

PAR COURRIEL

(tp-secretariat@bakom.admin.ch)

DETEC

Palais fédéral Nord

CH-3003 Berne

Genève, le 31 mars 2020

**Procédure de consultation relative à la révision des ordonnances LTC
Réponse d'Inclusion Handicap et soutien à la prise de position
de la Fédération suisse des Sourds (SGB-FSS)
N/réf. / personne de contact : Cyril Mizrahi, Département Egalité IH
(cyril.mizrahi@inclusion-handicap.ch, 022 552 97 97)**

Madame, Monsieur,

Nous nous référons au projet cité en titre. Dans la mesure où ce projet aurait un impact sur les droits des personnes handicapées, Inclusion Handicap se permet de vous faire part de quelques observations d'ordre juridique.

Pour rappel, Inclusion Handicap, en tant que faitière des organisations suisses du domaine du handicap¹, est la porte-parole des quelque 1,7 million de personnes vivant en Suisse en situation de handicap. IH œuvre en faveur d'une société inclusive qui garantisse à ces personnes une participation pleine et autonome à la vie en société. Le Département Egalité d'IH a la tâche de veiller à la mise en œuvre et au développement du droit de l'égalité des personnes handicapées, notamment la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées (CDPH ; RS 0.109).

Il ne nous appartient ainsi pas de nous prononcer sur la réforme susmentionnée de manière globale, mais bien de **veiller à ce que le principe de non-discrimination des personnes handicapées prévu par l'art. 8 al. 2 Cst. ainsi que la mise en œuvre de la CDPH** soient garantis s'agissant de la révision soumise à consultation .

¹ La liste est consultable ici: <https://www.inclusion-handicap.ch/fr/a-notre-sujet/membres-5.html>



1. La Convention de l'ONU et sa portée

1.1. L'art. 5 CDPH prévoit que les Etats Parties reconnaissent que toutes les personnes sont égales devant la loi et en vertu de celle-ci et ont droit sans discrimination à l'égale protection et à l'égal bénéfice de la loi (al. 1). Les Etats Parties interdisent toutes les discriminations fondées sur le handicap et garantissent aux personnes handicapées une égale et effective protection juridique contre toute discrimination, quel qu'en soit le fondement (al. 2). Afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les Etats Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés (al. 3).

L'interdiction de discrimination de l'art. 5 al. 1 CDPH est directement justiciable, ce que reconnaît explicitement le Conseil fédéral dans son message relatif à la CDPH (Message portant approbation de la Convention du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées du 19 décembre 2012, FF 2013 601., p. 601, 613 ; Kälin Walter/Künzli Jörg/Wyttenbach Judith/Schneider Annina/Akagündüz Sabiha, Mögliche Konsequenzen einer Ratifizierung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen durch die Schweiz. Gutachten zuhanden des Generalsekretariats GS-EDI / Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen EBGB, 14 octobre 2008², p. 56). Walter KÄLIN et al. précisent clairement que l'art. 5 al. 1 CDPH est « justiziabel » et « selbständig », soit qu'il peut être invoqué indépendamment d'une autre disposition de la Convention.

1.2. L'art. 9 CDPH est consacré à l'accessibilité. Ainsi, l'art. 9 al. 1 CDPH exige des Etats Parties qu'ils prennent des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public³. En ce qui concerne l'information et la communication, ce sont les lettres f et g de l'art. 9 al. 2 CDPH qui définissent les obligations des Parties. Ainsi, selon l'art. 9 al. 2 let. f CDPH, les Etats Parties doivent promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information. Conformément à l'art. 9 al. 2 let. g CDPH, les Etats Parties doivent promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet.

² https://www.edi.admin.ch/dam/edi/de/dokumente/gutachten_zur_uno-behindertenkonvention.pdf.download.pdf/ (consulté le 30.03.2020)

³ HESS-KLEIN Caroline, Le cadre conventionnel et constitutionnel du droit de l'égalité des personnes handicapées, in L'égalité des personnes handicapées : principes et concrétisation, BELLANGER François/TANQUEREL Thierry (édit.), Schulthess éditions romandes 2017, p.33.



1.3. Enfin, l'art. 21 CDPH, qui garantit la liberté d'expression et d'opinion ainsi que l'accès à l'information, exige des Etats Parties qu'ils prennent toutes mesures appropriées pour que les personnes handicapées aient en particulier la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous moyens de communication de leur choix au sens de l'art. 2 de la Convention.

2. Implications dans le domaine des télécommunications et pratique actuelle

In casu, Inclusion Handicap souhaite vous présenter les **problématiques issues de la pratique et nécessitant l'intervention du régulateur**.

2.1. S'agissant des **personnes aveugles, malvoyantes ou à mobilité réduite**, la révision des ordonnances relatives à la LTC prévoit, comme expliqué en page 13 du rapport y relatif, la suppression de la mention du numéro 1145 à l'art. 15 al. 1 lettre f de l'Ordonnance sur les services de télécommunication (OST) relatif au service d'annuaire et de commutation.

