



Arbeidsgruppe Nummer – referat fra 91. møte

8. juni 2017

Lillesand – Nkom

Agenda

1. Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat
2. Internasjonalt arbeid
3. Pilotprosjekt for nød-SMS
4. Tiltak for å sikre tilgang på nummerressurser
5. Posisjonering av nød-anrop
6. Bruk av utenlandske M2M-nummer for tjenester i Norge
7. Winback – regelverk og oppfølging
8. Tilgjengelighet hos NRDB og tilbyderne for nød-tjenestene
9. Pris for anrop til kundeservice
10. Eventuelt
11. Dato og sted, samt agendapunkter, for neste møte

Hege Johnson ønsket velkommen på vegne av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom), og kunne informere om at Arbeidsgruppe Nummer fyller 20 år i år!

Sak 1: Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat

Agendaen for dagens møte ble godkjent. NRDB var blitt oppfordret av Nkom til kort å informere om porteringstider under «Eventuelt». Sak 5 og 6 på den utsendte agendaen ble omrokkert, og endelig agenda ble sendt ut som over.

Referat fra forrige møte er også godkjent, og har blitt sendt ut til distribusjonslisten på e-post og publisert på [Nkoms nettsider](#).

Sak 2: Internasjonalt arbeid

v/Nkom

EU

Line de Lange Nilsen (Nkom) orienterte om prosessen rundt EU-kommisjonens forslag til nytt, felleseuropeisk ekomregelverk, et direktiv som går under navnet European Electronic Communications Code (EECC). I tillegg er det foreslått to nye forordninger, hhv. om Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC) og «WiFi4EU».

Forslagene tar i betraktning utviklingen innen teknologi, ekomarkedene- og nettverkene, samt innen sluttbruker- og forbrukersektoren. Nøkkelementer er deregulering av ekomsektoren, sikringen av like konkurransevilkår ved bl.a. inkludering av OTT-tjenester, samt innføringen av mekanismer for å stimulere både investeringsvilje og utbygging av høyhastighetsnett.

Det ble videre orientert om behandlingen i EUs parlamentet og råd, og det kan tenkes at det nye regelverket vil være på plass på EU-nivå innen 2018. Nkom på sin side har benyttet tilgjengelige kanaler for å påvirke innholdet i forslaget, bl.a. gjennom deltakelsen i BEREC og andre europeiske arbeidsgrupper.

WG NaN

Nkom orienterte om pågående arbeid innenfor Electronic Communications Committee (ECC). Nkom er aktive innenfor denne organisasjonen blant annet gjennom Working Group Numbering and Networks (WG NaN).

Nkom presenterte kort følgende dokumenter som ble godkjent på forrige møte i WG NaN:

- ECC Report 264: «Feasibility Report – An ECO-hosted Directory of E.164 Numbers to Facilitate Contact between PSAPs in Different European Countries»
- ECC Report 265: «Migration from PSTN/ISDN to IP-based networks and Regulatory Aspects»
- ECC Recommendation (17)02: «Harmonised Assignment Criteria for MNCs»

WG NaN har også utarbeidet dokumentene *ECC Decision: «Harmonised Prefixes and Short Codes in National Numbering Plans»* og *ECC Recommendation: «Numbering for eCall»*, som begge nå er på [høring](#) med høringsfrist den 28. august 2017. Tilbyderne ble oppfordret til å komme med høringsinnspill.

ITU

Nkom orienterte kort om arbeidet i Study Group 2 i den internasjonale teleunionen (ITU), som har stort fokus på globale ressurser til IoT- og M2M-tjenester. Blant ITUs medlemsland er det delte meninger om nasjonale nummerressurser skal kunne brukes internasjonalt, og i slike tilfeller vil de globale ressursene være praktiske. Men slik teknologi- og tjenesteutviklingen er i dag, vet ikke alltid tilbydere av SIM-kort og konnektivitet hvor i verden leverandøren av det fysiske produktet planlegger å gjøre sitt produkt tilgjengelig.

