



Arbeidsgruppe Nummer – referat fra 89. møte

2. juni 2016

Lillesand – Nkom

Agenda

1. Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat
2. Internasjonalt arbeid
3. Faggruppe Nummeropplysning
4. Svindel (manipulering av A-nummer)
5. Effektivisering av tidsintervaller for portering
6. Fellesfakturerte tjenester
7. Posisjonering av nødanrop for mobiltelefon
8. Pris for anrop til 5-sifrede nummer
9. «Freephone numbers» / gratis (reverserte) nummer
10. Nød-SMS
11. Tjenesteportabilitet
12. Eventuelt
 - Fullmakt ved utportering
 - Dato for neste møte
 - Agendapunkter for neste møte

Hege Johnson ønsket velkommen på vegne av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom).

Sak 1: Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat

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

Intelecom hadde en merknad til referatet fra forrige møte. Under sak 3 om fellesfakturerte tjenester heter det at et av de aktuelle numrene anvendes til en tjeneste som Lotteritilsynet har kjent ulovlig. Intelecom påpekte at dette ikke er riktig, men at det er nettkasinoet «Folkeautomaten» Lotteritilsynets konklusjon retter seg mot, ikke den aktuelle betalingstjenesten på det fellesfakturerte nummeret. De bemerket også at referatet fra forrige møte på dette punktet viste til en uttalelse fra Banzai.

Sak 2: Internasjonalt arbeid

v/Nkom

WG NaN

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

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

- ECC Recommendation (16)01: «3rd Party Access to Number Portability Data (NP Data)»
- ECC Recommendation (16)02: «Extra-Territorial Use of E.164 Numbers – High Level Principles of Assignment and Use»
- ECC Report 248: «Evolution in CLI Usage – Decoupling of Rights of Use of Numbers from Service Provision»

WG NaN har også utarbeidet rapporten ECC Draft Report 255: «The Use of Assisted-Global Navigation Satellite System (A-GNSS) Capabilities to Improve Caller Location Information for Emergency Calls Originating on Mobile Devices», som er på [høring](#) med høringsfrist den 29. juli 2016. Tilbyderne ble oppfordret til å komme med høringsinnspill.

ITU

Nkom orienterte kort om to hovedfokus for Study Group 2 i den internasjonale teleunionen (ITU). For det første ser man på muligheten for mer fleksibel bruk av mobile nettverkskoder (E.212-koder/MNC-er), og for det andre er det foreslått å øke gebyrene for internasjonale nummerressurser, for å øke ITUs inntjening. Her er flere land (Norge inkludert) skeptiske, da man blant annet mener mye av det potensielle overskuddet vil gå med på økte administrasjonskostnader m.m., og man mener kostnadssparende tiltak bør vurderes i større grad.

Sak 3: Faggruppe Nummeropplysning

v/Bjarte Stølås Storli, Nkom

Faggruppe Nummeropplysning ble opprettet med mandat gitt på forrige møte i Arbeidsgruppe Nummer den 18. november 2015. Faggruppen består av representanter fra Nkom, nummeropplysningsaktørene og teletilbyderne, og skal se på grensesnittet for utlevering av nummeropplysningsinformasjon og andre relevante problemstillinger. Faggruppen har hatt to møter, den 10. februar og 27. april. Hovedfokus har vært på oppdatering av grensesnittet, muligheten for nummeropplysningsaktørene til å få tilgang til porteringsdata, samt spørsmålet rundt eventuell utlevering av reserverte nummer.

Deltakerne i dagens møte syntes i hovedsak negative til at reserverte nummer eller tilhørende informasjon skulle utleveres til nummeropplysningsaktørene. Nummeropplysningsaktørenes ønske om informasjon om at spesifikke nummer er reservert bunner bl.a. i vurderinger rundt datakvalitet – dersom et nummer reserveres ved portering til ny tilbyder, oppstår det f.eks. spørsmål om nummeret har opphørt eller ikke. Utlevering av nummeropplysningsinformasjon om reserverte nummer er i dag i utgangspunktet ikke tillatt, jf. ekomforskriften § 6-3, tredje ledd, men Nkom vil som ledd i arbeidet i faggruppen se på mulighetsrommet i regelverket.

