

# DStGB DOKUMENTATION N° 62

---

## Basistelefon



**DStGB**  
Deutscher Städte-  
und Gemeindebund  
[www.dstgb.de](http://www.dstgb.de)





## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	Seite 2
Die Ausgangslage	Seite 3
Das Konzept „Basistelefon“	Seite 4
Das Basistelefon – Vorstellung einer neuen Generation öffentlicher Fernsprecher	Seite 5
Einfache Bedienung über die Tastatur	Seite 6
Telefonieren mit der Karte	Seite 6
Bewährungsprobe bestanden	Seite 7
R-Gespräch (Reverse Charge Call)	Seite 7
Positive Ergebnisse	Seite 8
Entwicklung der öffentlichen Telefonie	Seite 9

## Vorwort

Die Möglichkeit zur Nutzung öffentlicher Telefone ist für Städte und Gemeinden ein unverzichtbarer und notwendiger Bestandteil einer modernen und bürgerfreundlichen Infrastruktur. Ob für Bürger oder für Besucher – öffentlich zugängliche Telefone müssen in genügender Anzahl und ausreichender Nähe verfügbar sein, um jederzeit und insbesondere in Notfällen die fernmündliche Kommunikation zu ermöglichen. An der Bedeutung öffentlicher Telefone hat die zunehmende Verbreitung von Mobiltelefonen im Grundsatz nichts geändert, auch wenn die Nutzungshäufigkeit an einigen Standorten in den vergangenen Jahren stark zurückgegangen ist.

Um weiterhin eine angemessene und flächendeckende Versorgung der Kommunen mit öffentlichen Telefonstellen zu gewährleisten, werden zukünftig die bisherigen „Telefonzellen“ an sehr wenig genutzten Standorten durch so genannte „Basistelefone“ ersetzt. Nach zweijährigem Pilotbetrieb hat die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen einer Empfehlung des den Pilotversuch begleitenden Projektbeirates, bestehend aus Vertretern der kommunalen Spitzenverbände, der Netzagentur sowie Verbraucherverbänden entsprochen und das Basistelefon als vollwertige öffentliche Fernsprecheinrichtung anerkannt. Das Gerät kann als adäquater Ersatz für die bisher verwendeten Telefonzellen angesehen werden. Die vorliegende Dokumentation erläutert die Ereignisse, die zur Einführung des Basistelefons führten und gibt einen Überblick über dessen Konzept und Funktionsweise. Sie fasst die Vor- und Nachteile zusammen, die das in Anschaffung und Unterhaltung preiswerte Gerät mit sich bringt und schildert die Ergebnisse des wissenschaftlich begleiteten Pilotbetriebs.



*Dr. Stephan Articus  
Geschäftsführendes  
Präsidialmitglied  
des Deutschen Städtetags*



*Dr. Gerd Landsberg  
Geschäftsführendes  
Präsidialmitglied  
des Deutschen Städte- und  
Gemeindebundes*



## Die Ausgangslage

Im Jahre 1997 gab es in Deutschland noch ein sehr dichtes Netz öffentlicher Sprachtelefonie mit mehr als 160 000 öffentlichen Telefonstellen, weit überwiegend in Form der klassischen Telefonzelle. Diese hoch verdichtete Infrastruktur öffentlicher Fernsprecher stand zwar seinerzeit noch nicht zur Disposition, allerdings bereits zur Diskussion, da sich die Nutzung von Mobiltelefonen bereits als gebräuchliche Kommunikationsform in Deutschland etabliert hatte. Auch die T-Com und die kommunalen Spitzenverbände führten Gespräche darüber, ob die hohe Zahl öffentlicher Fernsprecher auf Dauer gerechtfertigt sei und erhalten bleiben sollte. Gleichzeitig fand ein schleichender Abbau von Telefonzellen statt, der zu erheblichen Protesten seitens der Bevölkerung und der sie repräsentierenden kommunalen Verantwortungsträger führte, da diese in aller Regel nicht informiert oder beteiligt wurden. Es wurde deshalb im Jahre 1999 zwischen den Beteiligten vereinbart, dass öffent-

liche Fernsprecheinrichtungen nur noch abgebaut werden dürfen, sofern die Städte und Gemeinden, auf deren Gebiet die Fernsprecher stehen, ihr ausdrückliches schriftliches Einverständnis erklären.

