



Deres referanse:
18/829-1

Vår referanse:
201801730-10 008

Sted, Dato
Oslo, 23.05.2018

POLITIDIREKTORATETS SVAR PÅ HØRING - FORSLAG TIL ENDRING I EKOMREGELVERKET OM NØDNUMMER, 5-SIFREDE NUMMER, MV.

Oppsummering

Politidirektoratet (POD) støtter i all hovedsak de foreslåtte endringene og imøteser en snarlig iverksettelse. Særlig viktig er det at Samferdselsdepartementet raskt innfører krav om mer nøyaktig posisjonering av nødanrop.

POD ønsker at politiet, blant annet gjennom digitalisering, skal bli mer tilgjengelige for publikum. Likevel mener POD at konkrete forpliktelser for nødmeldetjenesten i politiet til å levere enkelttjenester vil kunne gi uheldig påvirkning på en helhetlig prioritering av ressurser i etaten.

POD ønsker primært at samtaler til 5-sifret telefonnummer 02800 skal være kostnadsfrie for sluttbruker på lik linje med samtaler til 3-sifret nummer 112. Dette vil kunne bidra til å redusere unødig belastning på 112, og tilrettelegge for bedre tjenester og høyere tilgjengelighet til politiet for publikum.

Politiets IKT-tjenester (PIT) har utarbeidet eget svar på høringen som er vedlagt dette dokumentet, og således er en del av høringssvaret fra politiet.

Forslag til endringer i lov 4. juli 2003 nr. 83 om elektronisk kommunikasjon (ekomloven)

POD har ingen innsigelser mot de foreslåtte endringene i ekomloven.

Forslag til endringer i forskrift 16. februar 2004 nr. 401 om elektronisk kommunikasjonsnett og elektronisk kommunikasjons tjeneste (ekomforskriften)

§ 1-8

POD støtter endringsforslaget og har ingen ytterligere kommentarer.

Politidirektoratet

§ 6-2a. Krav til opplysninger ved nødanrop

Ved nødanrop til politiets operasjonssentraler er det, uavhengig av kommunikasjonsplattform, særlig viktig at man raskt kan fastslå geografisk posisjon på nødstilte. Som beskrevet i høringsnotatet kan slik posisjonering i mange tilfeller være utfordrende både med hensyn til tidsbruk og nøyaktighet. Samtidig vil posisjonering ofte ha avgjørende betydning for videre forutsetninger for håndtering av hendelsen og i ytterste konsekvens påvirke nødetatenes mulighet til å redde liv.

POD støtter samferdselsdepartementets syn om at hensynet til den enkeltes liv og helse i denne sammenheng må gå foran hensynet til den enkeltes personvern. Foreslåtte endring i ekomforskriften § 6-2a er imøtesett og støttes av POD.

§ 6-2b. SMS og MMS til nødnummer

Politiet deltar i pilotprosjektet Nød-tekst, som har etablert tjenesten Nød-SMS for personer med tale og hørselsvansker, og POD er tilfreds med at man kan tilby denne tjenesten til målgruppen. Forslaget til endring sikrer at tjenesten skal være kostnadsfri for brukerne på lik linje med nødanrop ved hjelp av tale. Dette støttes av POD. Løsning for Nød-SMS er et pilotprosjekt (Nød-tekst) med en tidsbegrensning på to år. Pilotprosjektet skal gi et kunnskapsgrunnlag for å vurdere om og hvordan en slik tjeneste kan innrettes i fremtiden. POD mener det er uproblematisk at tilbyderne forpliktes til å sikre at sluttbrukere *kan sende* nødanrop i form av SMS, MMS eller tilsvarende.

I høringsnotatets avsnitt 2.7, s. 11, står det: *Ekomregelverket er ikke ment å pålegge nødetatene å ta i bruk den informasjonen tilbyderne pålegges å levere.* Dette står i forbindelse med endringsforslaget som omhandler posisjonering (§ 2-6a), men den generelle henvisningen til *ekomregelverket* gjør det noe uklart om andre deler av endringsforslaget likevel innebærer forpliktelser for nødmeldetjenesten.

