

Adresseinformasjon fylles inn ved ekspedering. Se mottakerliste nedenfor.

Vår ref.: 2509268-1 -
Vår dato: 2025-11-11

Deres ref.:
Deres dato:

Saksbehandler: Klungland, Johnson, Vallesverd

Presisering om bruk av mobilnummer til callsenter mv.

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) fører tilsyn med at ekomlov og tilhørende forskrifter etterleves. Ekomlovens formål i § 1-1 er blant annet å sikre brukerne i hele landet gode og fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester med forsvarlig sikkerhet. Det betydelige omfanget av digitalt initiert svindel har de siste årene utfordret tilliten til sentrale ekomtjenester.

Truslene mot nasjonal nummerplan er omfattende og økende i omfang. Norske fastnettnummer og mobilnummer har i flere år vært utsatt for illegitim manipulering, såkalt Spoofing, i stort omfang. Dette har redusert tilliten til de norske nummerressursene. Gjennom et godt samarbeid i Nasjonal ekspertgruppe mot digital svindel, etablerte mobilnetteierne i november 2024 et digitalt skjold som til nå har blokkert over 80 millioner svindelforsøk med spoofede norske mobilnummer. Tiltaket har i stor grad bidratt til å gjenreise tilliten til norske mobilnummerressurser.

Nkom erfarer imidlertid at enkelte callsenter mv., bruker mobilnummer som visningsnummer for utgående samtaler. Nkom har fått tilbakemeldinger om at dette gjøres fordi anrop med mobilnummer har høy svarprosent.

Nkom presiserer derfor at bruk av 8-sifrede mobilnummer ikke kan brukes av callsenter mv. Med «callsenter mv.» menes i denne sammenheng virksomheter som driver omfattende telefonbasert aktivitet, herunder salg, markedsføring, opinionsundersøkelser eller innhenting av informasjon mv. Dette gjelder blant annet virksomheter som håndterer samtaler ofte gjennom standardiserte prosesser rettet mot et bredt publikum. Begrepet omfatter både virksomheter som utfører slik aktivitet for egen regning og de som gjør det på vegne av andre.

Bruk av mobilnummer til callsentervirksomhet mv. er ikke i samsvar med ekomregelverket.

Nummerforskriften § 3 bokstav g definerer mobilnummer som «nummer fra nasjonal nummerplan som brukes til mobiltelefonitjeneste med tilleggstjenester». Presiseringen¹ av 11. desember 2014 klargjorde hva som regnes som en mobiltelefonitjeneste. For at en tjeneste skal kunne anses som en mobiltelefonitjeneste, må den tilby både innkommende og utgående taletjenester med nummer fra den nasjonale nummerplanen, ordinær SMS-funksjonalitet og datatjenester. I tillegg må tjenesten gi brukeren mobilitet som tilsvarer, eller ligger tett opp til, ordinære mobiltelefonitjenester.

Bruken av mobilnummer som rent visningsnummer for salgs- og markedsføringssamtaler, ut fra ringeprogramvare eller liknende, faller klart utenfor nummerforskriftens avgrensning.

Etter nummerforskriften § 5 annet ledd skal tilbyder som har fått tillatelse til bruk av nummerressurser bruke disse på en effektiv og ressursbesparende måte.

Mobilnummerressurser er en særlig begrenset ressurs. Norge har tidligere vært nede i kun 500 000 ledige mobilnummer, men gjennom tiltak i nummerplan, regelverk og gjennom samarbeid med bransjen har situasjonen bedret seg noe. Mobiltelefoninummer er imidlertid fremdeles en begrenset samfunnsressurs. Den norske mobilnummerressursen er tilpasset befolkningsstørrelsen i Norge. Serien er ikke skalert for utstrakt annen bruk enn for mobiltelefoni med tilleggstjenester.

Nkom erfarer at enkelte callsenter mv. har som praksis å bytte mobilnummer hyppig for å forhindre at anropet fanges opp av tilbyderes filter. Dette er ikke en effektiv bruk av nummerressurser. Nkom anser at bruk av mobilnummer til callsenter mv. i realiteten er en ineffektiv og lite ressursoptimal nummerforvaltning.

Bruk av mobilnummer til callsenter mv. anses dermed ikke å være i samsvar med nummerforskriften §§ 3 eller 5.

Videre, praksisen med å benytte utstrakt bruk av mobilnummer til tjenester som ikke er mobiltelefonitjeneste med tilleggstjenester, er med på å svekke tilliten til ressursen og kan innvirke negativt på de tillitsbyggende tiltakene som er innført. Nummerbruken medfører at mobilnumrenes verdi som identifikatorer i elektronisk kommunikasjon reduseres. Nkom erfarer at sluttbrukere blokkerer for mobilnummer brukt til callsenter mv. og dette kan vanskeliggjøre gjøre retildeling og resirkulering av ressursen. Mobilnummer er knyttet mot SIM-kort og mobile håndsett og brukes hyppig i løsninger for to-faktor autentisering, formidling av engangskoder, innloggingsdetaljer osv. En usikkerhet om egenskapene til ressursen kan virke negativt inn på digital utvikling og innovasjon.

Tillatte nummerressurser for callsenter mv.

Callsenter mv. skal benytte fastnettnumre eller spesialnumre ved markedsførings-, salgshenvendelser og undersøkelser rettet mot forbrukere.

