

Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Abteilung Telekomdienste
Zukunftsstrasse 44, Postfach
2501 Biel

Eingereicht per Mail an: tp-secretariat@bakom.admin.ch

Rickenbach, 4. April 2022

Vernehmlassung zur Revision der Verordnung über Fernmeldedienste im Bereich der Grundversorgungsbestimmungen

Sehr geehrte Frau Bundesrätin,
sehr geehrter Herr Direktor,
sehr geehrte Damen und Herren

Die Grundversorgungsbestimmungen und der zugrunde liegende Bericht über die Grundversorgung ab 2024 sind für die Stiftung Alexander Graham Bell mit der von ihr betriebenen Gehörlosenzentrale von hoher Relevanz. Die Stiftung Alexander Graham Bell setzt sich seit über drei Jahrzehnten für eine bessere Kommunikation von Gehörlosen ein. Sie unterhält eine Telefonvermittlung für Gehörlose und betreibt die gratis benutzbare Notruf-App „[DeafVoice](#)“. Mit dieser App kann durch einfaches Antippen von Symbol-Bildern (Icons) rund um die Uhr direkt die Polizei, Feuerwehr und andere Notfalldienste alarmiert und die Einsatzzentrale über die Notlage informiert werden. Die Rückmeldungen erfolgen schriftlich auf dem Display des Smartphones. Dies ist möglich dank Umsetzung von Text in Sprache und umgekehrt von Sprache in Text. Die App übermittelt die genaue Standortadresse des Notrufes auf Basis des GPS-Signals.

Wir danken Ihnen deshalb für die Möglichkeit, zur Revision der Verordnung über Fernmeldedienste im Bereich der Grundversorgung Stellung nehmen zu können.

Im Bericht über die Grundversorgung ab 2024 vom 26. November 2021 wird unter Ziffer 3.3 (Aufnahme neuer Dienste) ausführlich unsere Notruf-App „DeafVoice“ als Anwendung für den Zugang zu Notrufdiensten für Hörbehinderte beschrieben. Es ist erfreulich, dass unser Angebot als eindeutig schutzwürdig deklariert wurde. Die Analyse gemäss Kriterien in Ziffer 3.3.1.2 wie auch die Schlussfolgerungen in Ziffer 3.1.3 enthalten jedoch einige Unklarheiten und Fehleinschätzungen.

Die Annahme, dass der Schwellenwert von 60% in Bezug auf die Marktdurchdringung in der Schweiz nicht erreicht werden könne, wird mit der Sprachversion (nur deutsch) und der Technologie (nur iOS) im Bericht angegeben. Möglich ist, dass diese Annahme zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses des Grundversorgungsberichts noch zutreffend war. Seit Ende November des letzten Jahres steht die Applikation auch für Android-Endgeräte zur Verfügung und wird in diesem Jahr in zusätzlich auch in den Sprachversionen Italienisch und Französisch angeboten. Unter diesen Voraussetzungen ist damit zu rechnen, dass der Schwellenwert von 60% noch dieses Jahr, spätestens aber im Jahre 2023 erreicht werden wird.

Der im Grundversorgungsbericht als Alternative aufgeführte Transkriptionsdienst kann aus folgenden Gründen kaum eine Alternative darstellen:

- Wenn absolute Eile und Dringlichkeit geboten ist und es wortwörtlich um Sekunden geht (und davon ist bei einem Notruf in der Regel auszugehen!), dann ist die Notruf-App DeafVoice mit der Wahl weniger Icons sofort direkt mit der entsprechenden Einsatzzentrale verbunden, inklusive aller wesentlichen und notwendigen Hintergrundinformationen zur Art des Notfalls. Demgegenüber muss beim Transkriptionsdienst (nachdem man mit ihm verbunden und eingeloggt ist) zuerst durch die Texteingabe geschildert werden, um was es geht. Je nach Erreichbarkeit des Dienstes, Schriftsprachkompetenz und Tippgeschwindigkeit des Gehörlosen, Situation vor Ort etc. können da sehr viele wertvolle Minuten verloren gehen, bis ein Notruf endlich abgesetzt wird.
- Ein anderes Problem, bei dem der Transkriptionsdienst als Alternative überfordert ist, besteht in einer Notsituation, in der zahlreiche Gehörlose gleichzeitig betroffen sind. Es gibt Situationen mit Ereignissen, beispielsweise einem orkanartigen Sturm, bei dem zeitgleich an verschiedenen Orten gehörlose Menschen betroffen werden und Hilfe benötigen. Ein Transkriptionsdienst kann gleichzeitig nur so viele Notrufe entgegennehmen und bewältigen, wie Mitarbeiter anwesend sind. Dieses Manko haben wir selber beispielsweise mit dem Sturm Waltraud konkret beim eigenen Transkriptionsdienst erlebt, als die Zentrale zeitweise vollständig überlastet wurde. Daraufhin haben wir die Entwicklung unserer Notruf-App so erweitert, dass für jede der 54 Einsatzzentralen je bis zu 100 Notrufe gleichzeitig möglich sind.

- Kostenmässig lässt sich das „Präsenzproblem“ von potentiell nötigen anwesenden „Manpower“ in der Nacht für einen Notruf beim Transkriptionsdienst kaum vernünftig lösen. Davon ausgehend, dass zwischen 23 Uhr abends und 06 Uhr morgens normalerweise keine Anrufe eingehen, es sei denn ein Notruf oder ein dringender Ausnahmefall, so benötigt dies alleine schon über 2'500 zahlbare Präsenz-Arbeitsstunden jährlich für eine einzige Person, also sicher über CHF 100'000 nur schon für eine einfache Besetzung des Transkriptionsdienstes. Demgegenüber könnte mit einem Bruchteil der Kosten mit der Notruf-App DeafVoice die sofortige Erreichbarkeit der Einsatzzentralen sichergestellt werden, auch bei einem grossen Ansturm auf die Notrufdienste.

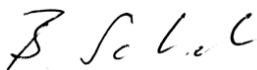
Die Notruf-App DeafVoice ist technologieneutral, es gibt eine Marktdurchdringung, welche die vorgegebenen Kriterien erreichen wird und auch die Kosten dürften absolut tragbar sein, da ein Grossteil der Investitionen bereits durch die Stiftung getätigt worden sind. Weiter ist darauf hinzuweisen, dass auch Hörende diese Applikation verwenden können, was in der Praxis bereits geschieht. Es wird damit ein allgemeines Kommunikationsbedürfnis abgedeckt.

Aus diesen Überlegungen schlägt die Stiftung Alexander Graham Bell vor, ihre Dienstleistung in den Grundversorgungskatalog aufzunehmen und *Art. 15 Abs. 1 Bst. e FDV* wie folgt zu ergänzen:

Bereitstellen eines datenbasierenden Notrufdienstes für Hörbehinderte, der rund um die Uhr verfügbar ist.

Für die Berücksichtigung unserer Bemerkungen und den Antrag in der vorliegenden Stellungnahme bedanken wir uns bestens.

Freundliche Grüsse
Stiftung Alexander Graham Bell



Beat Schaub, Geschäftsführer