Sak 3: Pilotprosjekt for nød-SMS

v/Johannes Vallesverd, Nkom

I Arbeidsgruppe Nummer-møte nr. 89 deltok representanter fra Direktoratet for nødkommunikasjon (DNK) og orienterte om prosessen rundt pilotprosjektet for nød-SMS. Siden den gang har DNK inngått som avdeling for nød- og beredskapskommunikasjon hos Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). Arbeidet med piloten skrider frem, til tross for forsinkelser. Det er planlagt at testbrukere snart skal begynne å ta i bruk pilot-tjenesten, og at endelig implementering vil skje i løpet av 2018.

Tilbyderne stilte spørsmål om nød-SMS kunne ta over for dagens nødnummer 1412 for døve og hørselshemmede og andre løsninger for denne brukergruppen. Telenor kommenterte at det hadde tatt

kontakt med (den gang) DNK om dette, men at direktoratet ba om at henvendelsen ble gitt fra Nkom. Nkom noterte seg dette.

Videre ble det nevnt at tilbyderne er klare for å implementere nød-SMS, men at forsinkelsene skyldes problemer på mottakersiden hos en av nødetatene. Avslutningsvis ble det understreket fra Nkoms side at dette er et pilotprosjekt, slik at det endelige resultatet ikke er gitt.

Sak 4: Tiltak for å sikre tilgang på nummerressurser

v/Hege Johnson, Nkom

Nkom presenterte bakgrunnen for arbeidet med å se nærmere på tiltak for å sikre tilstrekkelig tilgang på nummerressurser i fremtiden: Et oppdrag fra Samferdselsdepartementet (SD) om å vurdere muligheten for innføring av tjenesteportabilitet i Norge, sett opp mot ekomlovens formål om å sikre gode, rimelige og fremtidsrettede ekomtjenester og kombinert med behovet for en effektiv forvaltning av norske nummerressurser.

Den 20. september 2016 sendte Nkom ut et brev med spørsmål angående mulige tiltak for å unngå mangel på nummerressurser. Tanken om å gå over fra 8- til 9-sifrede nummerserier fikk mye oppmerksomhet i media. Nkom mottok ti tilbakemeldinger på brevet fra tilbydere, samt noen fra forbrukere.

En endelig rapport er pr. dags dato ikke oversendt SD, men Nkom kommer ikke til å anbefale innføring av tjenesteportabilitet i nærmeste fremtid. Til tross for økende grad av konvergens, tyder svarene fra tilbyderne på at tjenesteportabilitet er prematurt, bl.a. fordi det fremdeles er stor forskjell på termineringspriser til hhv. fasttelefon og mobil.

På spørsmål om hvor akutt nummersituasjonen (spesielt for nummer til landmobile tjenester) er nå, var svaret fra Nkom at dagens situasjon er langt fra kritisk. Nkom ønsker å styre utviklingen med små grep og en streng ressursforvaltning, og dette handler om å være føre var. Ved å sørge for en god nasjonal ressursforvaltning arbeider Nkom for at en overgang til 9-sifret nummerplan ikke skal være nødvendig, heller ikke på lengre sikt.

Arbeidet med vurdering av tjenesteportabilitet har belyst andre, mer hensiktsmessige tiltak. Noen tiltak er omfattende, andre er mindre inngripende og rimeligere å gjennomføre. Eksempler på foreslåtte tiltak er at M2M-nummer skal anvendes i større grad enn i dag (bl.a. til tvilling-/trilling-/multi-SIM-tjenester), økte krav til effektiv forvaltning av tildelte nummerressurser og en forbedret prosess med tilbakelevering av utporterte nummer som blir ledige. Ansvar for den overordnede forvaltningen ligger på Nkom, mens det er tilbydernes ansvar å sørge for effektiv bruk av tildelte nummerressurser, resirkulering av numrene, riktig bruk m.m.

