

**Entwurf der 8. Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertsteuerordnung 2009 (KEM-V 2009) vom 28.04.2023**

Das vorliegende Dokument enthält geplante Änderungen der KEM-V 2009 zur öffentlichen Konsultation gemäß § 206 TKG 2021 idgF. Änderungen wurden nur hinsichtlich der §§ 29 bis 37 vorgenommen und sind im Änderungsmodus dargestellt. Die entsprechenden erläuternden Bemerkungen (EB) sind unmittelbar bei der jeweiligen Bestimmung angeführt.

Gegenstand der Novelle ist lediglich die Umsetzung des Durchführungsbeschlusses der Kommission ((EU) 2023/468), mit welchem eine Hotline für Opfer von Gewalt gegen Frauen festgelegt wird. Aus diesem Grund sind in diesem Dokument auch nur die änderungsbedürftigen §§ 29 bis 37 abgebildet.

Ein zeitnahes In-Kraft-Treten nach Abschluss der Konsultation ist in Aussicht genommen.

## **Öffentliche Kurzzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert – 116**

### **Verwendungszweck**

§ 29. Eine öffentliche Kurzzurufnummer für harmonisierte Dienste von sozialem Wert dient der Adressierung dieser Dienste gemäß den Vorgaben der Europäischen Union.

### **Nummernstruktur**

§ 30. Eine öffentliche Kurzzurufnummer für harmonisierte Dienste von sozialem Wert besteht aus der dreistelligen Zugangskennzahl 116 und einer dreistelligen Betreiberkennzahl. Folgeziffern hinter der Betreiberkennzahl sind nicht zulässig.

### **Festlegung öffentlicher Kurzzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert**

§ 31. Öffentliche Kurzzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert sind:

1. 116 000 Hotline für vermisste Kinder,
2. 116 111 Hotline für Hilfe suchende Kinder,
3. 116 123 Hotline zur Lebenshilfe.
4. 116 006 Beratungsdienst für Opfer von Straftaten,
5. 116 117 Bereitschaftsdienst für ärztliche Hilfe in nicht lebensbedrohlichen Situationen,
6. 116 016 Hotline für Opfer von Gewalt gegen Frauen.

EB zu § 29 Z 6:

Mit Entscheidung der Europäischen Kommission vom 15.02.2007 (2007/116/EG, Abl. Nr. L 49 vom 17.02.2007, S 30) wurde auf europäischer Ebene der Rufnummernbereich beginnend mit 116 für „harmonisierte Dienste von sozialem Wert“ reserviert.

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist gemäß Artikel 2 dieser Entscheidung „...ein Dienst, der einer gemeinsamen Beschreibung entspricht, der für Einzelpersonen unter einer gebührenfreien Rufnummer erreichbar ist, der potenziell Besuchern aus anderen Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden.“

Auf Grund Artikel 3 dieser Entscheidung haben Mitgliedstaaten sicher zu stellen, dass

- a. die im Anhang zur Entscheidung aufgeführten Rufnummern nur von den Diensten genutzt werden, für die sie reserviert sind;
- b. Nummern des mit „116“ beginnenden Rufnummernbereichs, die nicht im Anhang aufgeführt sind, nicht genutzt werden;
- c. die Rufnummer „116112“ weder zugeteilt noch von einem Dienst genutzt wird.

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Mariahilfer Straße 77–79  
1060 WIEN, ÖSTERREICH  
[www.rtr.at](http://www.rtr.at)

E: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)  
T: +43 1 58058-0  
F: +43 1 58058-9191

FN 208312t, HG Wien  
UID-Nr.: ATU43773001

Mit Durchführungsbeschluss der Kommission vom 25.11.2022 ((EU) 2023/468, ABl. L 68 vom 6.3.2023, S 96) wurde die Entscheidung 2007/116/EG im Sinne der Ergänzung um eine weitere mit 116 beginnende Rufnummer abgeändert.

Im Anhang dieser Entscheidung wurde der Beratungsdienst für Opfer von Gewalt gegen Frauen 116 016 hinzugefügt, wobei dieser Dienst als solcher von sozialem Wert ermittelt wurde. Damit kommt er für die Nutzung harmonisierter Rufnummern von sozialem Wert in Betracht.

Die Umsetzung der Vorgaben in der KEM-V 2009 erfolgt dermaßen, dass der Rufnummernbereich 116 zusammen mit den allgemeinen Rahmenbedingungen generell festgelegt wird. Zuteilungsvoraussetzung, Nummernzuteilung und Verhaltensvorschriften werden daran anschließend für jede Rufnummer einzeln festgelegt, um den speziellen Bedürfnissen des jeweiligen Dienstes Rechnung tragen zu können.