Schon im Jahr 2000 mussten die kommunalen Spitzenverbände gegenüber der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post diese Übereinkunft widerrufen. Die Anzahl öffentlicher Fernsprecher war trotz der Beteiligung der Kommunen erheblich reduziert worden und belief sich nur noch auf 92 000 Standorte. Die Grundlagen für eine angemessene und flächendeckende Versorgung der Bevölkerung mit öffentlichen Fernsprecheinrichtungen schienen in Gefahr. Auf der Grundlage einer Selbstverpflichtung der T-Com zum Erhalt aller bestehenden Standorte öffentlicher Telefonstellen schrieb die Regulierungsbehörde den Bestand durch eine entsprechende Definition von Mindestkriterien der Versorgung in ihrem Amtsblatt fest.

## Das Konzept: „Basistelefon“

Fast jeder deutsche Haushalt hat heute einen Telefonanschluss. Und rein rechnerisch besitzt fast jeder Deutsche – ob Kleinkind oder Greis – ein Handy. Immer seltener telefoniert man am öffentlichen „Fernsprecher“, Schlängestehen vorm „Telefonhäuschen“ gehört längst der Vergangenheit an. Im Konsens mit den Verantwortungsträgern von Städten und Gemeinden hat die T-Com in den vergangenen Jahren bereits zahlreiche öffentliche Telefone abgebaut: Gab es 1997 in Deutschland noch mehr als 160 000 öffentliche Telefonstellen, so sind es heute noch rund 105 000 an 85 000 Standorten. Dennoch liegt die Nutzungsfrequenz bei mittlerweile ungefähr 35 000 öffentlichen Telefonstellen unterhalb der Wirtschaftlichkeitsgrenze. Diese liegt, bezogen auf Telefonzellen, bei einem monatlichen Umsatz von weniger als 125 Euro. Die Anzahl dieser sehr unwirtschaftlichen Standorte steigt stetig.

Vor diesem Hintergrund haben T-Com, die Bundesnetzagentur und die kommunalen Spitzenverbände gemeinsam nach einer zukunftsfähigen Lösung für die öffentliche Telefonie gesucht. Sie sollte einerseits dem gesetzlichen Versorgungsauftrag umfassend Rechnung tragen und anderer-

seits T-Com einen effizienten Betrieb öffentlicher Telefonstellen an den wenig genutzten Standorten ermöglichen. Für die Kommunen sollte dabei die öffentliche Telefonstelle ebenso wie Post und Briefkasten als wichtiger und unverzichtbarer Bestandteil der kommunalen Infrastruktur erhalten bleiben. Im Mittelpunkt der Überlegungen stand daher der wirtschaftliche Weiterbetrieb öffentlicher Telefone an den Standorten – beispielsweise im ländlichen Raum –, an denen diese aufgrund der veränderten Telefongewohnheiten nur noch in geringem Maß genutzt werden.

Mit dem so genannten Basistelefon hat T-Com ein Gerät entwickelt, das den Ansprüchen und Wünschen der Beteiligten gerecht wird. Der Funktionsumfang der Basisgeräte entspricht dem der Telefongeräte an anderen öffentlichen Telefonstellen und ist unmittelbar mit dem von Kartentelefonen vergleichbar. Durch konsequente Vereinfachung wie Verzicht auf Wetterschutz und Beleuchtung sowie „technische Intelligenz“ im Endgerät selbst lassen sich Basistelefone besonders kostengünstig betreiben.