Av spesialnumre vil særlig 5-sifrede nummer og nummer fra 815-serien være aktuelle. En fordel ved å benytte slike spesialnumre til utgående samtaler er at de er lett gjenkjennelige for mottaker, som umiddelbart kan utlede at anropet kommer fra en virksomhet eller organisasjon.

I 2019 ble det innført regulering av prisene for anrop til 5-sifrede nummer, slik at det normalt ikke skal koste mer enn vanlig samtaletakster (ikke koste mer enn det koster å ringe til mobilnummer). Videre er prosessene knyttet til søknad om 5-sifret nummer, endring av informasjon knyttet til 5-sifret nummer og oppsigelse av nummeret nå automatiserte. Dette innebærer at det administrativt er enklere for både tilbydere og myndighetene å håndtere slike numre. Det taler for at bruken av 5-sifrede nummer igjen kan økes. 5-siffer gir forutsigbarhet for forbrukere og næringsdrivende og signaliserer en klar og profesjonell tjenestetype. Per dags dato er det rundt 7400 ledige 5-sifrede nummer samt ca. 60 som er i karantene eller oppsigelse.

Et annet alternativ er bruk av fastnettnumre, som kan brukes til nomadisk bredbåndstelefon/IP-telefon, som callsenter mv. ofte vil representere. For fastnettnumre er ressursituasjonen en annen enn for mobilnummer. Det er over 19 millioner ledige fastnettnummer.

Ved utarbeidelse av denne presiseringen har Nkom hatt dialog med Forbrukertilsynet. I den sammenheng gjør vi oppmerksom på markedsføringsloven § 14 annet ledd hvor det fremgår at det er forbudt å rette telefonmarkedsføring til forbrukere fra skjult telefonnummer og fra telefonnummer som ikke er registrert og søkbart i nummeropplysningstjenestene. Forbrukertilsynet har erfart at den opplysningen som gis ved oppslag på nummer brukt for markedsføring, ikke alltid i tilstrekkelig grad reflekterer den som står bak anropet. I samråd med Forbrukertilsynet veiledes det derfor om at nummeret som skal være søkbart også må angi reell callsenter-aktør jf. [Forbrukertilsynets veiledning om regelverket ved telefonsalg²](#).

Nkom vil vurdere å gjennomføre tilsyn for å sikre etterlevelse av regelverket. Ta kontakt med Nkom ved) Renate Davidsen Klungland (rdk@nkom.no), Hege Johnson (hha@nkom.no), og Johannes Vallesverd (jmv@nkom.no) dersom det skulle være spørsmål i sakens anledning.

Med hilsen

Kamilla Sharma
avdelingsdirektør

Inger Vollstad
seksjonssjef



Dokumentet er godkjent elektronisk og ekspedert uten underskrift

Mottakere:

BAHNHOF AS, Postboks 86, 1541 VESTBY
BANE NOR SF, Postboks 4350, 2308 HAMAR
BILLITY AS, Postboks 4041 Gulslogen, 3005 DRAMMEN
CHILIMOBIL AS, St. Jakobs plass 9, 5008 BERGEN
COM4 AS, Karvesvingen 5, 0579 OSLO
DIREKTORATET FOR SAMFUNNSSIKKERHET OG BEREDSKAP (DSB), Postboks 2014,
3103 TØNSBERG
ERATE AS, c/o Telavox AB, Box 142, 2027 MALMO
FJORDKRAFT MOBIL AS, Postboks 3507 Fyllingsdalen, 5845 BERGEN
GLOBALCONNECT AS, Postboks 54, 1324 LYSAKER
INTILITY AS, Schweigaards gate 39, 0191 OSLO
IRISTEL NORWAY AS, Frydenlundsgata 2B, 2010 STRØMMEN
IXT AS, Studievegen 2, 2815 GJØVIK
LYCAMOBILE NORWAY LIMITED NUF, Selma Ellefsens vei 6, 0581 OSLO
LYSE TELE AS, Postboks 8124, 4068 STAVANGER
LYSE TELE AS, Myndighetskontakt Lyse Tele, Postboks 8124, 4068 STAVANGER
NEXTCOM-ITSP AS, Hamnesveien 52, 8804 SANDNESSJØEN
NEXTGENTEL AS, Postboks 3 Sandsli, 5861 BERGEN
ORANGE BUSINESS NORWAY AS, Lørenfare 1E, Økern Portal, 8th Floor, 0585 OSLO
ORANGE BUSINESS DIGITAL NORWAY AS, Postboks 4488 Nydalen, 0403 OSLO
PUZZEL AS, Fredrik Selmers vei 3, 0663 OSLO
SVEA BILLING SERVICES AS, Postboks 6601 Etterstad, 0607 OSLO
TELAVOX AS, c/o Telavox AB, Telavox AS, 0484 201 21 MALMO
TELENOR LINX AS, Postboks 800, 1331 FORNEBU
TELENOR NORGE AS, Postboks 800, 1331 FORNEBU
TELIA NORGE AS, Postboks 4444 Nydalen, 0403 OSLO
UNIFON AS, Vestre Strandgate 27, 4611 KRISTIANSAND S
VIATEL NORWAY AS, c/o Spaces, Nydalsveien 33, 0484 OSLO
VOXBONE SA, Avenue Louise 231, Ixelles, 1050 BE-1050 BRUSSELS
TELEFACTORY AS, Skippergata 33, 0154 OSLO

Kopi til:

FORBRUKERTILSYNET, Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 SKIEN