Nkom vil følge med på utviklingen i markedet og vurdere eventuelle tiltak for å legge til rette for tjenester og samtidig ivareta relevante hensyn i regelverket.

Sak 5: Posisjonering av nødanrop

v/Stig Solberg, Nkom

Nkom presenterte arbeidet med AML (Advanced Mobile Location). Dette er en standard for overføring av informasjon til nødmeldesentralene ved nødanrop til 11X-numrene.

Med dagens løsning (kombinasjon av basestasjonens beregnede dekningsområde, sektorangivelse og beregning av håndsettets avstand til basestasjonen) kan det være stor forskjell på hva som formidles til nødmeldesentralene og hvor den nødstilte faktisk befinner seg. Å kombinere dagens løsning med AML vil være fordelaktig i så måte.

AML-løsningen ligger i dag klar på nært sagt alle Android-håndsett på hele kloden, men løsningen må aktiveres for å kunne fungere. Google omtaler løsningen som ELS (Emergency Location Service). AML er behandlet i en teknisk rapport fra ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

Det finnes fem «hovedelementer» blant innsatsfaktorene i AML. Dette er håndsettet, mobilnettets, posisjonsserveren, overføringsprotokollen (ECPS 2.0) og nødmeldesentralen. Formålet med det pågående arbeidet Nkom nå er involvert i er å levere posisjonsserveren.

Tilbyderne tok opp spørsmålet om innføring av AML er avklart juridisk. Nkom gjennomgikk i sin tid regelverket og konkluderte med at en innføring av AML ville være i tråd med de eksisterende juridiske rammer. Nkom informerte Datatilsynet om sin vurdering, men sistnevnte var skeptisk, sett opp mot personvernlovgivningen. Datatilsynet mente at hjemmelsgrunnlaget ikke var klart nok, og Nkom vurderer nå en endring av ekomforskriften.

Det ble nevnt at et mulig alternativ vil være å invitere Datatilsynet til dialog på politisk nivå, eventuelt med tilbyderne og nødetatene til stede.

Tidshorizonten for forskriftsendring ble fra Nkoms side angitt til i beste fall et halvt år. Når det blir relevant vil det komme ny informasjon fra Nkom.

Sak 6: Bruk av utenlandske M2M-nummer for tjenester i Norge

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Nkom har mottatt spørsmål om bruk av norske M2M-nummer til bruk av enheter/tjenester som anvendes i utlandet. Nkom luftet dette temaet for tilbyderne, samt spørsmålet om bruk av utenlandske M2M-nummer i Norge. Det ble spesifisert at det er snakk om permanent bruk i utlandet, ikke internasjonal gjesting. Nkom vil mest sannsynlig sende ut skriftlige spørsmål rundt dette temaet til tilbyderne på et senere tidspunkt.

Tilbyderne informerte om at det nok er et behov, i hvert fall for å kunne anvende utenlandske M2M-nummer i Norge, og i hvert fall én tilbyder bruker allerede i dag danske, 14-sifrede M2M-nummer for tjenester til norske brukere i Norge i dag, selv om dette byr på noen tekniske utfordringer. Det kom ikke fram om noen kjente til at norske M2M-nummer brukes permanent i utlandet pr. i dag.

På spørsmål om permanent bruk utenlands kan forbys, viste Nkom til nummerforskriften § 16, hvor det heter at «[t]ildelte nummer kan ikke tilbys for permanent bruk utenfor Norge uten tillatelse fra Nkom». Det ble fra tilbydersiden poengtert at det jo kan variere i hvor stor grad tilbyderne / tilbydernes kunder vil rapportere til hva og hvor M2M-nummer anvendes. Noen tilbydere påpekte at det kanskje vil være mer hensiktsmessig å bruke globale serier (nummerserier ment til bruk uavhengig av landegrenser, tildelt av ITU), mens andre mente det kunne være en idé å utvide M2M-serien enda mer for å få tilnærmet ubegrenset av denne typen ressurs.

