

JUSTISDEPARTEMENTET	
28 OKT 2009	
SAKSNR.:	200904409
AVD/KONT/BEH:	R04 R04/145
DOK.NR. 60	ARKIVKODE: 625



Justisdepartementet
Postboks 8002 Dep
0030 Oslo

Vår dato
27.10.2009

Vår referanse
Tnr-2009-086

Deres dato
10.07.2009

Deres referanse
200904409RBA-

Vår saksbehandler
Kjell Johnsen/Knut Viddal-Ervik

FORSLAG TIL FREMTIDIG ORGANISERING AV NØDMELDETJENESTEN

Telenor viser til Deres brev av 10.07.2009 hvor Rapport "Forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten" blir sendt på høring. Telenor har følgende merknader til rapporten.

Generelt gir rapporten en god beskrivelse av dagens ordninger og Telenor har ingen merknader til dette. Telenor vil i hovedsak konsentrere sine merknader til forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten.

Telenor har ingen merknader til kapitlene 1.-6.

Kapittel 7

Redningstjenesten

Telenor mener det er positivt at redningstjenesten ved HRS tas i arbeidet. Tidligere har HRS ligget utenfor de lovpålagte tjenestene som er beskrevet i E-komlovens § 2.6. Telenor har likevel valgt å behandle HRS på lik linje med øvrige 11x

9.1 112 som felleseuropeisk nødnummer- EUs arbeid og føringer

Telenor gir opprinnelsesmarkering i dag til nødsentralene og til HRS. Norge var et av de første landene som innførte dette i 1989. Fra og med 2002 innførte Telenor posisjonering for mobiltelefoni, men mange nødsentraler har enda ikke tatt systemet i bruk.

Fra august 2009 har Telenor byttet system og standard for opprinnelsesmarkering og vi bruker nå den bransjestandarden som er laget (NRDB løsningen). Denne gir også opprinnelsesmarkering for mobilbrukere i tillegg til posisjonering.

Muligheten for at for eksempel døve og hørselshemmede kan sende nødmeldinger over SMS og andre tekniske løsninger har vært kjent lenge. Flere land har innført dette med godt resultat. Telenor mener at dette også er en løsning som bør innføres i Norge.

Tidligere var det et EU krav om at man skulle kunne ringe 112 uten SIM-kort i mobiltelefonen, eller når tastelåsen var aktivisert. Dette kravet er nå fjernet, og Telenor mener man bør se på denne muligheten for å redusere feilansrop til 112 som er et stort problem hos operasjonssentralene for politiet, ved for eksempel innføre samme teknologi som i Belgia, Kypros, Romania, Frankrike, Slovenia og Storbritannia.

Kapittel 10

Fremtidens nødmeldetjeneste – arbeidsgruppens føringer og kriterier

Overordnede føringer

Telenor er enig i at innbyggernes behov må være grunnlaget for utformingen og omfanget av nødmeldetjenestens tilbud. Videre må forvaltningsmessige krav til organisering, samordning og styring ha innflytelse på de løsninger som velges.

En fremtidig nødmeldetjeneste må være organisert på en oversiktlig, samordnet og effektiv måte slik at politiske myndigheter får et godt og ensartet grunnlag for overordnet styring.

I dagens situasjon er det vanskelig å oppnå en standardisert og likeens behandling, fordi det styres av mange forskjellige direktorat og departement. I tillegg har nødmottakene forskjellige økonomiske rammer å forholde seg til. Dette gjør at enkelte steder blir ikke de tekniske løsningene optimalisert, og dette kan gå utover nødmottakets sikkerhet.

IKT-Systemer i en fremtidig nødmeldetjeneste

Etablering og utforming av en fremtidig nødmeldetjeneste stiller store krav til utvikling, innføring og bruk av IKTE.

Telenor ser positivt på kravene vedrørende universell utforming, og at nødmeldetjenesten skal være tilgjengelig for personer med ulike funksjonshemninger. Telenor tok denne saken opp med Justisdepartementet allerede i juni 2006. Telenor er tilfreds med at man i rapporten ønsker å tilrettelegge for at hørsels- og talehemmede kan kommunisere med sentralen på annen måte enn talekommunikasjon. Telenor er også enig i at dagens ordning der hørselshemmede må ringe 1412-sentralen, som deretter ringer opp 11x ikke er tilfredsstillende. Dagens ordning fungerer bare for fasttelefoni (inkl I telefoni), og det må derfor utvikles en ordning for tale- og hørselshemmede ved bruk av mobiltelefoner eller andre typer alarmer.