Nummeropplysningsaktørene har også sendt en søknad til Nasjonal referansedatabase (NRDB) om tilgang til porteringsinformasjon. Flere tilbydere syntes delvis positive til en slik tilgang. Tilbyderne ble oppfordret til å sende inn innspill i forbindelse med styrebehandlingen i NRDB av nummeropplysningsaktørenes søknad.

Forslag til nytt grensesnitt formulert av nummeropplysningsaktørene ble distribuert til medlemmene av Arbeidsgruppe Nummer for innspill i etterkant av møtet.

Sak 4: Svindel (manipulering av A-nummer)

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Denne saken har bakgrunn i blant annet den såkalte Microsoft-svindelen, hvor svindlerne manipulerer nummervisningen og utgir seg for å være fra Microsofts kundeservice. Manipuleringen av A-nummeret gjøres for å vekke tillit hos mottaker av anropet (terskelen er lavere for å svare på et anrop fra et ukjent norsk nummer enn fra et utenlandsk nummer). Målet er å få tilgang til personers datamaskiner og sensitive informasjon.

Det ble avholdt et webmøte den 10. mars 2016, hvor man fikk en god diskusjon rundt hva som kan gjøres for å minimere risikoen for manipulering av A-nummer i den hensikt å svindle. Det ble vist til hvordan Nkom samler og distribuerer informasjon fra nummeropplysningene om hvilke nummer som blir søkt etter hos enkelte av nummeropplysningsaktørene uforholdsmessig mye, noe som tilsier at de kan ha blitt misbrukt. Tilbyderne viste til at de informerer sine kunder som har blitt utsatt for svindelforsøk eller misbruk av sitt nummer om hva svindelen dreier seg om, og eventuelt muligheten for å få et nytt nummer.

Etter møtet den 10. mars sendte Nkom ut til Arbeidsgruppe Nummer noen forslag til endringer i [retningslinjene for nummervisning](#), med to nye prinsipper for nummervisning:

- at transitterende og terminerende tilbyder skal sperre for internasjonale og nasjonale anrop hvor nummeret fremstår som et norsk 7- eller 9-sifret nummer, og
- at transitterende og terminerende tilbyder skal sperre for internasjonale anrop hvor norske mobilnummer er A-nummer, men hvor mobilterminalen befinner seg i utlandet, eller hvor A-nummer er norske geografiske nummer (med mindre Nkom har godkjent nummerbruken, jf. nummerforskriften § 16)

Disse endringsforslagene ble diskutert. Det ble innvendt at forslagene ikke vil være gjennomførbart, og uansett ikke ville ha noen effekt. Telenor viste til sin rutine, hvor telefonnummer man mottar klager på legges i et filter og sperres. Man anser det imidlertid som en ulempe med mange sperrede nummer, og sperringer blir derfor opphevet etter én måned.

Det ble videre nevnt at alle tilbydere med internasjonale forbindelser får inn slike anrop, og at man ved sperring etter de foreslåtte rutinene ville halvert trafikken, men ikke løst problemet. Man risikerer også å stoppe lovlig trafikk (sluttbrukere som gjester i utenlandske nett, samt internasjonale viderekoblinger). Det ble poengtert at tilbyder ikke kan ta ansvar for trafikken som kommer fra utlandet, da det jo finnes tilbydere i utlandet som tillater aksess med falske A-nummer. Man mente at man ikke teknisk får stoppet

slike anrop når disse kommer inn i Norge. «Alt kan hackes. Norges bank kan hackes». Man må være realistiske og innse at misbruk kan skje.

Nkom viste også til ønsket om å kunne lokalisere opprinnelses-landet for svindelopprippinger, for så å kunne gå i dialog med regulatøren i det aktuelle land. Tilbyderne mente dette var vanskelig, og mente at tilbyderne heller må bistå sluttbrukere direkte, da spesielt de som har fått misbrukt sitt nummer og deretter blitt oppringt særdeles mange ganger. Slike kan tilbys nytt nummer, og misbrukte nummer kan sperres. Det ble påpekt at det kan være en fordel at så få nummer som mulig misbrukes, og at sperring kan føre til at svindlerne raskt benytter nye nummer. Samtidig er en slik form for svindel mye mer kostbart for svindleren enn f.eks. e-postspam, og vil forhåpentligvis avta etter hvert.