Die Einführung des Basistelefons läutet daher keinesfalls das „Ende des öffentlichen Fernsprechens“ ein, sondern stellt eine Reaktion auf geänderte Kommunikationsbedürfnisse der Bürger dar. Der derzeitige Gesamtbestand an öffentlichen Telefonstellen bleibt unverändert. Neben den rund 65 000 Telefonhäuschen und -hauben, die wahlweise mit einem Münz- oder Kartentelefon ausgestattet sind, stehen auch künftig 14 500 Telestationen mit Multipayment-Funktion zur Verfügung. Hier können Nutzer ihre Telefonverbindungen mit Münzen, Telefon- und Kreditkarten oder Geldkarte bezahlen. Zusätzlich gibt es in Deutschland weiterhin etwa 15 000 öffentliche Telefone auf privatem Grund wie Einkaufspassagen, Flugplätzen und Bahnhöfen.

Das neue Basistelefon verzichtet auf alle Bauteile, die für Vandalismus anfällig sind, beispielsweise ein Display oder Schlitze für Münzen und Telefonkarten. Die Gespräche werden bargeldlos über





Kreditkarte oder CallingCard abgerechnet. Die CallingCard ist eine Guthabekarte (auch „Prepaid-Karte“ genannt) für das Festnetz. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, vom Basistelefon aus so genannte R-Gespräche zu führen. Dabei übernimmt der Angerufene die Kosten des Gesprächs. Wichtige Notrufnummern und kostenfreie 0800-Nummern lassen sich mittels spezieller Zielwahltasten direkt anwählen. Am Basistelefon gelten die gleichen Tarife wie an jedem anderen öffentlichen Telefon der T-Com.

## Das Basistelefon – Vorstellung einer neuen Generation öffentlicher Fern- sprecher

T-Com ist nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG) in der gesamten Bundesrepublik für die flächendeckende Versorgung mit öffentlichen Telefonstellen verantwortlich. Um den Versorgungsauftrag effizient zu erfüllen, installiert T-Com an sehr wenig genutzten und bislang verlustbringenden Standorten von Telefonstellen das so genannte Basistelefon. Das Basistelefon bietet sämtliche Funktionen herkömmlicher öffentlicher Telefone. Per Sprachmenü ist es einfach und komfortabel zu bedienen. Die Zahlung erfolgt über weit verbreitete und international standardisierte CallingCards oder Kreditkarten.

Für Telefonate gelten die selben Tarife wie bei Verbindungen über herkömmliche öffentliche Telefone von T-Com. Bei Telefonaten mit der T-Card, der CallingCard von T-Com, erfolgt die Abrechnung cent- und sekundengenau. Zur Tarifinformation können die Kunden am Basistelefon wie an anderen öffentlichen Telefonen eine kostenfreie Tarif-Hotline nutzen.





- Die T-Taste stellt eine direkte Verbindung zur 0800-Vermittlungsplattform von T-Com her. Beim Einsatz der T-Card kann dadurch auf die Eingabe einer 0800-Rufnummer zur Anwahl der Vermittlungsplattform verzichtet werden. Durch den weiteren Ablauf führt ein Sprachdialogmenü mit den Optionen CallingCard-Gespräch, Kreditkartengespräch, R-Gespräch und kostenfreier Anruf bei der Sperr-Hotline für Bank- und Kreditkarten.

Weitgehende Wartungsfreiheit ist ein weiteres Hauptmerkmal des Basistelefons: Die technischen Funktionen zur Herstellung und Abrechnung der Verbindungen übernimmt eine zentrale Vermittlungsplattform, die auch zur Bereitstellung von CallingCard-Services Verwendung findet. Der Vermittlungsrechner bietet gleichzeitig eine ausgefeilte Fehlererkennung und -signalisierung, die im Betriebszentrum eine direkte und schnelle Störungsbeseitigung per Fernwartung oder einen Servicetechniker vor Ort auslöst.