2.1.1. Cela étant, l'art. 33 OST continuera de prévoir que ce service doit être accessible gratuitement. Cela est nécessaire, en application de la CDPH, pour la protection des personnes handicapées, notamment âgées, ne possédant pas ou ne maîtrisant pas les smartphones ou ordinateurs, qui ne peuvent par conséquent pas utiliser les applications et sites internet gratuits offrant des services de communication de manière automatique. Des troubles visuels ou de la mobilité des membres supérieurs peuvent également restreindre, compliquer ou rendre impossible l'utilisation de telles offres.

2.1.2. **En pratique**, le service d'annuaire lié au numéro 1145 demeure inaccessible aux personnes faisant usage d'un téléphone à carte prépayée (voir à ce sujet la documentation de l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA annexée). Or, de nombreuses personnes handicapées se trouvent dans une situation financière difficile et sont donc susceptibles de faire usage d'un système à prépaiement. Priver ces personnes du service d'annuaire gratuit est manifestement contraire aux objectifs d'inclusion et d'accessibilité garantis par la CDPH. De surcroît, les opérateurs invoquent semble-t-il des raisons « techniques », alors qu'il n'apparaît pas impossible que les personnes ayant droit à la prestation se voient créditer un montant compensant la surtaxe au besoin a posteriori, dans la mesure où leur numéro est inscrit dans la liste des bénéficiaires. Nous invitons ainsi le DETEC à clarifier la situation auprès des opérateurs pour que l'art. 33 OST soit respecté dans ce cas également.



2.1.3. Par ailleurs, seuls un nombre limité d'opérateurs (Salt, Sunrise, Swisscom et UPC, cf. documentation de l'UCBA annexée) mettent à disposition le service d'annuaire et de commutation, ce qui est synonyme de mise à l'écart injustifiée de certaines personnes en situation de handicap, contrairement à ce que prescrit la CDPH. Sur ce point également, nous invitons le DETEC à faire en sorte que tous les opérateurs appliquent l'art. 33 OST.

2.2. S'agissant des **personnes sourdes et malentendantes**, afin de se conformer à l'obligation de rendre les systèmes d'appel d'urgence accessibles aux personnes handicapées (art. 9, 11 et 21 CDPH), Inclusion Handicap soutient la **prise de position et les revendications de la Fédération suisse des Sourds (SGB-FSS)** en faveur d'une accessibilité universelle de ces systèmes, qui bénéficiera ainsi à l'ensemble de la population (voix, texte et vidéo).

En vous remerciant d'ores et déjà de l'attention que vous accorderez à la présente, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos plus respectueux sentiments.

INCLUSION HANDICAP

Caroline Hess-Klein, D^{re} en droit
Vice-directrice, cheffe Département Egalité

Cyril Mizrahi, avocat
Département Egalité

Annexes :

- Documentation de l'UCBA relative au service 1145
- Prise de position de la Fédération suisse des Sourds (SGB-FSS)

Copies :

- Fédération suisse des aveugles et malvoyants (FSA)
- Fédération suisse des Sourds (SGB-FSS)
- Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA)



Schweizerischer Zentralverein
für das Blindenwesen

Service spécialisé des moyens auxiliaires

Service de renseignements et de connection 1145

Table des matières

1.	Généralités	6
2.	Répartition des tâches	7
2.1.	Tâches de l'UCBA	7
2.2.	Tâches des organisations membres	7
2.3.	Tâches des clients et des institutions (en cas de communications directes à l'UCBA)	7
3.	Enregistrement et mutations	7
4.	Réseau fixe	8
5.	Téléphonie mobile	8
6.	Institutions avec centrale interne	8
6.1.	Décompte	9
6.1.1.	Décompte de taxes détaillé	9
6.1.2.	Règle du 10 %	9
7.	Contact	10



Généralités

Le numéro de service 1145 sert en quelque sorte aux personnes aveugles et malvoyantes de substitut à l'annuaire téléphonique imprimé que l'on paie normalement avec ses taxes téléphoniques. Les utilisateurs de ce service ont ainsi la possibilité d'obtenir des renseignements relatifs à des adresses ou des numéros de téléphone ou d'établir directement la communication avec un autre abonné. Certains opérateurs de télécommunications exigent que les personnes aveugles et malvoyantes enregistrent leur raccordement 1145. Ces opérateurs prélèvent, pour chaque appel au numéro 1145, une taxe de pénalité et une taxe de base pour leur service. Lorsqu'un client aveugle ou malvoyant s'enregistre, un « code d'aveugle » est introduit dans le système de facturation de l'opérateur, de manière que le raccordement concerné soit libéré de ces taxes lors de la facturation.



Le service 1145 est offert comme suit

Opérateur	Réseau fixe	Téléphonie mobile	Enregistrement
Salt	Gratuit	Gratuit (y compris Coop Mobile)	Enregistrement requis
Sunrise	Gratuit	Fr. 00.20 par appel (y compris Yallo)	Enregistrement pas nécessaire
Swisscom	Gratuit (pas disponible avec Infinity)	Gratuit (y compris M-Budget Mobile)	Enregistrement requis
UPC	Gratuit	Gratuit	Enregistrement requis

L'UCBA coordonne le service 1145 uniquement avec les opérateurs mentionnés ci-dessus. Si un utilisateur aveugle ou malvoyant passe à un opérateur non mentionné ci-dessus, le service 1145 ne peut être garanti.

