARD MESSERSCHMIDT
Finanzen/IT/Telekommunikation - IKT

Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband steiermark
Standort: Straßganger Straße 384, 8054 Graz, Österreich
Postadresse: Merangasse 26, 8010 Graz, Österreich | ZVR: 531631892