Konklusjon: Det er ikke flertall for endring av retningslinjene, og disse vil bli stående som i dag.

Sak 5: Effektivisering av tidsintervaller for portering

v/Bård Johannessen, NRDB

NRDB kunne fortelle at i april 2016 ble kun 0,5 % av alle porteringsbestillinger besvart for sent. Man kunne også bekrefte at noen tilbydere gjør seg mer bemerket enn andre, uten at navn ble nevnt. Det ble også vist til at mønsteret fra presentasjonen på forrige møtet i Arbeidsgruppe Nummer består. Det er gode grunner til at en viss andel av porteringene gjennomføres på lengere tid enn 56 virketimer, f.eks. bedriftsporteringer eller spesifikke ønsker om utsatt portering. Antallet porteringer er nokså stabilt, men i fastnettet er det en gradvis nedadgående trend.

Bestilt tid til iverksettelse, x virketimer	Andel av ordinære porteringer, 1.4-15.5.13	Andel av ordinære porteringer, mai 14	Andel av ordinære porteringer, oktober 14	Andel av ordinære porteringer, mai 15	Andel av ordinære porteringer, apr.-aug. 15	Andel av ord. porteringer, nov. 15-apr. 16
$8^* \leq x < 16$		16,7 %	59,5 %	17,7 %	19,9 %	23,0 %
$16^{**} \leq x < 24$	19,3 %	16,6 %	11,8 %	20,9 %	15,8 %	16,1 %
$24 \leq x < 32$	6,9 %	5,3 %	4,1 %	6,8 %	7,0 %	9,2 %
$32 \leq x < 40$	10,7 %	8,7 %	5,4 %	11,6 %	11,3 %	10,1 %
$40 \leq x < 48$	11,4 %	17,1 %	7,1 %	11,7 %	12,9 %	13,7 %
$48 \leq x < 56$	10,2 %	11,6 %	2,1 %	3,7 %	3,7 %	5,1 %
Sum $x < 56^{***}$	58,5 %	76,0 %	90,0 %	72,3 %	70,7 %	77,2 %
$x \geq 56^{***}$	41,5 %	24,0 %	10,0 %	27,7 %	29,3 %	22,8 %

*) 8 virketimer er fristen i fase 2.

**) 16 virketimer var fristen i fase 1

***) 56 virketimer tilsvarende 7 virkedager som var den opprinnelige fristen.

Nkom viste til at det foreligger et forslag om endring i ekomforskriften § 3-6 som vil innebære at det blir ulovlig for avgivende tilbyder å kontakte sluttbruker før porteringen er gjennomført, i den hensikt å få sluttbruker til å opprettholde sitt originale kundeforhold.

Det ble også på spørsmål bekreftet at en porteringsbestilling er lik oppsigelse, jf. internasjonal «best practice» ang. «one stop shop», f.eks. [ECC Recommendation 12\(02\)](#). Dette kan kompliseres av at det i bedriftsmarkedet gjerne tilbys tilleggstjenester utover selve telefonitjenesten, men hovedprinsippet står seg. Det følger videre av [administrative rutiner for nummerportabilitet](#) at man ikke kan nekte portering selv om denne blir bestilt i bindingstid.

Oppfølging: Dersom det skjer en utvikling som bryter med mønsteret, vil det være ønskelig at NRDB gir en presentasjon på neste møte i Arbeidsgruppe Nummer.

Sak 6: Fellesfakturerte tjenester

v/Nkom

På sist møte i Arbeidsgruppe Nummer ble det foreslått å sette ned en faggruppe for fellesfakturerte tjenester. Nkom har ikke tatt initiativ til et eget faggruppemøte om bransjenorm for fellesfakturerte nummer, jf. oppfølgingspunkt fra forrige møte i Arbeidsgruppe Nummer. Nkom har heller ikke mottatt noen henvendelser ang. dette, og stilte derfor spørsmål om det fortsatt er en interesse for å utarbeide en slik bransjenorm. Kun Intelcom uttrykte seg positivt til en slik norm, men dette er ikke en prioritet hos dem.