Répartition des tâches

Tâches de l'UCBA

Coordination avec les opérateurs de télécommunications

Confirmation des changements à l'organisation membre, pour autant qu'ils aient été communiqués directement à l'UCBA par les clients et institutions

Informations sur le 1145 aux organisations membres, clients et institutions

Clarifications concernant la facturation du 1145

Tâches des organisations membres

Annnonce des changements concernant des clients et institutions à l'UCBA

Confirmation des changements aux clients et institutions

Tâches des clients et des institutions (en cas de communications directes à l'UCBA)

Annnonce des changements à l'UCBA (pour toute nouvelle inscription, accompagnée d'un certificat établi par un ophtalmologue)

Enregistrement et mutations

Lorsqu'un opérateur exige l'enregistrement pour le service 1145, ses clients peuvent s'adresser à l'association des aveugles auprès de laquelle leurs données personnelles sont enregistrées, tant pour de nouvelles inscriptions que pour des changements d'adresse. La personne compétente de l'organisation / office de consultation juge ou assume la responsabilité de juger si la vision de la personne concernée est suffisamment réduite pour empêcher celle-ci de consulter un annuaire téléphonique ordinaire.

L'organisation transmet ensuite cette information à l'UCBA qui, en tant que centre d'information, enregistre immédiatement la nouvelle inscription ou mutation dans sa base de données centrale et la communique à l'opérateur de télécommunications.

Toute modification de ses données personnelles auprès de son opérateur doit impérativement être annoncée



simultanément à l'association des aveugles auprès de laquelle on est enregistré. Les corrections les plus minimales, telles qu'une modification de l'orthographe de l'adresse ou du nom, peuvent en effet entraîner la désactivation du service 1145, même lorsque le numéro de téléphone reste inchangé.

L'inscription requiert les données suivantes:

Nom/prénom (si le numéro de téléphone est enregistré sous un autre nom, prière de donner également le nom et prénom de la personne ou de l'entreprise titulaire de ce numéro)

Numéro de client chez l'opérateur (obligatoire pour des clients UPC Cablecom)

Adresse

NPA

Localité

Numéro de téléphone (s'il s'agit d'un raccordement à une centrale interne, p.ex. dans un EMS ou une entreprise, prière d'indiquer le numéro de la ligne directe et le numéro principal)

Opérateur de télécommunications

Le cas échéant, autres numéros tels que entreprise, maison de vacances, etc.

Courriel

Lors de mutations, indiquer aussi les anciens numéro/adresse/nom

Portables: prière de demander aux clients s'il s'agit de raccordements prépayés, pour lesquels le service 1145 n'est pas disponible.

Lorsqu'un numéro de téléphone n'est plus valable ou n'est plus utilisé, par exemple lors d'un décès ou d'un départ à l'étranger, veuillez s'il vous plaît nous en informer, afin de pouvoir rayer ce numéro dans notre liste UCBA.

Réseau fixe

Le service 1145 fonctionne toujours par l'intermédiaire de l'opérateur chez qui le client a son abonnement de base. Quand un utilisateur du service 1145 demande au service de connexion de lui établir la communication avec un autre usager, la conversation est facturée selon le plan tarifaire de son opérateur principal (sans les taxes pour le service de connexion) et apparaîtra également sur le décompte de l'opérateur concerné. Si par exemple un client Swisscom souhaite à un certain moment bénéficier de l'offre tarifaire d'un autre opérateur, il demande le numéro souhaité au service de renseignements 1145 et compose ensuite le numéro lui-même. La conversation est alors facturée au tarif de l'autre opérateur.

Téléphonie mobile

Le service 1145 n'est pas accessible aux raccordements prépayés. Lorsqu'un client Swisscom, UPC ou Salt souhaite passer d'un abonnement à un raccordement prépayé, nous le prions de nous le signaler, de manière que son raccordement puisse être rayé de la liste UCBA. Lorsqu'un client prépayé passe à un abonnement, il peut se faire enregistrer pour le service 1145.

Institutions avec centrale interne

Les résidents ou les collaborateurs/collaboratrices d'institutions opérant une centrale interne peuvent faire enregistrer leur ligne directe ainsi que le numéro principal de l'institution auprès du centre de consultation



ou de l'association d'entraide compétents (voir ci-dessus).

Décompte

Bien que les tarifs enregistrés dans l'ordinateur de la centrale téléphonique soient corrects, l'établissement du décompte de taxation interne pour le service 1145 utilisé par des raccordements dûment enregistrés s'avère impossible. Le « code d'aveugles » n'ayant pas été introduit dans la centrale interne, toutes les taxes 1145 (y compris la taxe de base et la taxe de pénalité) sont donc généralement facturées automatiquement, mais indûment, aux résidents ou collaborateurs malvoyants; d'où des décomptes de taxes internes bien trop élevés. Pour remédier à ce problème, il existe les deux solutions ci-dessous.