### **Umfang der Dienste**

§ 32. Zuteilungsinhaber sind verpflichtet, Dienste im Bereich 116 so zu gestalten, dass den folgenden Kriterien entsprochen wird:

1. Der mit der Rufnummer 116 000 adressierte Dienst nimmt Meldungen über vermisste Kinder entgegen und leitet diese an die Polizei weiter, berät und unterstützt die für vermisste Kinder verantwortlichen Personen und unterstützt die Suche nach vermissten Kindern.
2. Der mit der Rufnummer 116 111 adressierte Dienst hilft Kindern, die Betreuung und Schutz benötigen, und bringt diese mit adäquaten Dienstleistungen und Ressourcen in Kontakt. Außerdem hat der Dienst diesen Kindern Gelegenheit zu geben, ihre Sorgen zu äußern, über die sie direkt betreffende Probleme zu sprechen und in Notsituationen einen Ansprechpartner zu finden.
3. Der mit der Rufnummer 116 123 adressierte Dienst bietet dem Rufenden einen vorurteilsfrei zuhörenden, menschlichen Ansprechpartner, der seelischen Beistand für jene Rufenden zu leisten hat, die unter Einsamkeit leiden, eine Lebenskrise durchmachen oder Suizidgedanken hegen.
4. Der mit der Rufnummer 116 006 adressierte Dienst gibt Opfern von Straftaten emotionale Unterstützung, sie werden über ihre Rechte und den Rechtsweg informiert sowie an einschlägige Organisationen weiterverwiesen. Insbesondere erhalten sie Angaben zur nächsten Polizeidienststelle und Informationen zu den Strafverfolgungsverfahren sowie zu Fragen des Schadenersatzes und der Versicherung. Der Dienst leistet ferner Unterstützung beim Auffinden anderer Stellen, die Opfern von Straftaten Hilfe bereitstellen können.
5. Der mit der Rufnummer 116 117 adressierte Dienst leitet Rufende in dringenden, aber nicht lebensbedrohlichen Fällen, vor allem auch außerhalb der normalen Dienstzeiten, am Wochenende und an Feiertagen, zu dem entsprechenden medizinischen Dienst weiter. Er verbindet den Rufenden mit dem ausgebildeten und unterstützten Personal der Anrufzentrale bzw. direkt mit einem qualifizierten praktischen oder klinischen Arzt.
6. Der mit der Rufnummer 116 016 adressierte Dienst gibt Opfern von Gewalt gegen Frauen Beistand und Unterstützung, sie werden über ihre Rechte und den Rechtsweg informiert sowie an einschlägige Organisationen weiterverwiesen.

### **Zuteilungsvoraussetzungen**

§ 33. (1) Antragsberechtigt für die Rufnummern 116 000, 116 111 und 116 123 sind Diensteanbieter, die folgende Voraussetzungen erfüllen:

1. Mindestens drei Jahre Erfahrung in der professionellen telefonischen Betreuung von Menschen in Problemsituationen, insbesondere im familiären Umfeld, sowie in der Zusammenarbeit mit polizeilichen Dienststellen. Im Fall der Rufnummern 116 000 und 116 111 hat der Schwerpunkt der bisherigen Tätigkeit in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen zu liegen,
2. Mitgliedschaft in zumindest einer internationalen Organisation oder Vereinigung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen, im Bereich der Seelsorge oder der persönlichen Lebenshilfe und

