

Samferdselsdepartementet
v/Eli Wongraven
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo

Deres ref	Vår ref	Dato
10/139- EW		22.09.2010

SAK: MERKNAD TIL FORSLAG OM ENDRING I EKOMFORSKRIFTEN

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) har vurdert innholdet i "Forslag til forskrift om endringer i forskrift av 16. februar 2004 nr 401 om elektroniske kommunikasjonsnett og elektronisk kommunikasjonstjeneste"

KoKom har som mandat å monitorere og videreutvikle den medisinske nødmeldetjenesten, vi har siden etableringen i 1998 blant annet samarbeidet med Post og teletilsynet (PT), teleoperatørene, politi og brann for å finne løsninger på problemstillinger rundt nødetatene sitt virke og publikums interesser.

I perioden etter forrige revisjon av forskriften, har vi innenfor nødmeldetjenesten hatt store endringer. Både den tekniske løsningen for opprinnelsesmarkering og de organisatoriske endringene som er blitt implementert har synliggjort en del nye problemområder.

Teleoperatørene har etter flere års diskusjoner nå samlet seg om å levere informasjonen til nødetatene gjennom ett felles grensesnitt som er administrert av Nasjonal Referanse Database (NRDB). Telenor hadde tidligere en parallell løsning, men denne løsningen er nå lagt ned. De tre berørte direktoratene; Helsedirektoratet, Politidirektoratet og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap har i eget brev til Post og teletilsynet slått fast at den implementerte løsningen gjennom NRDB er det eneste grensesnittet nødetatene vil kunne akseptere fra nye tilbydere i tiden fremover.

I praksis har den nye løsningen medført at nødetatene nå får flere treff på opprinnelsesmarkeringen. Tidligere var det stort sett Telenor og noen få andre som gav informasjon til nødetatene, nå kommer informasjonen fra mange flere operatører og videreselgere. Dette gir nye utfordringer, blant annet er det en del operatører som ikke er kjent med regelverket og løsningen. Noen operatører har registre som ikke inneholder korrekte skrivemåter på navn og adresse, samt at det er en del feil i forhold til rapporteringsformat. KoKom har lest ekomforskriften med dette for øye, og har kommentert noe ut over de endringene som er i forslaget til endringer.

Merknad til §1-2 Registreringsplikt

På bakgrunn av mangelfull oversikt over hvem som leverer og genererer informasjon ønsker vi at Post og teletilsynet (PT) gis en tydelig rett til å samle informasjon som gjør det mulig å verifisere at tilbydere har løsninger som oppfyller kravene i ekom loven.

Foreslår nytt punkt 5. Hvordan opprinnelsesmarkering og posisjoneringsinformasjon blir generert og levert til nødetatene. (jmf. Ekomloven § 2.6).

Merknad til §1-9 Faktura

På bakgrunn av at de fleste teleoperatørene genererer opprinnelsesmarkeringen med bakgrunn i faktura informasjon, ønsker vi å legge inn en kvalitetssikring på den informasjonen som registreres.

Vi foreslår at §1-9 får et nytt 2. avsnitt : "Tilbyder plikter å kontrollere at navn og adresse informasjon samsvarer med skrivemåte i offentlige registre som folkeregister, matrikkelen, og sentralt stedsnavnsregister."

Forslag om nytt punkt under §2-4 Tilgang til informasjons- og støttesystemer

Basert på erfaring med mangelfull opprinnelsesmarkering fra virtuelle mobiloperatører et forsøk PT gjennomførte for å kartlegge hvem som leverte hva til nødetatene, ønsker vi å presisere behovet for at videreselgere benytter egen tilbyderkode.

Vi anmoder derfor om at §2-4 får et nytt punkt 8. med teksten: "*Dersom tilgang til støttesystemer for opprinnelsesmarkering (ref.ekomloven §2-6) skal anvendes, skal anmoder benytte egen tilbyderkode, og ha selvstendig ansvar for at korrekt informasjon overføres til nødetatene.*"

Forslag til endring i §3-5 Plikt til tilbyderportabilitet

Første setning beskriver sluttbrukers adgang til å beholde nummer, navn eller adresse. Vi mener at navn og adresse ikke er relevant i denne sammenhengen og kan slettes. En presisering av at det er snakk om nummer i E.164 serien ville også fjernet evt. tvil.

