

Retningslinjer for nummervisning

Utarbeidet av av Post- og teletilsynet i samarbeid med bransjeforumet Arbeidsgruppe Nummer den 19. november 2013.

Publiseres på www.npt.no under nummerforvaltning.

1. Bakgrunn

Ulike teknologier muliggjør i økende grad at det på anropsmottakers terminal kan vises en manipulert adresse, slik som et telefonnummer eller navn, som ikke identifiserer for mottaker hvem som er anropsavsender.

Formålet med disse retningslinjer er å søke å beskytte anropsmottaker/forbruker mot uheldige utslag av adressemanipulasjon og for å øke tilliten til adresser som brukes i elektronisk kommunikasjon. Det er et mål at mottaker enten ser «ukjent anrop» eller et reelt nummer/adresse.

Det erkjennes at det er utfordringer ved å begrense manipulasjon, særlig for anrop via internett-aktører eller fra aktører på andre kanaler som tilbyderne ikke har kontroll over. Bransjen ønsker likevel i felleskap å forsøke å redusere problemene.

2. Forholdet til internasjonale standarder og lov- og forskriftsbestemmelser

Retningslinjene for nummervisning, som fremgår av dette dokument, er underordnet plikter som følger av ev. internasjonale standarder med hensyn til overføring av Calling Party Number.

Retningslinjene er underordnet plikter som følger av de til enhver tid gjeldende bestemmelser i ekomlov, ekomforskrift, markedsføringslov, straffelov, personopplysningsloven mv.

Ved anrop til nødnummer 110, 112, 113 og 1412 vises det til ekomloven § 2-6 og ekomforskriften § 6-2a.

Retningslinjene er ikke ment å gjelde situasjoner hvor terminerende tilbyder avtaler avvikende nummervisning særskilt med anropsmottaker (for eksempel hvor en større bedrifts callsenter ønsker å se hvilke B-nummer det er ringt til, for så å kunne rute nummer til riktig avdeling), så lenge det ikke tilsidesetter kravet til hemmelig/skjult nummer.

Retningslinjene omhandler ikke M2M-trafikk.

3. Prinsipper for nummervisning

- A. Bransjen skal legge til rette for at det nummeret som best angir reell innringer skal vises hos anropsmottaker, slik at det for mottaker er mulig å identifisere anropsavsender.
- B. Det skal det være teknisk mulig for den oppringte å komme i kontakt med innringer (fysisk eller juridisk person, for eksempel innringers firma) ved å anrope tilbake til vist A-nummer.
- C. Nummer som ikke lar seg dirigere, herunder nummer som ikke er tildelt, skal ikke vises hos anropsmottaker.
- D. Tilbyder som har abonnementsforholdet til anropsavsender skal, så langt det er teknisk mulig, sperre for anrop hvor anropende sluttbruker ikke har bruksrett til A-nummeret eller hvor A-nummeret ikke lar seg dirigere.
- E. Transitterende eller terminerende tilbyder som mistenker at et nummer blir brukt som ikke lar seg dirigere eller hvor anropende sluttbruker ikke har bruksrett til A-nummeret, skal ta forholdet opp med originerende tilbyder.
- F. Ved anrop hvor anropsavsender har reservert seg mot visning av eget nummer generelt eller per samtale, eller har hemmelig nummer, skal A-nummeret ikke vises hos anropsmottaker. Terminalutstyret vil i slike tilfeller markere anropet som «Skjult nummer» el.
- G. Overtakserte nummer 820- og 829-nummer skal ikke vises som A-nummer hos B-abonnenten.
- H. Ved forvalgsløsninger, anrop via skrapekort-tjenester o.l skal anropsavsenders opprinnelige A-nummer vises.
- I. Prinsipper særskilt for SMS
 - 1) Prinsippene ovenfor gjelder så langt de passer for 8-sifrede nummer
 - 2) For de tilfeller hvor en SMS-avsender identifiseres uten nummer, bare med navn, så skal det fremgå av navnet informasjon som identifiserer avsender.
 - 3) Mobiltildere bør oppfordre SMS-aktører til ikke å tillate bruke navn eller adresse man ikke har rett til å bruke.
 - 4) Mottaker av SMS skal kunne komme i kontakt med avsender ved å returnere SMS eller ved hjelp av informasjon/navn i SMS-teksten som identifiserer avsender.

4. Videreutvikling av retningslinjene

Disse retningslinjer kan revideres av Arbeidsgruppe Nummer ved behov.