## Einfache Bedienung über die Tastatur

Über drei Zielwahltasten für den Netzzugang lässt sich das Basistelefon einfach und komfortabel bedienen. Erst nach deren Betätigung werden die anderen Tasten und das Mikrofon frei geschaltet. Wichtig: Bis auf Ausnahmen erfolgt dies erst nach der so genannten Authentifizierung des Nutzers durch Eingabe der CallingCard-Kennung oder der Kreditkartennummer. Die Zielwahltasten funktionieren so:

- Die SOS-Taste ermöglicht den direkten, kostenfreien Aufbau einer Verbindung zu der europaweit einheitlichen Notrufnummer 112.
- Über die 0800-Taste lassen sich entgeltfreie Servicerrufnummern und Zugangsnummern von CallingCard-Service-Anbietern anwählen. Aber auch Kreditkarten und andere Karten mit CallingCard-Funktionen können am Basistelefon genutzt werden.



## Telefonieren mit der Karte

Bei der CallingCard handelt es sich um eine Prepaid-Karte für das Festnetz, die an vielen Verkaufsstellen wie Tankstellen, Kiosken oder stationären Posteinrichtungen erhältlich ist. Die Möglichkeit zum Telefonieren mit der CallingCard wird im In- und Ausland immer stärker genutzt – allein in Deutschland sind zirka 100 Millionen Karten im Umlauf. Die Nutzung ist denkbar





einfach: Man wählt zunächst die gebührenfreie 0800er-Nummer, gibt die freigerubbelte Karten-PIN beziehungsweise die Kreditkartennummer ein und kann anschließend das noch vorhandene Guthaben abtelefonieren.

## R-Gespräch (Reverse Charge Call)

Hinter dem „R“ bei der Bezeichnung „R-Gespräch“ steht das Wort „Reverse“, das bedeutet „umgekehrt“. Nicht der Anrufer, sondern der Angerufene übernimmt die Kosten des Gesprächs. Und so funktioniert der Aufbau eines R-Gesprächs über das Basistelefon: Der Kunde betätigt die T-Taste, erhält damit eine kostenlose Verbindung zur 0800-Plattform und wird mit einem automatischen Sprachdialog begrüßt. Nach Wahl der Option 3 „R-Gespräch“ erfolgt die Menüführung weiter über Sprachdialog mit der Aufforderung „Für ein R-Gespräch geben Sie bitte die gewünschte Festnetzrufnummer ein“. Der Anrufer nennt seinen Namen, danach wird automatisch die Zielrufnummer angewählt. Der Angerufene bekommt den Namen des Anrufers und die Kosten für das R-Gespräch angesagt. Bestätigt er die Kostenübernahme per Tastendruck, wird die Verbindung hergestellt. Aus abrechnungstechnischen Gründen können R-Gespräche nur zu den mehr als 57 Millionen Festnetzanschlüssen von T-Com vermittelt werden.

## Bewährungsprobe bestanden

Vor zwei Jahren startete T-Com einen bundesweiten Pilotversuch, um das Basistelefon an rund 15 000 Standorten zu testen. Das Pilotprojekt hat deutlich gemacht, dass das Basistelefon im Rahmen des Infrastrukturauftrags der T-Com zur Versorgung wenig genutzter Standorte mit öffentlicher Sprachtelefonie geeignet ist.

Um die Eignung und Akzeptanz des Basistelefons als Angebot der öffentlichen Telefonie zu erproben und das Endgerät im praktischen Betrieb zu testen, startete T-Com im zweiten Quartal 2003 einen breit angelegten Pilotversuch. Die Rahmenbedingungen für den auf zwei Jahre angelegten und wissenschaftlich begleiteten Pilotbetrieb hatten T-Com, die Bundesnetzagentur und die kommunalen Spitzenverbände einvernehmlich festgelegt.

Im Rahmen des repräsentativen Pilotbetriebs ersetzte T-Com die öffentlichen Telefonstellen an bundesweit rund 15 000 sehr unwirtschaftlichen Standorten durch Basistelefone. Ziel des Tests war es, gesicherte Erkenntnisse für die Eignung des Basistelefons als allgemeine öffentliche Fernsprecheinrichtung zu erhalten. Die Auswahl der Standorte erfolgte in enger Abstimmung mit den Kommunen. Kriterien waren zum Beispiel gute Sichtbarkeit und Zugänglichkeit sowie ein beleuchtetes Umfeld.