Dersom § 6-2b skal forstås slik at nødmeldetjenesten, herunder politiets operasjonssentral(er) forpliktes til å kunne motta og håndtere slike tjenester ut over dagens tidsbegrensede Nød-SMS, så medfører det etter POD sitt syn uønskede føringer: En *formalisering* av Nød-SMS (ref. høringsnotatet s. 39, *Til ny § 6-2b*) som en permanent løsning for målgruppen vil overstyre og begrense vurderingen etter pilotperioden til kun å omhandle organisering og innretting av tjenesten, ikke en vurdering av *om* tjenesten skal videreføres.

Det må forventes at erfaringer fra pilotprosjektet, sammen med den løpende teknologiske utviklingen vil utfordre nødetatenes evne til å anskaffe/utvikle og implementere nye tekniske løsninger for mottak av henvendelser på nye plattformer. Særlig gjelder det en eventuell løpende forpliktelse til å håndtere det som i høringsnotatet beskrives som *tilsvarende* løsninger (RCS, SMS+, mv.). Selv om man i politiets virksomhetsstrategi har en ambisjon om økt tilgjengelighet, også gjennom digitalisering, vil en slik forpliktelse kunne utfordre gjennomføringsevne og handlingsrom og vil gi konsekvenser for økonomiske og ressursmessige prioriteringer i politietaten. POD ønsker avklart hvilke forpliktelser § 6-2b pålegger politiet.

Forslag til endringer i forskrift 16. februar 2004 nr. 426 om nummerressurser for elektroniske kommunikasjonsnett- og tjenester (nummerforskriften)

§ 20f Takstprinsipper ved anrop til visse stedsuavhengige nummer

Politiet benytter i dag 5-sifret telefonnummer 02800 for publikumshenvendelser som ikke er relatert til nødsituasjoner. Ved å benytte et 5-sifret nummer med geografisk ruting av anrop vil ikke den enkelte sluttbruker være avhengig av å vite hvilket politidistrikt vedkommende befinner seg i for å sikre at henvendelsen kommer frem til rett mottaker. POD mottar jevnlig henvendelser fra publikum hvor man uttrykker misnøye med å ha blitt belastet med høye samtalekostnader etter å ha kontaktet politiet for bla. å melde om tyveri, rapportere inn stjålne gjenstander, trafikkhendelser, tips om kriminalitet, etc. POD oppfatter at publikum har en forventning av at telefonhenvendelser til politiet skal kunne gjøres kostnadsfritt. POD ønsker et tilgjengelig politi, og anser det som samfunnsnyttig at terskelen for å kontakte politiet er så lav som mulig.

POD ønsker primært at det skal være kostnadsfritt for publikum å ringe 02800 tilsvarende som for nødnummer 112.

Politiets operasjonssentraler opplever at en betydelig andel av henvendelsene til nødnummer 112 ikke er relatert til reelle nødsituasjoner. Noen av disse henvendelsene begrunnes med at det er gratis å ringe 112. Unødige anrop til 112 reduserer politiets tilgjengelighet og kapasitet til å håndtere reelle nødanrop, og kan ved samtidighetskonflikt medføre at en reell nødstilt må vente. Ved å gjøre det kostnadsfritt å ringe 02800 for å få hjelp, selv med tomt kontantkort osv., vil man kunne motvirke feil bruk av 112 og således tilrettelegge for høyere tilgjengelighet til politiet for publikum både ved reell nød og ved behov for bistand og service.

Dersom det ikke er mulig særskilt å regulere takst ved bruk av 02800 til null, vil POD subsidiært støtte at det innføres nye klare takstprinsipper for visse stedsuavhengige nummer som 02800 og at maksimalpris settes lik kost for landmobile tjenester.

Med hilsen

Jørn Schjelderup
Seksjonssjef

Henning Fjellet
Politiinspektør

Dokumentet er elektronisk godkjent uten signatur.

Vedlegg: Politiets IKT-tjenestes svar på høring - Forslag til endring i Ekomregelverket om nødnummer, 5-sifrede nummer, mv.