



Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom)
Postboks 93
4791 Lillesand

firmapost@nkom.no

Vår dato
31.01.2023

Vår referanse
2023-265

Deres dato
09.12.2022

Deres referanse
2210461-1

Vår saksbehandler
Rolf Nersund, Pål V. Pettersen

HØRING OM ENDRING I RUTINER VED PORTERING

Telenor takker for muligheten til å kommentere på forslag til endringer i rutiner for portering. Vi viser for øvrig til deltakelse i arbeidsgruppen som har bistått i forberedelse av denne høringen, jf. høringsbrevet.

Generelle kommentarer

Telefonnummeret er en svært viktig identifikator for mennesker i vårt samfunn. Derfor er også sluttbrukernes rett til å få med seg telefonnummer videre ved skifte av tilbyder, viktig både for sluttkunden selv, men også for tilbydere som skal sikre at nummeret, også etter en portering, fungerer tilfredsstillende og til avtalt tid.

Verdikjeden for nummerportabilitet er en av de mest kompliserte i telekombransjen. Dette fordi samtlige tilbydere i Norge samtidig må gis beskjed om porteringen (tilbyderbyttet) slik at trafikken til kunden kan styres til rett operatør. Dette må skje koordinert og til rett tidspunkt hos alle tilbydere, slik at sluttkunden skal oppleve minst mulig «nedetid» for sin tjeneste.

I praksis betyr dette at samtlige tilbydere, med sine plattformer og IT-systemer, påvirkes av hver enkelt portering. Dette er hovedårsaken til at verdikjeden for volumdelen av porteringene (privatmarkedet) er sterkt automatisert. Samtidig viser det også sårbarheten ved feil og behovet for manuelle grep fra et svært spesialisert kompetansemiljø (kundeservice) for å ivareta sluttkunden på best mulig måte.

Telenor mener derfor det er svært viktig at tidsvinduer ikke settes med så liten «slakk» at mindre meldingsforsinkelser, IT-kjøing mv. fører til økt feilrate, dvs. porteringer som går feil, med påfølgende behov for manuelle grep. Om feilraten øker pga svikt/feil ulike steder i verdikjeden vil kostnadene ved portering bli større, og sluttkunder vil få lengre nedetid for sin tjeneste.

Telenor er derfor enig i den viktige forutsetningen om at ekomlovens §7-3 og ekomforskriftens § 3-6 skal ligge til grunn for eventuelle justeringer i dette regimet. Vi legger også til grunn for at eventuelle endringer skal gjelde alle tilbydere og alle porterbare nummer.

Om porteringstid og virketid

Porteringstid

Telenor Norge AS
Fornebu, Bærum

Kontoradresse:
Snarøyveien 30
1360 Fornebu

Postadresse:
P.O. Box 800
1331 Fornebu

Telefon:
810 77 000

Organisasjonsnummer:
NO 976 967 631 MVA



Dagens minstetid for porteringer (8 virketimer) fungerer tilfredsstillende for de fleste typer porteringer og sluttbrukere. Telenor mener likevel det kan være rom for noe nedkorting av porteringstiden for de enkleste porteringene som hovedsakelig håndteres helautomatisk (typisk privatmarkedet) og de enkleste porteringene i bedriftsmarkedet (som kan kreve manuell håndtering), men innenfor dagens virketid (man-fre 08.00-16.00).

Våre analyser viser at en nedkorting til 4 virketimer vil kunne aksepteres og vil fungere tilfredsstillende uten store endringer i involverte systemer og prosesser. Telenor vil likevel sterkt understreke at en eventuell innføring av en minstetid på 4 virketimer vil være helt i grenseområdet for hva som er mulig og ønskelig innenfor dagens rutiner. Det er åpenbart at porteringsprosessen blir mer sårbar for feil, annulleringer og endringer nært opp til porteringstidspunktet, og i slike tilfeller vil feilraten gå opp.

Oppsummert mener Telenor at en bør vurdere om en nedkorting i porteringstid forsvarer kostnadene ved en endring. Oppnås det nok gevinster og er etterspørselen undersøkt godt? En eventuell endring fra 8 til 6 timer synes å ha for liten gevinst for sluttkunden i forhold til i dag, og vi merker liten etterspørsel fra sluttbrukere om å kunne tilby 4 VT som minstetid. Dette kan ha sammenheng med andre abonnementsforhold eller at sluttbrukere vanligvis selv ønsker mer tid. Det er imidlertid svært få porteringer som i dag bestilles ned mot minstetiden på 8 VT. Mange tilbydere setter dessuten porteringstidspunkt på natten.

Virketid

Telenor vil sterkt fraråde endringer i dagens virketid i porteringsrutinene (man-fre 08.00-16.00). Det er en rekke grunner til at dette frarådes. De viktigste er:

- Porteringer som feiler, krever ofte manuell støtte.
- Slik støtte krever ofte spesifikk kompetanse som kun er tilgjengelig i normal virketid.
- Porteringer som feiler, krever ofte tilgang til ressurser utenfor det rent «porteringstekniske». Det kan være behov for ytterligere sluttkundediialog og at andre deler av virksomheten må involveres for å løse problemene.
- Feil under aktivering av porteringer som er avtalt med porteringstidspunkt utenfor normal virketid (kl. 08-16) har en større sannsynlighet for å få en forsinket feilretting og dermed tjenesteavbrudd for kunden. Om virketid for portering utvides til å gjelde etter kl. 16 hverdager og på lørdager vil dette være et insentiv til å legge porteringstidspunkt i disse periodene. Gitt at mange ledd i verdikjeden fortsatt vil ha normal virketid (08-16), vil en utvidelse av virketid for portering føre til flere tilfeller av tjenesteavbrudd for kunden.
- Porteringsbevegelser for bedriftsmarkedet bør generelt foretas i bedriftens egen virketid, vanligvis man-fre 08-16.
- En endring i virketid vil føre til behov bemanningsendringer hos tilbydere og vil øke kostnadene uten nevneverdige gevinster for kundene.