Bei der Auswertung des Pilotbetriebs berücksichtigte T-Com eine Vielzahl von Aspekten und Faktoren, die in die Gesamtbewertung eingingen. Hierzu zählten beispielsweise Funktion, Bedienbarkeit und Verfügbarkeit des Basistelefons, die Nutzung der Notrufnummer, die Akzeptanz der verschiedenen Zahlungsmittel, die Wirtschaftlichkeit sowie die Reaktionen von Presse, Nutzern und Vertretern der Kommunen.





## Positive Ergebnisse

Das Basistelefon wird an einer zentralen Vermittlungsplattform betrieben. Diese Lösung hat sich nach Angaben der T-Com technisch und betrieblich bewährt. So waren während der Vorbereitung und Durchführung des Pilotversuchs keine „besondere Vorkommnisse“ zu verzeichnen. Mit einer mittleren Störungshäufigkeit von 0,2 Störungen pro Jahr und Gerät (im Vergleich zu 2,5 Störungen bei Karten- und 4,8 Störungen bei Münzgeräten) erwiesen sich die Basistelefone als besonders zuverlässig. Geräteausfälle und technisch bedingte Funktions- und Nutzungseinschränkungen gab es in der Aufbauphase und im Auswertungsjahr fast ausschließlich infolge mutwilliger Beschädigung.

Die Quote nicht erfolgreicher Verbindungen bei der gezielten Nutzung von 0800-Rufnummern unterscheidet sich nicht von der Erfolgsquote an der T-Taste und den Erfahrungswerten an anderen öffentlichen Telefonstellen. Die am Basistelefon installierte SOS-Taste hat sich in der Praxis als bürgerfreundliche Lösung erwiesen. In Notfällen haben Hilfe suchende Personen schnell die richtige Dienststelle erreicht.

Eine ablehnende Einstellung der Bevölkerung zum Basistelefon war während des Pilotversuchs nur anfänglich festzustellen. Diese Ablehnung nahm regelmäßig mit der verstärkten Nutzung der Basistelefone ab. Die während der Aufbauphase gelegentlich geäußerte Kritik richtete sich vor allem auf die abweichende Einwahlprozedur sowie die Erhältlichkeit und fehlende Bekanntheit des Zahlungsmittels CallingCard.

Insgesamt verzeichneten die Basistelefone in den Aufbauphasen 2003 und 2004 eine steigende Nutzung. Diese Entwicklung setzte sich auch im Auswertungsjahr 2005 fort, allerdings auf einem der wirtschaftlichen Lage und der allgemeinen Marktsituation entsprechenden niedrigeren Niveau. Insbesondere Jugendliche und junge Erwachsene akzeptieren das Basistelefon und nutzen preiswerte CallingCards und Spezialangebote. Eine steigende Nachfrage verzeichnet das mit der Einführung des Basistelefons besonders herausgestellte Angebot „R-Gespräch“. T-Com wird das R-Gespräch daher zukünftig an allen Basistelefonen zum öffentlichen Tarif anbieten.

# Entwicklung der öffentlichen Telefonie

Das Basistelefon hat sich nach den Erkenntnissen des Pilotversuchs als adäquater Ersatz für die bisher verwendeten Telefonzellen an wenig genutzten Standorten erwiesen.

Auf der Grundlage der von der T-Com gegenüber der Regulierungsbehörde und den kommunalen Spitzenverbänden abgegebenen Selbstverpflichtung zum Erhalt aller derzeit betriebenen öffentlichen Telefonstandorte ist somit auch langfristig eine flächendeckende Versorgung in den Städten und Gemeinden sichergestellt.

Darüber hinaus soll die Anzahl der öffentlichen Telefonstellen noch erhöht werden. An Orten mit hoher Publikumsfrequenz, wo eine erhöhte

Nachfrage nach öffentlichen Telefonstellen besteht, sollen verstärkt neue Standorte aufgebaut werden. Dies ist im Hinblick auf die Gesamtversorgung zu begrüßen. Wenn außerdem durch zusätzliche ertragsreiche Standorte die auch beim Einsatz des Basistelefons verbleibenden Defizite teilweise kompensiert werden können, kann dies die von der T-Com gegebene Bestandsgarantie zur Flächenversorgung nur unterstützen.