Forslag til tekst blir da: ... *sluttbrukers adgang til å beholde telefonnummer i E.164 serien.*

Forslag om nytt punkt under §3-6 Gjennomføring av tilbyderportabilitet.

Basert på erfaring med feil i opprinnelsesmarkering når innringere har byttet operatør, ønsker vi at tilbyderens ansvar for å oppdatere sine registre skal bli tydeligere. Vi foreslår derfor et nytt avsnitt i §3-6: "*Tilbyder skal kvalitetssikre at informasjon om innringer som overføres ved anrop til nødnummer er korrekt etter portering. Oppdatert informasjon skal være tilgjengelig for nødetatene senest 24t etter at en endring er iverksatt.*"

Merknad til §5-8 Finansiering av leveringspliktige tjenester.

Løsningen som er valgt av teleoperatørene for å drifte et felles grensesnitt ovenfor nødetatene er lagt til Nasjonal referansedatabase AS. Selskapet eies av sju teleoperatører. Hensikten med selskapet er å forestå nødvendige koordineringer i forbindelse med nummerportering og opprinnelsesmarkering. Teknisk drift er satt ut til en 3.part. Ved flere anledninger har det vist seg å være en skjør konstruksjon. Ved ett tilfelle valgte NRDB å stoppe alle forespørsler knyttet til Telenor abonnenter (over 50% av alle anrop til 113 er fra telenor mobil kunder) på bakgrunn av en uenighet om en faktura. Ved et annet tilfelle skjedde det en feil fredag ettermiddag, men pga. driftsavtalene ble ikke feilen rettet før mandag. Nødetatene har ikke virkemidler overfor 3. part som NRDB og leverandøren av posisjoneringstjenester. For å sikre at høyere oppetid og større oppmerksomhet er det derfor et ønske at §5-8 i forskriften gjøres tydelig på tjenesten opprinnelsesmarkering og posisjonering.

Vi vil foreslå følgende tekst: "*For finansiering av tjenesteutvikling og kvalitetsfremmende tiltak i forbindelse med anrop til nødetatene belastes samtlige tilbydere med en avgift på 50 øre p.a pr. abonnent.*"

Merknad til §6.2


Første avsnitt beskriver tilbyders plikter til å føre oversikter over abonnentene, med navn og adresse med mer. Dette er til dels dekket av andre punkter, og teleoperatørene har en felles løsning som leverer data til nødetatene. Utfordringen for nødetatene og PT har vært å få fjernet uklarheter om plikten til å levere posisjoneringsinformasjon vederlagsfritt. Nødetatene må i dag betale for å hente posisjon fra noen operatører, mens andre ikke tar betalt. Nødetatene oppfatter at plikten til å levere dette kostnadsfritt er

ivaretatt i Ekom loven, men PT mener at regelverket gir rom for tolkning. Vi ønsker derfor en tydeligere formulering som fjerner muligheten for tolkning.

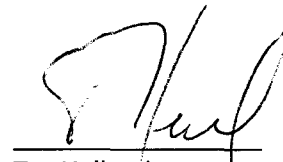
Tredje avsnitt beskriver sluttbruker sin rett til å kontrollere, rette og trekke tilbake registrerte opplysninger. For at opprinnelsesmarkeringen skal oppfylle sin funksjon må skrivemåte og registrert informasjon stemme overens i ulike registre. Vi vil derfor anbefale at man endrer til : Sluttbruker skal vederlagsfritt kunne kontrollere registrerte opplysninger og anmode om endring. Tilbyder plikter å kontrollere at navn og adresse informasjon samsvarer med skrivemåte i offentlige registre som folkeregister, matrikkelen, og sentralt stedsnavnsregister. Ved terminering av kundeforhold skal all identifiserbar informasjon (navn adresse med mer.) knyttet til E.164 nummer slettes.”

Dersom det er ønske om mer utfyllende informasjon, evt. eksempler, demonstrasjon vil vi gjerne bidra med det.

Med vennlig hilsen



Egil Bovim
Direktør



Tor Helland
Rådgiver