Spørsmål fra NKOM

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.

Svar: Dette vil fungere for de fleste enkle porteringer innenfor dagens verdikjede, men vil være sårbar for feil- og ulike forsinkelser i prosessen (telefoniplattformer/nettverk, IT osv).



Kompliserte porteringer bør ikke bestilles innenfor 4 VT pga. mulige behov for manuelle grep som kan påføre sluttkunden for høy feilrisiko.

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

Svar: Det vises til avsnittet over om virketid og spesielt hensynet til den økte risiko for sluttkunden.

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

Svar: En porteringsbestilling som avvises skal normalt inneholde «forventet verdi» i svardelen. Dette kan da resultere i nesten umiddelbar ny bestilling med korrekt verdi og porteringen godkjennes.

- En porteringsbestilling som avvises og av ulike grunner ikke inneholder «forventet verdi», fører oftest til at porteringsbestillingen utsettes. Det kan være flere årsaker til dette, som behov for ytterligere avsjekk med sluttkunde om riktige kundedata, nytt samtykke osv.

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

Svar: Evt. konsekvenser kan best illustreres med et eksempel: En portering bestilt fredag kl. 16 med porteringstidspunkt samme dag kl.20, ønskes utsatt av sluttkunden og mottagende tilbyder pga at ny fiberaksess/SIM er blitt forsinket. Annulleringen feiler eller kommer for sent og porteringen går sin gang. Konsekvens: Kunden deaktiveres hos avgivende tilbyder kl 20.00 og står uten aksess hos ny tilbyder. Alle tilbydere i markedet kan ha lagt om trafikk til mottakende tilbyder der kunden ikke har en fungerende aksess. Gammel aksess fungerer ikke og kunden er uten forbindelse både hos avgivende og mottakende tilbyder frem til mandag.

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

Svar: Se 4 over. Konsekvensen er (for) høy risiko for denne kundegruppen (bedrifter, offentlige etater, osv) ved at nedetiden kan få samfunnsmessige uholdbare konsekvenser. Konsekvensene for bedriften selv, er også for høy. Porteringer i bedriftssegmentet bør følge dagens virketid for alle typer nummer.

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

Svar: Se svarene over. Generelt påvirker kun en avvist porteringsbestilling verdikjeden og de to partene som er involvert i bestillingsprosessen. Kundens aksess hos avgivende tilbyder fungerer, kunden må beholde sitt eksisterende kundeforhold inntil de involverte tilbyderne (A og B) har oppklart årsaken til feilen påfølgende mandag. Sluttkunden får ikke skiftet operatør under sitt kjøpesenterbesøk og må ordne dette med ny operatør på mandag, men har en fungerende telefon gjennom helgen.

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

Svar: Slike kunder bør håndteres som i dag, både når det gjelder virketid og porteringstid. Ordningen/muligheten med å klassifisere en porteringsbestilling som «komplisert» videreføres og gir mulighet for å be om lengre tid pga. sakens kompleksitet. Dette for å sikre kundens oppetid.



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

Svar: Dette innebærer en økning i kompleksitet som antas krever omfattende oppgraderinger i samtlige berørte verdikjeder. Et forhold er «OTA-aktivering» av selve abonnementet hos mottagende tilbyder, men omlegging av trafikk fra 3. parter krever at også disse må kunne legge om trafikken i «sann tid». Dette vil kreve en sammenveving av tilbydernes systemer som ikke er realistisk i dag og sannsynligvis heller ikke ønskelig.

Etter Telenors oppfatning må tidspunktet for trafikkomleggingen som påvirker andre tilbydere være bestemt i forkant og uavhengig av «sanntidsforhandlingene» mellom de to partene (avgivende og mottagende) i bestillingsprosessen.

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

Svar: Det kan være nødvendig å betrakte rene privatporteringer (enkle abonnement/enkeltnummer) separat/ulikt fra abonnement med nummerserier eller kompliserte aksessformer.

Videre kan det undersøkes og beskrives hvilke konsekvenser en ulik behandling vil ha både i et sluttbrukerperspektiv (rettigheter, angrerett, SLA osv) og i et verdikjedeperspektiv. Porteringsregimet er et fellesskap der «alle skal og må være med» og der tilbydernes ulike IT-systemer og verdikjeder endres i ulik takt. Det er derfor nødvendig å tilstrebe et «minste felles multiplum» for at dette skal fungere på en god måte.

Tidspunktet for en slik større gjennomgang av det norske porteringsregimet bør «times» med utviklingen internasjonalt for å kunne oppnå synergier og dra nytte av internasjonal standardisering. En særnorsk tilnærming i en slik moderniseringsprosess kan påføre norske tilbydere og sluttkunder høyere kostnader og svekket konkurransekraft.

Med hilsen
Telenor Norge AS

Camilla Carlsson
Leder myndighetskontakt og regulatorisk