Décompte de taxes détaillé

L'institution demande à l'opérateur téléphonique de télécommunications un décompte de taxes détaillé et y vérifie que les taxes relatives à ses raccordements 1145 n'ont pas été prises en compte. L'institution corrige ensuite manuellement vers le bas les factures de téléphone interne concernées.

Le relevé interne de l'institution et celui de l'opérateur de télécommunications doivent concorder pour ce qui est des dates, de l'heure et de la durée de chacune des conversations mentionnées. Si le relevé interne comporte également les surtaxes, il est facile de calculer le montant à rétrocéder au résident, puisqu'il correspond à la différence entre les deux décomptes. Attention: du fait que la montre de ce genre de centrale téléphonique n'est pas toujours réglée avec précision, il arrive parfois que les heures indiquées sur le relevé de l'opérateur de télécommunications ne coïncident pas exactement avec celles du relevé de la centrale téléphonique. Dans ce cas, l'identification est néanmoins possible grâce aux données relatives à la durée de la conversation et au numéro 1145 qui a été appelé.

Règle du 10 %

Si une grande institution compte de nombreux résidents et résidentes aveugles ou malvoyants ou de fréquents départs et arrivées, la correction détaillée de chacune des factures concernées peut se révéler coûteuse. S'y ajoute le fait qu'il faut attendre la fin du mois avant de pouvoir établir le décompte détaillé. C'est pourquoi SWISSCOM recommande à ces institutions de facturer forfaitairement 10 % des frais des conversations établies par l'intermédiaire du 1145. Sur la base d'une étude statistique de la durée moyenne de toutes les conversations 1145, elle a en effet calculé que la taxe de base et la pénalité représentent environ 90 % du montant total. Toutefois, le compteur de taxes n'indique toujours que le 100 %, à savoir l'ensemble des taxes pour le renseignement du 1145 et la conversation effective avec le correspondant.

N.B.: au cas où, sur la base d'une décision interne, une institution continue à facturer à ses résidents l'ensemble des taxes, dans une sorte de « multipack », les utilisateurs et utilisatrices du service 1145 peuvent se référer au principe de « l'enrichissement illicite » par l'institution qui facture une prestation qu'elle ne doit pour sa part pas payer.

Notre recommandation

Pour maintenir les frais administratifs aussi bas que possible, nous recommandons d'appliquer la règle des 10 %. Cette méthode implique évidemment que les décomptes ne sont que très rarement parfaitement exacts, mais elle permet en contrepartie de maintenir les frais administratifs à un niveau relativement bas. Cette règle, que l'UCBA et SWISSCOM recommandent depuis un certain temps déjà, rencontre dans la très grande majorité des cas l'approbation tant de l'institution que de l'utilisateur du service.



Contact

Pour toutes inscriptions et renseignements, veuillez vous adresser à notre collaboratrice UCBA :

Regina Reusser

Collaboratrice conseil, vente et projets

Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA

Niederlenzer Kirchweg 1

5600 Lenzburg

Tél. 062 888 28 72

Courriel: reusser@szb.ch

Lenzburg, le 07.11.2019



SGB-FSS
Schweizerischer Gehörlosenbund
Fédération Suisse des Sourds
Federazione Svizzera dei Sordi

Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie
und Kommunikation UVEK
Bundeshaus Nord
3003 Bern

Räffelstrasse 24 | 8045 Zürich

Tel. 044 315 50 40 | Fax 044 315 50 47

Videophone 032 512 50 80

Per E-Mail an: tp-secretariat@bakom.admin.ch

www.sgb-fss.ch | rechtsdienst@sgb-fss.ch

19. März 2020

Vernehmlassung zur Revision der Verordnungen zum Fernmeldegesetz Stellungnahme des SGB-FSS

Der SGB-FSS ist ein nationaler Dachverband, der sich dafür einsetzt, dass Zugangsbarrieren für Menschen mit einer Hör- und Hörsehbehinderung abgebaut, dass sie gleiche Rechte und Chancen erhalten und dass die drei Landes-Gebärdensprachen (Deutschschweizerische Gebärdensprache (DSGS), Französische Gebärdensprache (LSF) und Italienische Gebärdensprache (LIS)) in der Schweiz gesellschaftlich und rechtlich anerkannt werden. Damit verfolgt er die vollständige Gleichstellung und Nichtdiskriminierung von Menschen mit Hör- und Hörsehbehinderung und deren Inklusion. Er sorgt für ein professionelles Angebot von Leistungen für die Zielgruppe von Menschen mit einer Hör- und Hörsehbehinderung, und der Kollektivmitglieder. Der SGB-FSS setzt sich als Experte und Interessenvertreter für die konsequente Verbreitung des bilingualen (und multilingualen) Spracherwerbs (Gebärdensprache und gesprochene / geschriebene Sprache) als Voraussetzung für die volle Inklusion aller gehörlosen, hör- und hörsehbehinderten Menschen in der Schweiz ein. Er tritt dafür ein, dass die schweizerischen Gebärdensprachen in allen Lebensbereichen gleichwertig wie die offiziellen Landessprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch behandelt werden.