Weitere Informationen  
im Internet unter <http://mwl.t-com.de/produkte/page.php?id=5168>



## Bisher in dieser Reihe erschienen

Nº 61	Vergaberecht 2006 Aktuelle Neuerungen und kommunale Forderungen	5/2006
Nº 60	Sichere Städte und Gemeinden Unterstützungs- und Dienstleistungsangebote des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe für Kommunen	5/2006
Nº 59	Für ein starkes Deutschland – Arbeitsplätze und Wachstum in der Fläche Stärkung der Gemeinden und Mittelstädte unverzichtbar (Nur Online-Version)	4/2006
Nº 58	Handlungsempfehlung zur Kostensenkung in der kommunalen Abfallentsorgung Ergebnisse aus dem BMBF-Forschungsverbund zur betrieblichen Kostenoptimierung	4/2006
Nº 57	Bildung im Wandel – Schulen ans Netz	4/2006
Nº 56	Breitbandanbindung von Kommunen Durch innovative Lösungen Versorgungslücken schließen Grundlagen – Beispiele – Ansprechpartner	1-2/2006
Nº 55	Intelligenter Energieeinsatz in Städten und Gemeinden Klimaschutz und Kostensenkung: Gute Beispiele aus dem Wettbewerb „Energiesparkommune“	1-2/2006
Nº 54	Mit starken Kommunen Aufschwung und Reformen Bilanz 2005 und Ausblick 2006 der deutschen Städte und Gemeinden	3/2006
Nº 53	Gemeinsam für Deutschland – mit Mut und Menschlichkeit Bewertung des Koalitionsvertrages zwischen CDU, CSU und SPD aus kommunaler Sicht	12/2005
Nº 52	Mobile Kommunikation Anwendungsbeispiele für Kommunen, Bürger und Wirtschaft (Nur Online-Version)	12/2005
Nº 51	Interkommunale Zusammenarbeit – Praxisbeispiele, Rechtsformen und Anwendung des Vergaberechts	10/2005
Nº 50	Erfolgreiche Abstimmungsprozesse beim Aufbau der Mobilfunknetze Ergebnisse einer Befragung zur Zusammenarbeit von Kommunen und Netzbetreibern	9/2005
Nº 49	Forderungen der deutschen Städte und Gemeinden an die Bundesregierung und den Bundestag – Ohne starke Kommunen keine erfolgreichen Reformen und kein Aufschwung	9/2005
Nº 48	Kommunal Finanzen in struktureller Schieflage Datenreport Kommunal Finanzen 2005 Fakten, Trends, Einschätzungen (nur Online-Version)	7/2005
Nº 47	Gemeinden sagen Ja zu Kindern – Konzepte und Maßnahmen für mehr Kinder- und Familienfreundlichkeit in Städten und Gemeinden	6/2005
Nº 46	Zukunft der Kommunen	5/2005
Nº 45	Neustart in der Arbeitsmarktpolitik fortsetzen Bilanz 2004 und Ausblick 2005 der deutschen Städte und Gemeinden“	1-2/2005



# DStGB

Deutscher Städte-  
und Gemeindebund

Marienstraße 6 · 12207 Berlin  
Telefon 030.773 07.0 · Telefax 030.773 07.200  
E-Mail [dstgb@dstgb.de](mailto:dstgb@dstgb.de)  
[www.dstgb.de](http://www.dstgb.de)

Verlag WINKLER & STENZEL GmbH  
Postfach 1207 · 30928 Burgwedel  
Telefon 05139.8999.0 · Telefax 05139.8999.50  
E-Mail [info@winkler-stenzel.de](mailto:info@winkler-stenzel.de)  
[www.winkler-stenzel.de](http://www.winkler-stenzel.de)