Nkom er åpne for bruk av utenlandske M2M-nummer i Norge, samt til å vurdere en dispensasjon fra innenlandsplikten for norske M2M-nummer, under den forutsetning at det er norske tilbydere som tilbyr numrene til kundens som har behov for å anvende dem utenlandsk – bruk av norske nummer av utenlandske tilbydere er ikke aktuelt.

Sak 7: Winback – regelverk og oppfølging

v/Bjarte Stølås Storli, Nkom

Etter at den nye regelen om forbud mot bruk av porteringsinformasjon i markedsføring rettet mot sluttbrukere som porteres kom inn i ekomforskriften § 3-6 i desember i fjor, mottok Nkom henvendelser fra flere tilbydere som mente at andre tilbydernes praksis brøt mot forbudet. Forbudet retter seg i hovedsak mot det at avgivende tilbyder tar kontakt med sluttbruker som har bestilt portering, med det formål å få sluttbruker til å ombestemme seg, og bli hos / komme tilbake til den opprinnelige tilbyder. Som en kortform omtaler Nkom konsekvent fenomenet som «winback».

Nkom tok kontakt med den tilbyderen som overvekten av de øvrige tilbydernes henvendelser gjaldt, og ba om tilbakemelding og eventuell på de konkrete tilfellene som Nkom hadde blitt gjort oppmerksomme på. Basert på disse, samt et oppklarende brev fra Samferdselsdepartementet, er Nkom i ferd med å ferdigstille et brev til den konkrete tilbyderen. Her settes det noen konkrete retningslinjer og gjøres noen nødvendige avklaringer som også vil bli delt med bransjen som helhet når den tid kommer, for å sikre en god overholdelse av winback-forbudet.

Winback-forbudet etter ekomforskriften § 3-6 gjelder i «porteringsperioden og 14 dager etter at porteringen er gjennomført». Selve porteringsperioden er definert som «perioden fra porteringsbestilling er inngitt frem til portering er gjennomført og tjenesten kan tas i bruk hos mottakende tilbyder», og winback-forsøk kan altså ikke finnes sted i denne perioden eller i de 14 etterfølgende dagene.

Telenor knyttet noen kommentarer til at selskapet mente at porteringsperioden etter regelen om winback-forbud burde forstås fra det tidspunkt avgivende tilbyder har godkjent porteringsbestillingen fra mottakende tilbyder. Nkom slo fast at porteringsperioden derimot må anses å begynne når avgivende tilbyder først mottar porteringsbestillingen, da avgivende tilbyder allerede fra dette tidspunktet vil sitte inne med informasjon om at sluttbruker ønsker å bytte tilbyder.

Sak 8: Tilgjengelighet hos NRDB og tilbydere for nødnetene

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Nødnetene har reist tre problemstillinger overfor Nkom. Dette dreier seg om tilgjengelighet hos NRDB (muligheten for å få kontakt med NRDB-representant utenom ordinær kontortid), kvaliteten på informasjon i databasen som det gjøres oppslag i ved nødanrop, og tilgangen på statistikk om oppslag i databasen. Når det gjelder kvalitet kan det være forskjell på informasjonen tilbydere sitter med internt og hva de laster opp, samt at den generelle kvaliteten på informasjonen i databasen ikke er ideell.

Nkom har formulert et brev til NRDB v/styret hvor det oppfordres til å gå i dialog med nødnetene for å få til en tilfredsstillende tilgjengelighet. Det jobbes også med å opprettholde den gode praksisen med at NRDB oversender kvalitetsrapporter som gir Nkom grunnlag til å kontakte tilbydere med høy feilmargin for å få redusert disse, samt at tilbydere som ikke har databaser som sendes inn skal minnes på å «vaske» disse. Det er også utarbeidet en statistikkmal som utgangspunkt for rapportering til Nkom hver sjette måned. Nkom vil sende en forenklet statistikkoversikt til nødnetene.