Sehr geehrte Frau Bundesrätin Sommaruga

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit zur Stellungnahme zu der Revision der Verordnungen zum Fernmeldegesetz (FMG).

Allgemeine Anmerkungen

Der Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS **begrüss**t die Revision der Verordnungen zum Fernmeldegesetz.

Die derzeitige Rechtslage gewährleistet für Menschen mit Hörbehinderungen keinen barrierefreien Zugang zu den wichtigsten Notrufdiensten, da diese nur telefonisch erreichbar sind.

Der SGB-FSS fordert, dass künftig ein Video-, Sprach- und Textdienst gemäss dem Prinzip „Total Conversation“ bereitgestellt wird, der sowohl einzeln als auch kombiniert für Notrufe angewendet werden kann und rund um die Uhr verfügbar ist.



Eine Applikation, mit Hilfe derer Notrufe nach dem Prinzip „Total Conversation“ getätigt werden können, würde eine solche Lösung darstellen. Mit Hilfe einer solchen Applikation werden Video-, Sprach- und Textdienste sowie die Standortidentifikation gewährleistet. Dies ermöglicht es, a) einander zu sehen, b) einander zu hören, c) Textinteraktionen (Echtzeittext) miteinander durchzuführen oder beliebige Kombinationen dieser drei Modalitäten in Echtzeit zu tätigen.

Die aktuellen Vorgaben und Bestimmungen betreffend Notrufdienste sind momentan so geregelt, dass eine solche Notruf-Applikation nicht realisierbar ist. Dies liegt unter anderem an den Bestimmungen zur Standortidentifikation, Übermittlung und Verwendung von zusätzlichen Daten und Leitweglenkung der Notrufe.

Mit der Revision sieht der SGB-FSS eine Chance, die notwendigen Grundlagen in der FDV zu bilden, damit eine Notruf-Applikation umgesetzt werden kann und die Sicherstellung eines barrierefreien Zugangs zu den Notrufen rechtlich verankert ist.

In diesem Sinn fordert der SGB-FSS Folgendes:

- **Es braucht eine Notruf-Applikation für Menschen mit Hörbehinderungen, die an die Alarmzentralen angebunden werden kann.**
Im Moment werden solche Notruf-Applikationen rechtlich nicht geregelt. Das führt unter anderem dazu, dass die Leitweglenkung und die Datenschnittstellen nicht definiert sind und solche Notruf-Apps nicht direkt mit den Alarmzentralen verbunden werden. Das verunmöglicht die sichere Anwendung solcher Notruf-Apps.
- Im Moment können nur wenige Alarmzentralen die gerätbasierte **Lokalisierung** von Notruf-Apps empfangen. Wenn eine gehörlose Person nicht telefonisch, sondern mit Hilfe einer Notruf-App ihre gerätbasierte Lokalisierung an ein Alarmzentrale vermitteln will, gelingt dies nicht, weil in vielen Kantonen die Vermittlung der Lokalisierung nicht funktioniert. Ausserdem ist die sichere Übertragung wegen fehlender Standards nicht sichergestellt.
- Um eine Notruf-App für Menschen mit Hörbehinderungen umzusetzen, ist es unabdingbar, dass die Zuführung von Notruf Apps technologisch zentralisiert und standardisiert wird und als Service den Alarmzentralen zur Verfügung gestellt wird. Ohne eine zentralisierte und standardisierte Infrastruktur ist die flächendeckende Anbindung der Notruf-Apps extrem erschwert, da eine unkoordinierte Anbindung an 56 verschiedene Alarmzentralen grosse technischen und auch finanzielle Herausforderungen darstellt.

Begründung

Insbesondere für Menschen mit einer Hör- und Sprachbehinderung stellt es eine hohe Hürde dar, dass die wichtigsten Notrufdiensten nur telefonisch erreichbar sind. Aufgrund des aktuellen, nicht barrierefreien



Notrufsystems entstehen Risiken und Gefahrensituationen. **Die bisherige Alternative für Menschen mit einer Hörbehinderung, den Notruf mittels Text- und SMS-Vermittlung zu tätigen, bietet nicht genügend Sicherheit und Zuverlässigkeit.**

Es stellt eine schwerwiegende Benachteiligung von Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung dar, dass eine direkte Kommunikation mit einer Notrufzentrale für sie nicht gewährleistet ist.

Gemäss Art. 9 Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der UNO (UNO-BRK) ist die Schweiz verpflichtet, die Notrufsysteme auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Um Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen zu vermeiden und ihren Schutz zu gewährleisten, müssen die Notrufsysteme nach dem „design for all“ ausgestaltet sein (Art. 2 Abs. 5 UNO-BRK). Weiter verpflichtet Art. 11 der UNO-BRK die Schweiz, alle erforderlichen Massnahmen zu ergreifen, um in Gefahrensituationen den Schutz und die Sicherheit von Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.

Darüber hinaus fliesst aus Art. 8 BV sowie Art. 2 Abs. 4 und Art. 3 lit. e i.V.m. Art. 5 Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG) die staatliche Pflicht, Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen durch das Ergreifen geeigneter Massnahmen zu verhindern.