Konklusjon: Et arbeid med en bransjenorm for fellesfakturerte tjenester legges på is inntil det eventuelt er økt interesse blant tilbyderne.

Sak 7: Posisjonering av nødanrop fra mobiltelefon

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Nkom orienterte kort om samarbeidet med nødetatene, samt om den såkalte AML-løsningen («Advanced Mobile Location»), som er en håndsett-basert løsning for posisjonering. Utarbeiding av en AML-løsning i Norge er tatt inn i Justisdepartementets arbeidsprogram, og det er foreslått at Nkom skal lede et prosjekt med dette formålet. Det finnes bl.a. utfordringer rundt personvern og dekningsgrad i befolkningen (enn så lenge er AML kun tilgjengelig på Android-telefoner).

Det ble vist til at Telenor for tiden tester AML sammen med NRDB, og Telenor stilte seg positiv til å dele erfaringene med andre som skal i gang med testing.

Poenget med AML-funksjonaliteten er at denne skrur seg på når man ringer et nødnummer. Wifi-lokasjon vil også bli registrert. På spørsmål orienterte Telia om at innføringen av VoLTE ikke vil medføre endringer når det kommer til håndtering av posisjonering av nødanrop. Når det kommer til nettbasert lokalisering vil dette foregå som tidligere.

Sak 8: Pris for anrop til 5-sifrede nummer

v/Nkom

Problemstillingen rundt høye priser for anrop til 5-sifrede nummer blir jevnlig tatt opp av forbrukere, Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og media. Problemstillingen har også vært reist gjentatte ganger på Nkom Agenda, i Arbeidsgruppe Nummer og andre fora.

Nkom har gjennomført en høring med flere spørsmål rundt prisingen av slike anrop, og mottatt mange svar. Man ser nå på muligheten for prissenkende tiltak, bl.a. å kunngjøre dyre og billige abonnementsalternativer, eventuell prisregulering m.m. Nkom har foreløpig ikke konkludert i saken.

Nkom viste til at «overprising» av anrop til 5-sifrede nummer har pågått lenge, begrunnet av tilbyderne med høye samtrafikkostnader. Disse kostnadene er imidlertid ikke høye nok til å rettferdiggjøre anropsprisen. En slik profittering blant tilbyderne har en negativ innvirkning på 5-sifrede nummer, en ressurs Nkom tildeler direkte til sluttbrukere. Man nærmer seg nå et metningspunkt ang. denne problemstillingen, og dette har vist seg som et tema hvor Arbeidsgruppe Nummer – til tross for mange positive bidrag ellers – ikke har klart å bedre situasjonen.

De høye prisene har blitt tatt opp i denne gruppen ved flere anledninger, uten at dette har bidratt til noen reduksjon i prisene. Nkom ønsker at også priser for anrop til spesialnumre som 5-sifrede nummer skal fungere som en konkurranseparameter. Det vises til at det jo ikke er like høye anropspriser til andre nummer med såkalte IN-tjenester. Det mest fordelaktige er at dekningen av slike kostnader ligger på innehaversiden (B-siden) og ikke innringersiden (A-siden).

Det ble nevnt at Arbeidsgruppe Nummer i utgangspunktet var et teknisk forum, som ikke nødvendigvis egnet seg for prisdiskusjoner.

Telia viste til at prising ikke er en eksakt vitenskap, og viste til at man i dag tar betalt for databruk og «gir bort» tale og SMS. Man spurte retorisk om man skal «tvinges» til å ta høyere priser for dette.

Intelecom viste til at det har mottatt en henvendelse fra en privat bedrift som mener seg negativt omtalt, da det er en gjennomgående misforståelse blant deler av befolkningen at det er innehaverne av 5-sifrede nummer som tar høye priser for å la personer kontakte dem. Tanken bak 5-sifrede nummer var at det skulle være lette å huske, være lett tilgjengelige og skape nye muligheter for bedrifter som ønsket å være lette å nå. Dagens prisregime har hatt en negativ innvirkning på dette formålet.

