

---

# ANFRAGE

zur aktuellen Fragestunde  
des Südtiroler Landtages  
im Monat März 2023

---

Bozen, den 13. Februar 2023

## Einheitliche Landesvormerkstelle

Facharztvisiten und andere Leistungen des Sanitätsbetriebs können unter einer landesweit einheitlichen Telefonnummer vorgemerkt werden: Die kostenpflichtige Nummer 100 100 funktioniert mit allen vier Vorwahlen im Land. Jüngere, digital versierte Personen nutzen vermehrt die Online-Vormerkung, die keine Warteschleife und auch keine Spesen bedeutet. Die ältere Generation und v. a. Senioren organisieren ihre Termine nach wie vor telefonisch und bezahlen demnach auch für diese Anrufe, wobei mitunter erhebliche Kosten anfallen.

Die Landesregierung wird um die Beantwortung folgender Fragen ersucht:

1. Weshalb wurde die Telefonnummer der einheitlichen Landesvormerkstelle nicht als kostenlose Grüne Nummer eingerichtet?
2. Kann sich die Landesregierung vorstellen, die Nummer 100 100 künftig als Grüne Nummer und folglich kostenlos zu installieren?
3. Falls ja, welche Kosten würden dem Land durch eine solche Umstellung entstehen?



L. Abg. Ulli Mair

XVI. Legislaturperiode

XVI legislatura

## AKTUELLE FRAGESTUNDE

## INTERROGAZIONI SU TEMI DI ATTUALITÀ

Sitzung Nr. 191

seduta n. 191

vom 7.3.2023

del 7/3/2023

**Antwort des Landeshauptmannes Kompatscher auf die Anfrage Nr. 1/3/23, eingebracht von der Abgeordneten Mair**

**Risposta del presidente della Provincia Kompatscher all'interrogazione n. 1/3/23, presentata dalla consigliera Mair**

**KOMPATSCHER (Landeshauptmann - SVP):** Geschätzte Kollegin Mair, der Entscheidung, die Telefonnummer der landesweiten einheitlichen Vormerkstelle nicht als kostenlose Grüne Nummer einzurichten, ging eine sorgfältige Bewertung der Alternativen voraus. Im August 2019 wurde eine entsprechende Studie zur Bewertung von Alternativen, einschließlich der Grünen Nummer, ausgearbeitet und den Entscheidungsgremien vorgelegt. Dort wurde insbesondere darauf hingewiesen, dass die Grüne Nummer im Vergleich zum geschätzten Bedarf erhebliche jährliche Kosten für den Sanitätsbetrieb verursachen würde: mit zwei Dritteln der Anrufe aus dem Mobilfunk und ein Drittel aus dem Festnetz = 276.000 Euro + 22% Mehrwertsteuer = ca. 337.000 Euro, mit 50 Prozent der Anrufe aus dem Mobilfunk und 50 Prozent aus dem Festnetz = 220.000 Euro + 22% Mehrwertsteuer = ca. 268.000 Euro; sie aus dem Ausland nicht erreichbar wäre – das war das schwerwiegende Argument -; sie keinen Mehrwert für Bürgerinnen mit Flatrate-Tarifen (Zahlung eines monatlichen Festpreises statt eines nutzungsabhängigen Tarifs) für Festnetz- und Mobiltelefone) bieten würde. Flatrate-Tarife sind aufgrund der Geschäftspolitik der Telefonbetreiber in den letzten Jahren die am meisten verbreitete Vertragsform geworden – da ist kein Telefonat kostenlos, da man eine Pauschale zahlt, weshalb man keinen Mehrwert hat; die Kombination von Ziffernzahl und verfügbarer Nummerierung nicht kundenfreundlich und einfach zu merken gewesen wären.