Artikel 16 Abs. 1 lit. b. des Fernmeldegesetzes (FMG) hält fest, dass der Zugang zu Notrufdiensten zur Grundversorgung gehört. Gemäss Art. 16 Abs. 1bis lit. b müssen die Dienste der Grundversorgung so angeboten werden, dass Menschen mit Behinderungen sie in qualitativer, quantitativer und wirtschaftlicher Hinsicht unter vergleichbaren Bedingungen wie Menschen ohne Behinderungen beanspruchen können. Zu diesem Zweck hat die Konzessionärin der Grundversorgung insbesondere dafür zu sorgen, dass für Hörbehinderte ein Dienst für die Vermittlung und Umsetzung der Mitteilungen zur Verfügung steht.

Trotz den rechtlichen Verpflichtungen existieren bisher keine ausreichenden Massnahmen, die gewährleisten, dass die Benachteiligungen von Menschen mit einer Hörbehinderung in Bezug auf die Notrufsysteme beseitigt werden.

Der SGB-FSS setzt sich dafür ein, dass die Notrufdienste für alle Menschen, mit und ohne Behinderungen, barrierefrei gestaltet werden. Für eine langfristige Lösung muss der Notruf nach dem Prinzip „Total Conversation“ in der Form einer Applikation gestaltet werden. So soll sichergestellt werden, dass in der Schweiz langfristig jeder Mensch, mit und ohne Behinderung, in jeder Situation Zugang zu den Notrufdiensten hat.

Mit der Revision sieht der SGB-FSS eine Chance, die notwendigen Grundlagen in den Verordnungen zum Fernmeldegesetz zu bilden, damit eine ein barrierefreier Zugang zu den Notrufen mittels einer Notruf-Applikation rechtlich verankert und sichergestellt wird.

Zu den einzelnen Artikeln der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV)

Art. 15 Abs. 1 lit. e) Ziff. 2 FDV sei wie folgt zu ändern:



**Art. 15 Abs. 1 Die Grundversorgung umfasst die folgenden Dienste:
e.) die folgenden Dienste für Hörbehinderte:**

2. Bereitstellen eines Vermittlungsdienstes über Videotelefonie, *der rund um die Uhr* der von Montag bis Freitag von 8 bis 21 Uhr und Samstag, Sonntag sowie an vom Bundesrecht anerkannten Feiertagen von 10 bis 17 Uhr verfügbar ist.

Begründung

In Art. 15 Abs. 1 lit. e) FDV wird festgehalten, dass Transkriptionsdienste für Hörbehinderte, ein SMS-Vermittlungsdienst sowie ein Vermittlungsdienst über Videotelefonie bereitgestellt werden müssen. Im Gegensatz zum SMS- und Transkriptionsdienst soll die Videotelefonie gemäss Art. 15 lit. e Ziff. 2 zeitlich nur beschränkt verfügbar sein. Viele gehörlose Menschen haben niedrige Schreib- und Lesekompetenzen. Die Schrift- und Lautsprache ist für diese Menschen eine Fremdsprache - die Gebärdensprache hingegen ist die natürliche Sprache der Menschen mit einer Hörbehinderung, mit welcher sie vollumfänglich, hindernisfrei und am präzisesten kommunizieren können. Deshalb erachtet der SGB-FSS es als notwendig, dass auch die Videotelefonie rund um die Uhr verfügbar ist, analog zu den anderen Vermittlungsdiensten.

Art. 15 Abs. 1 lit. e) FDV sei wie folgt zu ergänzen:

**Art. 15 Abs. 1 Die Grundversorgung umfasst die folgenden Dienste:
e.) die folgenden Dienste für Hörbehinderte:**

3. (neu) Der Zugang zu allen Kurznummern der Notrufdienste gemäss Art. 28 AEFV muss barrierefrei ausgestaltet sein. Insbesondere muss für Menschen mit einer Hörbehinderung eine direkte Kommunikation sichergestellt werden.

Begründung

Die FDV enthält noch zu schwache Bestimmungen, um die Notrufdienste entsprechend der Verpflichtungen in der UNO-Behindertenrechtskonvention sowie der Bundesverfassung barrierefrei und voll zugänglich auszugestalten. In Artikel 15 Abs. 1 lit. e Ziff. 1 FDV wird festgehalten, dass Transkriptionsdienste auch Notrufe abdecken müssen. Diese Alternative zu den telefonischen Notrufdiensten ist jedoch keine langfristige Lösung für einen barrierefreien Notruf, welcher gleich sicher und zuverlässig ist.

Mit einem Anruf über einen Vermittlungsdienst dauert das Überbringen der Nachricht länger, die Vermittlungszentrale muss erst noch den Notruf an die richtige Notrufzentrale weiterleiten. Zudem ist der Notruf via SMS- Vermittlungsdienst auch nicht vollkommen sicher. SMS erreichen den Empfänger teilweise erst nach ein paar Minuten oder können gar nicht zugestellt werden. In Notfallsituationen, besonders wenn es um Leben und Tod geht und jede Minute zählt, muss jeder Mensch direkt und unverzüglich mit der Notrufzentrale Kontakt aufnehmen können. Der SGB-FSS fordert, dass die Sicherstellung eines direkten Notrufdienstes rechtlich verankert wird.