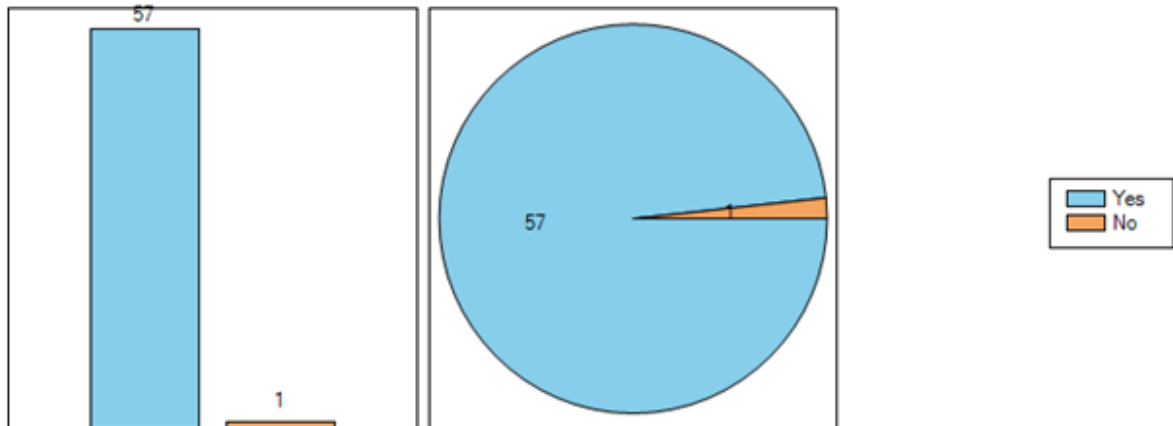
Nkom vil følge opp denne saken.

Sak 9: «Freephone numbers» / gratis (reverserte) nummer

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Nkom orienterte kort om en spørreundersøkelse fra WG NaN, som viser at Norge er det eneste landet i Europa hvor det koster å ringe «gratisnummer» i 800-serien fra mobil, og betegnet dette som «flaut». Både Nkom og tilbydere har mottatt henvendelser som viser at det er et behov for en nummerserie som

det er gratis å ringe til for sluttbrukere. Nkoms mål er at denne nummerserien skal ha reversert taksering som den er avsatt til i nummerplanen, slik at anrop til 800-nummer skal være kostnadsfritt for sluttbruker, også fra mobil.



Diagrammet over viser svar på spørreundersøkelsen i WG NaN. Det var 29 land som responderte, og i diagrammet er fasttelefoni og mobiltelefoni lagt sammen.

Nkom vil følge opp denne saken.

Sak 10: Nød-SMS

v/Knut Ellertsen og Dag Erik Lauritzen, DNK

DNK presenterte Justisdepartementets «Prosjekt Nødtekst», og gav også litt informasjon om Norges beredskapsnett «Nødnett».

Man viste til den generelle målsetningen om at et stort antall aktører i tillegg til de tradisjonelle nødetatene på Nødnett, som f.eks. kommunal kriseledelse, fylkesmenn, Redningsselskapet, frivillige organisasjoner, kraftverk, Tollvesenet etc.

Videre ble det orientert om at Prosjekt Nødtekst er avgrenset til å gjelde for døve og hørselshemmede. Mange mener at tjenesten burde være tilgjengelig for hele befolkningen, men det aktuelle prosjektet har altså denne avgrensningen.

Fra den politiske ledelse er det et stort fokus på å få nødtekst på plass, og interesseorganisasjonene deler samme fokus. Det er imidlertid et meget komplekst prosjekt. Valget falt på SMS i stedet for f.eks. applikasjoner til smarttelefoner. Videre er det et ønske blant brukerne å treffe direkte på riktig nødetat, og at anropene ikke skal gå via tolketjenesten i Mosjøen e.l. Det vil bli utpekt én konkret nødmeldingstjeneste innenfor de tre nødetatene som skal behandle nødtekstanrop. Det er mange ulike utfordringer, og ikke minst er posisjonering viktig.