Zu Frage Nr. 2. Die unter Punkt 1 genannten Argumente sind nach wie vor gültig. Die Nummer 100100 ist seit einem Jahr in Betrieb und hat in 12 Monaten über 1.200.000 Anrufe erhalten. Die Nummer erfreut sich aufgrund ihrer Einfachheit großer Beliebtheit bei der Südtiroler Bevölkerung, auch bei Menschen älteren Jahrgangs. Es sind gerade diese, die zum Telefon greifen. Die Jungen machen die Anmeldung über die Website, da sie einige zusätzliche Möglichkeiten bietet. Ein erneutes Ändern der Nummer wäre nicht kundenfreundlich. Abgesehen davon wäre die Nummer 800100100 nicht verfügbar.

Zu Frage Nr. 3. Wenn man die Schätzung vom August 2019 mit den heutigen Volumen (letzte 360 Tagen) aktualisiert, ergeben sich folgende indikative jährliche Kosten für den Sanitätsbetrieb: Zwei Drittel der Anrufe aus dem Mobilfunk und ein Drittel aus dem Festnetz = ca. 507.000 Euro (inklusive Mehrwertsteuer). Wenn man von 50 : 50 ausginge, dann wären es 395.000 Euro (inklusive Mehrwertsteuer).

Abschließend noch eine Betrachtung. Wir haben inzwischen mit dieser einheitlichen Vormerkzentrale die Zielsetzungen hinsichtlich des Zeitplans übertroffen. Es ist schneller gegangen, dass sich die Menschen daran gewöhnt haben. Auch die anfängliche grundsätzliche Skepsis auf der Seite der Ärzte ist größtenteils



verflogen. Warum sage ich größtenteils? Es gibt noch ein Thema – ich habe darüber gestern auch mit dem Kollegen Ploner gesprochen -, nämlich die Einteilung der Slots und die zeitliche Bemessung. Hier haben wir anhand der Erfahrungswerte die Möglichkeit, beim CUP selbst nachzubessern, um das Maximum der Verfügbarkeit auszunützen und somit noch mehr diagnostische Untersuchungen im selben Zeitraum absolvieren zu können. Sonst funktioniert es sehr gut. Wenn es sich um die finanzielle Entlastung handelt, dann haben wir andere Wege, die für unsere Kunden im Gesundheitsdienst wesentlich wichtiger sind, darunter beispielsweise die Beibehaltung von Ticketbefreiungen, die in finanzieller Hinsicht bedeutsamer sind als die Kosten für das Telefonieren.

XVI. Legislaturperiode

XVI legislatura

## AKTUELLE FRAGESTUNDE

Sitzung Nr. 191

---

vom 7.3.2023

**Replik der Abgeordneten Mair auf die  
Antwort des Landeshauptmannes  
Kompatscher auf die Anfrage Nr. 1/3/23**

## INTERROGAZIONI SU TEMI DI ATTUALITÀ

seduta n. 191

---

del 7/3/2023

**Replica della consigliera Mair  
alla risposta del presidente della Provincia  
Kompatscher all'interrogazione n. 1/3/23**

**MAIR (Die Freiheitlichen):** Diese Anfrage war nicht unbedingt eine Kritik. Ein Bürger hat sich an mich gewandt und hat mir erzählt, dass sein Vater, der noch relativ autonom lebt, mit seinem Mobiltelefon angerufen hat. Er hat einen fixen 9-Euro-Vertrag und ungefähr Mitte des Monats hatte er noch ein Guthaben von 5,... Euro. Er hat die Vormerkstelle mehrfach angerufen. Bis er einen Termin bekommen hat, war das Guthaben aufgebraucht. Deshalb ist er zum Mobilfunkanbieter gegangen und hat sich alle Unterlagen geben lassen. Dabei ist herausgekommen, dass es diese eine Nummer war. Dass Senioren ins Staunen kommen und es nicht gewohnt sind, dass ein Handy plötzlich nicht mehr funktioniert, wenn es immer funktioniert hat, ... Deshalb habe ich nachgefragt. Ich habe keine Ahnung, wie oft das vorkommt. Auf alle Fälle wusste ich das nicht bzw. ich habe mich mit dieser Materie vorher überhaupt nicht befasst und wäre auch nie auf den Gedanken gekommen, dass so etwas überhaupt möglich ist. Wenn man in der Warteschleife ist, zieht es einem also Geld ab. Wie gesagt, bis besagte Person durchgekommen ist, war der Kredit aufgebraucht. Ich ersuche Sie, mir die Antwort schriftlich auszuhändigen, damit ich sie diesem Bürger geben kann. Vielleicht hilft das zum Verständnis.