Artikel 29 Abs. 1 FDV sei wie folgt anzupassen:



Soweit es die gewählte Technik zulässt, muss die Standortidentifikation bei Anrufen auf die Notrufnummer *gemäss Artikel 28 der Verordnung vom 6. Oktober 1997 über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich (AEFV)* online gewährleistet sein. Dies gilt auch für Kundinnen und Kunden, die auf einen Eintrag im öffentlichen Verzeichnis verzichtet haben.

Begründung

Artikel 29 Abs. 1 FDV erwähnt nicht alle Notrufdienste gemäss Art. 28 E-AEFV. Nach Ansicht des SGB-FSS sollen alle in Art. 28 E-AEFV aufgeführten Notrufdienste gleich gehandhabt werden im Hinblick auf die Standortidentifikation. **Der SGB-FSS schlägt deshalb vor, in Art. 29 Abs. 1 FDV auf die Notrufdienste gemäss Art. 28 E-AEFV zu verweisen und dafür die einzelnen Aufzählungen wegzulassen.**

Art. 29a FDV sei wie folgt zu ändern:

(Überschrift) Standortidentifikation bei Notrufen: *Pflichten der Anbieterinnen von Fernmeldediensten und Service Provider*

Art. 29a

¹[gemäss E-FDV]

² Sie *Anbieterinnen von Fernmeldediensten und Service Provider von Notruf-Applikationen* müssen bei Notrufen, bei welchen Standortinformationen verfügbar sind (z.B. aufgrund gerätebasierter Lokalisierung) bei denen die geräte- und betriebssystemeigene Ortungs-funktion sowie die sprachkanalunabhängige Übertragung der Standortinformation genutzt werden (Advanced Mobile Location), diese für den Dienst für die Standortidentifikation (Art. 29b) bereitstellen.

Begründung

Statt Mobilfunkkonzessionärinnen beantragt der SGB-FSS eine andere Bezeichnung, welche nebst dem eCall112 und Advanced Mobile Location (AML) auch anderen Technologien gerecht wird. Dies bezieht sich auch auf die Notrufapplikationen, welche einen barrierefreien Zugang zu Notrufdiensten sicherstellen können. Es fehlen Regelungen, welche solche Notruf-Apps funktionsfähig machen und erlauben, diese an Notrufzentralen anzubinden. Es gibt aktuell diverse Notruf-Apps, welche von privaten Personen entwickelt worden sind. Diese erfüllen jedoch die Bestimmungen für einen gültigen Notruf (gleichgestellt wie die dreistelligen Notrufnummern) nicht. Beispielsweise wurde bei der kürzlich lancierten App "Deaf Voice" festgestellt, dass Anrufe über diese App nicht priorisiert werden. Ein Notruf-App muss die gleichen Pflichten und Bestimmungen betreffend Standortidentifikation analog Art. 29a erfüllen wie die Mobilfunkkonzessionärinnen. Eine erweiterte Formulierung im Art. 29a ist daher notwendig.

Die Ausführung im Art. 29a soll nebst der Mobiltelefonie auch die Festnetz-Telefoniedienste beinhalten. Die Technologie entwickelt sich sehr schnell und es ist damit zu rechnen, dass weitere Möglichkeiten ausgebaut werden, die die Standortidentifikation verbessern. Eine offene Formulierung ist notwendig und bietet Raum für die technologischen Entwicklungen. So werden auch andere Anbieter, wie beispielsweise Anbieter von Notruf-Apps, verpflichtet, die Bestimmungen zu Standortidentifikation zu erfüllen. Ohne die



Erweiterung auf Anbieter für Notruf-Applikationen gibt es keine Regulierung von Notruf-Apps bzw. die bestehenden Verpflichtungen sind für App-Anbieter nicht anwendbar. Dies führt dazu, dass Notruf-Apps für hör- und sprachbehinderte Menschen nicht zuverlässig benutzt werden können.

Durch eine offene Formulierung wird sichergestellt, dass auch bei Notruf-Applikationen die Standortinformationen für den Notrufdienst zur Lokalisierung bereitgestellt werden müssen bzw. auch für Service Provider als Anbieter dieselben Verpflichtungen bestehen.

Artikel 29a Absatz 2 führt Lokalisierungen, die eine geräte- und betriebssystemeigene Ortungsfunktion haben, auf. Der SGB-FSS erachtet es als notwendig, dass dies nicht nur auf AML beschränkt wird, sondern auch andere Optionen wie zum Beispiel das Android Emergency Location Service (ELS) berücksichtigt werden.

Artikel 30 FDV sei wie folgt zu ergänzen:

^{4(neu)} Vorhandene Zusatzdaten zu Notrufen sind zwischen den Anbieterinnen von Fernmeldediensten oder Service Provider und den Notrufzentralen über den Dienst gemäss Art. 29b auszutauschen. Die Zusatzdaten sowie die durch den Dienst nach 29b unterstützten Funktionalitäten haben den verbindlichen Vorgaben des BAKOM zu entsprechen.