Telia påpekte at SMS-er pr. i dag ikke kan rutes geografisk, men at dette kan ses på i sammenheng med posisjonering. NextGenTel påpekte personvern vurderinger i forbindelse med at ulike aktører i den tekniske kjeden får tilgang til personlig informasjon.

DNK reiste spørsmål rundt dagens praksis med at SMS-er til nødnumrene forkastet, og hvor lang tid det vil ta å muliggjøre nødtekst i tilbydernes systemer. Man diskuterte ulike tekniske løsninger, og påpekte bl.a. at SMS-er splittes når de når en viss lengde, eller omgjøres til MMS-er dersom man bruker bilder/emoticons.

Oppfølging: Nkom informerte om at det vil komme et formelt brev til relevante aktører i forbindelse med nødtekstprosjektet.

Sak 11: Tjenesteportabilitet

v/Hege Johnson, Nkom

Nkom viste til at man i årets tildelingsbrev fra Samferdselsdepartementet har fått i oppdrag å gjennomføre et forprosjekt med tanke på ev. innføring av tjenesteportabilitet i Norge. Første steg vil være å gjennomføre en høring om hvilke konsekvenser man ser for seg ved innføring av tjenesteportabilitet, og i den anledning forhørte Nkom seg med gruppen om det er noen spørsmål som bør stilles i en slik høring / vurderes i et slikt forprosjekt.

Spørsmål som ble reist var om tjenesteportabilitet ville innebære en nummerplan uten skiller, om det ville bli mer som ordningen med frivillig geografisk portabilitet (i den forstand at tjenesteportabilitet blir frivillig for sluttbrukere, men at tildelinger fra tilbydere opprettholder dagens mønster med spesifikke nummer for hhv. fasttelefon- og mobilabonnement) og hva tjenesteportabilitet ville få å si for fakturering på grossistnivå.

Oppfølging: Nkom vil gjennomføre en høring om tjenesteportabilitet etter sommeren.

Sak 12: Eventuelt

Fullmakt ved utportering

v/Rolf Nersund, Telenor Norge

Telenor viste til situasjoner hvor selskapet i porteringssaker får henvendelser fra sluttbrukere som hevder at man ikke har inngått avtale med ny tilbyder. Dette er spesielt et problem i bedriftsmarkedet, hvor det kan være uklare ansvarsforhold. Dette blir et problem dersom det mangler fullmakt fra sluttbruker hos ny (mottakende) tilbyder når det bestilles portering. Viktigheten av at tilbydere sørger for at abonnementsavtaler inngås med personer med riktige fullmakter, og at dette dokumenteres, ble understreket.

Neste møte i Arbeidsgruppe Nummer:

Dato for møte nr. 90 ble satt til onsdag 9. november 2016. Møtet skal holdes hos Phonect i Oslo.

Agendapunkter til neste møte:

- Internasjonalt arbeid
- Oppdatering fra Faggruppe Nummeropplysning
- Tjenesteportering

Nkom oppfordret alle møtedeltakerne til å foreslå agendapunkter til neste møte.

Deltakere

- Agnar Grøneng, Cloud Supplier AS
- Knut Ellertsen, Direktoratet for nødkommunikasjon (DNK)
- Dag Erik Lauritzen, Direktoratet for nødkommunikasjon (DNK)
- Sven Skrivervik, NextGenTel AS
- Arve Johannessen, ICE Norge AS
- Thomas Rødseth, Intelcom Group AS
- Bård Johannessen, Infostrada AS / NRDB AS
- Mattias Lindstedt, Infostrada AS / NRDB AS
- Elin Sundvoll, Phonect AS
- Ervin Wittner, Phonect AS
- Arild Flystveit, Phonero AS
- Rolf Nersund, Telenor Norge AS
- Bjørn Watvedt, Telenor Norge AS
- Vegard Tvedt, Telia Norge AS
- Magne Lund, Telia Norge AS
- Stig Solberg, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom)
- Hege Johnson, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom)
- Bjarte Stølås Storli, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom)
- Johannes Vallesverd, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom)