

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet

Sendt per e-post til:
firmapost@nkom.no

Kontaktperson
Henrik Larsen
+4798685496
henrik.larsen@telia.no

date. text.

Høring om endring i rutiner for portering

Innspill fra Telia Norge

Det vises til Nkoms høring med forslag til endringer i rutiner for portering, med høringsfrist 13. januar 2023. Telias høringsinnspill avgis i det følgende, som svar på spørsmålene stilt i høringen.

Overordnet vil Telia gi sin støtte til en reduksjon i porteringstiden fra 8 til 4 timer (scenario b) og til at virketiden utvides til mandag-fredag i tidsrommet 08.00-20.00 og lørdager i tidsrommet 08.00-20.00 (scenario d og e).

Spørsmål 1: Beskriv eventuelle konsekvenser av å redusere porteringstid til 4 VT, for eksempel kortere frister for besvarelse av bestilling av portering og kortere frist for iverksettelse

Telia ser ingen spesielle konsekvenser eller utfordringer ved dette for sin del, men vil understreke viktigheten av at alle aktørene, inkludert de mindre, følger de til enhver tid gjeldende porteringstidene, og at Nkom følger opp overholdelsen i praksis.

Spørsmål 2: Beskriv eventuelle konsekvenser ved å utvide virketid som i d) og/eller e)

Scenario d) og e) vil for enkelte merkevarer innebære en virketid som går ut over åpningstiden på kundeservice. Imidlertid legges også i dag porteringer til tider på døgnet der kundeservices ikke er åpen, og sånn sett bør ikke endringen ha stor betydning i praksis. En utvidet virketid vil potensielt kunne medføre en marginalt øket risiko for at kunder med en feilet portering ikke kan ringe kundeservice for bistand før neste virkedag. På den annen side vil en utvidet virketid også kunne redusere de negative konsekvensene av en feilet portering utenfor kundesenterets kjernetid. Kundesenteret vil da få muligheten til å feilrette eller eventuelt rebestille porteringen og få godkjenning fra avgivende operatør i et langt større tidsrom.

Spørsmål 3: Vurder og beskriv konsekvensene ved porteringer som avvises eller feiler for tilfelle d) og e) og der:

a. Avgivende tilbyder ikke opplyser forventet verdi

Det kan være litt lenger behandlingstid utenfor kjernetid hos de fleste operatører. Et scenario der avgivende tilbyder ikke opplyser om forventet verdi vil uansett være av en slik karakter at kunden bør ta kontakt med sin eksisterende tilbyder og avklare forholdet før man sender inn en ny bestilling.

b. Avgivende tilbyder opplyser forventet verdi

Se svaret på spørsmål 6 nedenfor.

Spørsmål 4: Beskriv eventuelle konsekvenser ved feilede porteringsbestillinger i ubemannet tid hos tilbyder (eks. på kveld/lørdager)

Dette kommer an på grunnen til at porteringen feiler. Feil juridisk eier vil typisk kunne rettes automatisk av kunden via en digital godkjenningssystem hos Telia. Feil som krever manuell korrigerings vil ikke kunne rettes før ordinær åpningstid, og kunde/operatør risikerer å måtte re-bestille portering. I

situasjoner der porteringen går gjennom, men kunde mangler SIM-kort, så vil kunden risikere å være uten nett til påfølgende virkedag for da å få utført en portering/hurtigportering. Med utvidet virketid og redusert porteringstid, vil imidlertid problemstillingen rundt tilbakeportering reduseres, spesielt i helgene.

Spørsmål 5: Vurder og beskriv konsekvensene for kompliserte porteringer (for eksempel ved portering av hele nummerserier) ved d) og e)

Telia vurderer denne problemstillingen som mindre relevant i praksis. Større porteringer for bedrifter skjer etter nøye planlegging, leveranser og oppfølging – og 4 timers portering er ikke aktuelt i disse tilfellene.

Spørsmål 6: Beskriv eventuelle konsekvenser for sluttbruker og verdikjeden. Eksempel: En avvist porteringsbestilling foretatt på kjøpesenteret lørdag blir ikke håndtert (manuelt) før mandag

Spørsmålet er etter Telias oppfatning litt snudd på hodet. I disse tilfellene kreves det nesten alltid noe mer fra kundens side. Ved feilet portering sender Telia ut en automatisk SMS til kunden om hva som må gjøres før porteringen kan gjennomføres:

- Feil juridisk eier: Her har Telia en digital godkjenningssløsning
- Nummeret er ikke aktivt hos avgivende operatør: Info til kunden, som må kontakte avgivende operatør
- Nummeret er under portering til annen operatør: Info til kunden, som må kontakte avgivende operatør

Spørsmål 7: Drøft behov for unntak for eksempel bedriftsporteringer/samfunnskritiske kunder eller annet

Det bør etter Telias oppfatning gjøres et unntak for bedriftsnettøsninger (hovednummer, kønummer, etc.) og nummerserier (fastnett), og for samfunnskritiske kunder.

Spørsmål 8: Kommentere de største hindringene for gjennomføring av sanntids over-the-air (OTA) portering?

Per i dag anser Telia den største hindringen å være NRDBs regel om at NP-IVER må sendes minst 35 minutter før porteringstid. Den nest største hindringen er forsinkelser mellom operatør som bestiller mot NRDB og som videresender til andre operatører, og at melding skal besvares slik at mottagende operatør kan sende NP-IVER. En annen hindring er at kunden normalt må gis informasjon om et konkret porteringstidspunkt, all den tid det ikke er noen garanti for at en portering automatisk blir godkjent. Ellers formodes også identitetskontroll potensielt å kunne representere en utfordring ved sanntidsporteringer.

Spørsmål 9: Ser dere behov for ytterligere effektivisering i porteringsregimet, og har dere forslag til hvordan dette kan gjøres?

Det bør være mulig å senke porteringstiden til 1 time dersom NRDB går bort fra valideringen 35 minutter før porteringstid. Det er uansett av stor betydning at det finner sted en oppfølging fra Nkom av at de ulike aktørene faktisk overholder den fastsatte porteringstiden, både slik den er i dag og slik den måtte bli ved eventuelle reduksjoner.

Med vennlig hilsen
Telia Norge AS



Henrik Larsen
Juridisk direktør