Begründung

Im Hinblick auf Notruf-Applikationen als mögliche Anwendung für barrierefreie Notrufdienste und auf die technologischen Entwicklungen müssen nach Ansicht des SGB-FSS auch Anbieterinnen von Telefon- und Internetdiensten verpflichtet sein, Zusatzdaten zu einem Notruf weiterzuleiten.

Wie bereits in der Einleitung erläutert wird, können Notruf-Applikationen insbesondere für Menschen mit einer Hör- oder Sprachbehinderung einen barrierefreien Zugang zu den Notrufdiensten gewährleisten. Auch für Menschen ohne Behinderung kann eine solche Anwendung von grossem Nutzen sein, wenn sie sich z.B. in einer Situation befinden, in der eine telefonische Kontaktaufnahme mit einer Einsatzzentrale nicht möglich ist (beispielsweise Verletzung am Stimmorgan, Gehör, Entführung etc.). Ein App kann eine direkte Kommunikation mittels Text, Bild, Video etc. mit der Notrufzentrale bieten. Zurzeit fehlen Regelungen, welche die Anbindung solcher Apps an die Notrufzentralen definieren (Leitweglenkung, Datenschnittstelle, Übermittlung und Verwendung von zusätzlichen Daten, Standortidentifikation). Es ist notwendig, dass die Ausführungsbestimmungen hindernisfrei ausgestaltet werden. Hier verweisen wir erneut auf die Gründe: Damit Notruf-Applikationen zuverlässig verwendet werden können und auch als Notruf wie die dreistelligen Notrufnummern angesehen werden, müssen diese dieselben Pflichten, Bestimmungen und Vorgaben erfüllen.

Mit der technologischen Entwicklung ist damit zu rechnen, dass es zukünftig mehr IP-basierte, sprachunabhängige Daten gibt. Ein Beispiel dafür ist die Funktion eCall 112. Diese übermittelt neben den Standortinformationen weitere wichtige Daten wie Anzahl der Personen, Lage des Fahrzeugs usw. Diese Daten werden derzeit von den verunfallten Fahrzeugen übermittelt, können aber von den Notrufzentralen nicht empfangen werden.

Wenn solche IP-basierte und sprachunabhängige Daten, welche weitere wichtige Informationen enthalten, übermittelt werden, kann dies für die Notrufdienste und Einsatzkräfte von grossem Nutzen



sein. Der SGB-FSS fordert im Hinblick auf Notruf-Applikationen und technologischen Entwicklungen, dass solche Zusatzdaten den Notrufzentralen zur Verfügung gestellt werden sollen. Die verfügbaren Zusatzdaten sollen in einem erweiterten zentralen Dienst abgelegt werden und an eine zuständige Einsatzzentralen weitergegeben werden. Somit wird für die Einsatzzentralen ein nationaler, einheitlicher Dienst für alle Notrufdaten errichtet.

Für eine solche Umsetzung sind die Blaulichtorganisationen und Behörden miteinzubeziehen, welche dazu technisches Fachwissen haben, damit dies mit den technischen und administrativen Vorschriften abgestimmt werden kann.

Es ist sicherzustellen, dass die zu übermittelnden Zusatzdaten einem definierten Standard entsprechen. Nur Anbieter von Notruf-Apps, die diese verbindlichen Standards und Mindestanforderungen erfüllen, können die Apps im Notrufdienste-System anbinden. (Art. 29b E-FDV). Das stellt sicher, dass durch die App zu übermittelnden Zusatzdaten mit der Notrufzentrale ausgetauscht werden können.

Die Mindestanforderungen müssen sich auf a) die Verbindlichkeit der Datenstruktur resp. b) die Schnittstelle sowie c) die Funktionalitäten beziehen (so wie es bei eCall112 mit dem MSD der Fall ist).

Es soll eine verbindliche Schnittstellen-Definition resp. Datenstruktur vorgegeben werden, aus welcher hervorgeht, welche Daten in welcher Form in den Dienst gemäss Art. 29b E-FDV integriert werden können.

Mindestanforderungen bzgl. der Funktionalitäten

Die regulatorischen Standards müssen die verbindlichen Mindestanforderungen der Funktionalitäten vorschreiben. Die Notruf-Apps müssen neben einer Chat Funktion auch eine Video Funktion haben. Wenn diese verbindlichen Mindestanforderungen von den Anbietern erfüllt sind, sollen die Daten und Funktionalitäten in den Dienst gemäss Art. 29b E-FDV integriert werden.

Qualitative Vorgaben schaffen für die Anbieter von Notruf-Apps Klarheit, welche Vorgaben eingehalten werden müssen. Dies führt auch zu mehr Rechtssicherheit. Die Vorgaben technischer und administrativer Vorschriften (TAV) müssen in Form einer Verordnung durch das BAKOM (Art. 105 FDV) erlassen werden, damit die Verbindlichkeit der Schnittstellen sowie die Funktionalitäten sichergestellt und die Standardisierung erreicht wird.

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Freundliche Grüsse

Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS



Dr. sc. med. Tatjana Binggeli
Präsidentin
Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS

Dr. phil. Harry Witzthum
Geschäftsführer
Schweizerischer Gehörlosenbund
SGB-FSS