NRDB informerte om at de vil gå i dialog med nødnetene for å oppklare eventuelle misforståelser og finne løsninger. NRDB understreket at kostnadsdelen også må sees nærmere på. Nkom supplerte med at tilbydere selv må dekke kostnadene forbundet med å sikre god kvalitet på sine databaser.

Sak 9: Pris for anrop til kundeservice

v/Bjarte Stølås Storli, Nkom

Nkom orienterte kort om saken rundt kravet om grunntakst i markedsføringsloven § 11. Lovbestemmelsen innebærer at det er forbudt for næringsdrivende å henvise forbrukere, som skal ta kontakt i forbindelse med en allerede inngått avtale, til et telefonnummer som koster mer enn «grunntakst». Forbrukerombudet (FO) håndhever markedsføringsloven, og deres tolkning av grunntakstbegrepet innebærer at sluttbrukere med inkluderte ringeminutter i fastprisabonnement skal kunne kontakte kundeservice uten at det medfører kostnader utover fastprisen på deres abonnement.

Nkom har sammen med FO vært i dialog med Telenor og Telia. Basert på at disse to tilbydere respons på et brev om grunntakstproblematikken, som Nkom sendte i mars i år, skilte seg noe ut fra responsen til bransjen for øvrig; i stedet for å vurdere en omlegging av takstregimet for spesialnummer generelt ønsket disse å fokusere på mer spissede løsninger. Telenor og Telia presenterte noen løsningsforslag som ble vurdert av Nkom. FO og Nkom har arbeidet med brev til hhv. de næringsdrivende og tilbydere hvor det gjøres rede for situasjonen og angis noen mulige alternativer for hvordan næringsdrivende skal kunne tilby kundeservice over telefon i tråd med markedsføringsloven.

Ett alternativ vil være å simpelthen bytte nummer til et geografisk eller landmobilt nummer. Det ble i møtet påpekt fra Telenor at det ville vært fordelaktig med én felles kundeserviceløsning, men Nkom understreket at det vil være frivillig for de næringsdrivende hva de velger å gjøre.

Før dette referatet ble ferdigstilt sendte Nkom ut sitt forespeilede brev til tilbydere, med informasjon om hvordan tilbydere kan legge til rette for de næringsdrivende som nå vil bli underlagt tilsyn fra FO. FO

sendte samtidig et brev til et utvalg næringsdrivende som i dag benytter nummer med ringekostnad over grunntakst.

Sak 10: Eventuelt

NRDB kunne meddele at når det gjelder porteringstider er det ikke stor forskjell i statistikken fra forrige møte i Arbeidsgruppe Nummer. Det er fremdeles noen som benytter seg av lengre frister av praktiske årsaker.

Sak 11: Neste møte i Arbeidsgruppe Nummer

Dato for møte nr. 92 ble satt til tirsdag 7. november 2017. Telia tilbudte seg å være vertskap for møtet.

Nkom oppfordret alle møtedeltakerne til å komme med innspill til agendapunkter til neste møte.

Deltakere

- Ingve Høyland, Altibox AS
- Agnar Grøneng, Cloud Supplier AS
- Arve Johannessen, Ice Norge AS
- Johan Mygland, Kvantel AS
- Marta Stankiewicz, Kvantel AS
- Bård Johannessen, NRDB
- Mattias Lindstedt, Infostrada AS / NRDB
- Ervin Wittner, Phonect AS
- Harald Bakken, Puzzel AS
- Lars Berg, Telenor Norge AS
- Rolf Nersund, Telenor Norge AS
- Bjørn Watvedt, Telenor Norge AS
- Vegard Tvedt, Telia Norge AS / NRDB
- Magne Lund, Telia Norge AS
- Hege Johnson, Nkom
- Line de Lange Nilsen, Nkom
- Stig Solberg, Nkom
- Bjarte Stølås Storli, Nkom
- Johannes Vallesverd, Nkom