Bozen, 09/03/2023

Vorbereitet von:  
Ressort Gesundheit

Frau L.-Abg.  
Ulli Mair

Südtiroler Landtag  
Im Hause

Zur Kenntnis: Frau Präsidentin  
Rita Mattei  
Südtiroler Landtag

Im Hause

### Antwort auf die Anfrage zur aktuellen Fragestunde 01-03-23

Sehr geehrte Landtagsabgeordnete,

ich nehme hiermit Bezug auf die genannte Anfrage, welche anlässlich der "Aktuellen Fragestunde" bei der letzten Landtagssession vorgelegt wurde und schriftlich zu beantworten bzw. nachzureichen ist.

#### 1. Weshalb wurde die Telefonnummer der einheitlichen Landesvormerkstelle nicht als kostenlose Grüne Nummer eingerichtet?

Der Entscheidung, die Telefonnummer der Landesweiten einheitlichen Vormerkstelle nicht als kostenlose Grüne Nummer einzurichten, ging eine sorgfältige Bewertung der Alternativen voraus: Im August 2019 wurde eine entsprechende Studie zur Bewertung von Alternativen, einschließlich der Grünen Nummer, vorgelegt. Dort wurde insbesondere darauf hingewiesen, dass

- die Grüne Nummer im Vergleich zum geschätzten Bedarf erhebliche jährliche Kosten für den Sanitätsbetrieb verursachen würde:
  - mit 2/3 der Anrufe aus dem Mobilfunk und 1/3 aus dem Festnetz = 276.000 Euro + 22% MWST = ca. 337.000 Euro
  - mit 50% der Anrufe aus dem Mobilfunk und 50% aus dem Festnetz = 220.000 Euro + 22% MWST = ca. 268.000 Euro
- sie aus dem Ausland nicht erreichbar wäre;
- sie keinen Mehrwert für BürgerInnen mit Flatrate-Tarifen (Zahlung eines monatlichen Festpreises statt eines nutzungsabhängigen Tarifs) für Festnetz- und Mobiltelefone bieten würde; Flatrate Tarife sind aufgrund der Geschäftspolitik der Telefonbetreiber in den letzten Jahren, die am meisten verbreitete Vertragsform geworden;
- die Kombination von Ziffernzahl und verfügbarer Nummerierung nicht kundenfreundlich und einfach zu merken gewesen wären.

#### 2. Kann sich die Landesregierung vorstellen, die Nummer 100 100 künftig als Grüne Nummer und folglich kostenlos zu installieren?

Die unter Punkt 1 genannten Argumente sind nach wie vor gültig. Die Nummer 100100 ist seit einem Jahr in Betrieb und hat in 12 Monaten über 1.200.000 Anrufe erhalten. Die Nummer erfreut sich auf Grund ihrer Einfachheit großer Beliebtheit bei der Südtiroler Bevölkerung, auch bei Menschen älteren Jahrgangs. Ein erneutes Ändern der Nummer wäre nicht kundenfreundlich; abgesehen davon wäre die Nummer 800100100 nicht verfügbar.

#### 3. Falls ja, welche Kosten würden dem Land durch eine solche Umstellung entstehen?

Wenn man die Schätzung vom August 2019 mit den heutigen Volumen (letzte 360 Tagen) aktualisiert, ergeben sich folgende indikative jährliche Kosten für den Sanitätsbetrieb:

- mit 2/3 der Anrufe aus dem Mobilfunk und 1/3 aus dem Festnetz = 416.000 Euro + 22% MWST = ca. 507.000 Euro
- mit 50% der Anrufe aus dem Mobilfunk und 50% aus dem Festnetz = 324.000 Euro + 22% MWST = ca. 395.000 Euro



Mit freundlichen Grüßen

Arno Kompatscher  
Landeshauptmann  
*(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet)*