3. Nachweis einer entsprechenden Kapitalausstattung, sodass eine Erbringung des Dienstes in der vom Antragsteller geplanten Form jedenfalls für die kommenden drei Jahre gesichert ist.
- (2) Antragsberechtigt für die Rufnummern 116 006 und 116 016 sind Diensteanbieter, die folgende Voraussetzungen erfüllen:
1. Mindestens drei Jahre Erfahrung in der professionellen telefonischen Beratung und Betreuung von Opfern von Straftaten sowie einschlägige Erfahrungen mit österreichischen und internationalen Opferhilfe- und Opferschutzorganisationen und Kooperationen mit Strafverfolgungsbehörden, psychologischen Diensten sowie allen in Opferbelangen tätigen Behörden und Einrichtungen,
  2. Mitgliedschaft in zumindest einer internationalen Organisation oder Vereinigung von Opferhilfeeinrichtungen zur Unterstützung von Opfern von Gewalttaten und
  3. Nachweis einer entsprechenden Kapitalausstattung, sodass eine Erbringung des Dienstes in der vom Antragsteller geplanten Form jedenfalls für die kommenden drei Jahre gesichert ist.
- (3) Antragsberechtigt für die Rufnummer 116 117 sind Diensteanbieter, die folgende Voraussetzungen erfüllen:
1. Mindestens drei Jahre Erfahrung in der professionellen telefonischen Betreuung von Menschen in Problemsituationen mit medizinischem Hintergrund,
  2. Vorlage eines Konzeptes, aus dem die Erfüllung der in § 32 Z 5 vorgegebenen Kriterien hervorgeht, insbesondere wie dem Kriterium der Erreichbarkeit eines qualifizierten praktischen oder klinischen Arztes sowie der Versorgung des gesamten Bundesgebietes entsprochen wird,
  3. Nachweis einer entsprechenden Kapitalausstattung, sodass eine Erbringung des Dienstes in der vom Antragsteller geplanten Form jedenfalls für die kommenden drei Jahre gesichert ist.

EB zu § 32 Z 6 und § 33 Abs 2:

Durch die Kriterien soll sichergestellt werden, dass unter der zugewiesenen Rufnummer ein qualitativ hochwertiger Dienst angeboten wird. Dazu ist einerseits entsprechende Erfahrung in der Hilfestellung für Frauen sowie andererseits eine entsprechende finanzielle Ausstattung erforderlich. Letztere ist dabei von der Art und Weise der geplanten Realisierung des Dienstes abhängig.

### **Nummernzuteilung**

§ 34. Die Zuteilung für eine Rufnummer im Bereich 116 hat gemäß folgenden Regeln zu erfolgen:

1. Nach Einlangen eines Antrags auf Zuteilung informiert die RTR-GmbH auf ihrer Website über die Tatsache, dass ein Antrag vorliegt und gibt Interessierten ab Veröffentlichung für einen Zeitraum von einem Monat die Möglichkeit, ebenfalls Anträge auf Zuteilung dieser Rufnummer zu stellen. Alle in diesem Zeitraum einlangenden Anträge gelten als zeitgleich eingebracht.
2. Bewerben sich mehrere Antragsteller, die die gesetzlichen Voraussetzungen nach § 33 erfüllen, um Zuteilung für eine Rufnummer, so entscheidet das Los.

### **Verhaltensvorschriften**

§ 35. (1) Der Zuteilungsinhaber einer Rufnummer im Bereich 116 hat

1. gemeinsam mit den Kommunikationsnetzbetreibern und Kommunikationsdienstbetreibern die Erreichbarkeit des Dienstes aus allen öffentlichen Kommunikationsnetzen sicherzustellen,
2. die entsprechende öffentliche Kurzzufnummer im gesamten Bundesgebiet zu betreiben,
3. den Betrieb 24 Stunden täglich sicherzustellen und so auszustatten, dass bei der Entgegennahme von Rufen keine nennenswerten Wartezeiten auftreten,
4. mit anderen Organisationen, die diese Rufnummer in anderen Staaten nutzen, zusammen zu arbeiten und
5. die ausschließliche Nutzung im festgelegten Umfang der Dienste des § 32 sicherzustellen.

(2) Entgegen der Bestimmung des Abs. 1 Z 3 besteht für die Rufnummern 116 111, 116 123, 116 006 ~~und~~, 116 117 ~~und~~ **116 016** keine Verpflichtung eines täglichen, 24-stündigen Betriebes. Falls der Dienst nicht ständig erreichbar ist, muss der Diensteanbieter jedoch dafür sorgen, dass Angaben über die Verfügbarkeit des Dienstes öffentlich leicht zugänglich sind und zu den Zeiten, zu denen der Dienst nicht erreichbar ist, dem Rufenden die nächsten Sprechzeiten angesagt werden.

EB zu § 35 Abs 2:

Die Ausführungen bezüglich der zeitlichen Erreichbarkeit enthalten die im Anhang des Durchführungsbeschluss der Kommission ((EU) 2023/468) festgeschriebenen besonderen Bestimmungen für die Nutzung der Rufnummer 116 016.

#### **Abrechnungsschema**

§ 36. Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert im Bereich 116 sind zielnetztarifert.

#### **Entgeltbestimmung**

§ 37. Für Dienste im Bereich 116 darf dem Teilnehmer kein Entgelt verrechnet werden.