Det er allerede etablert en bransjestandard i Norge for opprinnelsesmarkering. Denne standarden kommer etter at en arbeidsgruppe fra teleoperatørene og nødstatene jobbet sammen i 4 år. Standarden ble klar i 2007, men først nå i 2009 rulles den ut for fullt hos nødsentralene. Dette kommer av at Telenor har varslet at fra og med 1. oktober 2009 vil NRDB standarden kun brukes for opprinnelsesmarkering

”Arbeidsgruppen mener at det må utvikles et system for at anrop rutes videre til annen sentral dersom det oppstår kø”. Telenor har hatt en slik løsning på plass siden 2006. Nødsentralen kan selv velge mellom følgende 3 alternativer eller ta alle:

Automatisk viderekopling til alternativ sentral ved sperr eller feil i telenettet

Automatisk viderekopling ved opptattsignal hos nødsentralen

Automatisk viderekopling ved manglende svar hos nødsentralen.

Her kan man velge hvor lenge det skal ringe før samtalen viderekoples (mellom 0 og 180 sekunder). De fleste nødmottak som har tatt denne løsningen i bruk har satt 60 sekunder.

Denne tjenesten er kun laget til nødmottakene og selges ikke kommersielt. Nødmottakene kan bruke denne tjenesten gratis.

Kapittel 11 Aktuelle modeller

I rapporten beskrives 4 aktuelle modeller for en fremtidig organisering av 112. Disse er merket A, B, C og D. Ytterpunktene i modellene er A, hvor det er et minimum av oppgavene organisert som felles tjeneste i en felles sentral. 112 sentralen i modell A, blir nærmest som et slags callsenter. Det andre ytterpunktet er modell D, der samtlige oppgaver i dagens sentraler er samlet i én og samme sentral.

I rapporten legges det til grunn at det etableres et selvstendig forvaltningsorgan, som ikke er en del av de tre etatenes virksomhet. Telenor forstår hvorfor dette er tenkt, men likevel blir det som leverandør vanskeligere å forholde oss til enda et "direktorat". I dagens situasjon har vi tre – fire direktorat å forholde oss til, og hvor alle har egne prioriteringer som ikke alltid lar seg samkjøre. Telenor ønsker at det kommer et overordnet organ, som har myndighet til å legge en strategisk plan for alle etater, har økonomiske rammer, og som er beslutningsdyktig.

11.1 Modell A

Telenor mener dette ikke er en god modell for fremtidig organisering, da den gjenspeiler dagens situasjon i tillegg til at førstelinje kommer inn som et forsinkende ledd.

11.2 Modell B

Telenor mener modell B er et stykke i riktig retning, men er skeptiske til at det i realiteten etableres to forskjellige nødsentraler. En for brann og politi, og en annen for helsetjeneste.

11.3 Modell C

Modell C er arbeidsgruppens anbefalte modell for organisering.

Modell C innebærer at mottak av alle nødanrop og veiledning flyttes fra etatenes eksisterende nødsentraler til felles 112-sentral, samt at virksomheten ved dagens 110-sentraler og AMK-sentraler overføres til de nye 112-sentralene. Den øvrige virksomheten ved politiets operasjonssentraler opprettholdes som i dag. Arbeidsgruppen mener at det innenfor modell C har potensial for ytterligere ressurseffektivisering.

Modeller har likhetstrekk med nødmeldetjenestene i Sverige, Island og Storkøbenhavn.

Telenor ser store muligheter med en slik organisering, men er likevel skeptiske til at anrop til politiet får et forsinkende mellomledd. Likevel har Telenor forståelse for dette ut fra dagens situasjon hvor politiets operasjonssentral som har 112 i dag. Dagens rutiner sier at operasjonssentralen i politiet også leder politiets innsats innenfor politidistriktet. For å rette opp i dette må det en endring og omorganisering i dagens rutiner og virkeområde for operasjonssentralen.

11.4 Modell D

Modell D innebærer at all virksomhet ved dagens 110-sentraler, politiets operasjonssentraler og AMK-sentraler overføres til nye felles 112-sentraler

Telenor ser store fordeler med denne form for organisering. Det vil gi operatørens yrkesstatus et løft ved at man fullt ut har en ens definert yrkesgruppe. Likeledes er blir det enklere for Telenor og andre leverandører å forholde seg til en gruppe 112-sentraler, og ikke splittelse slik som er definert i øvrige modeller.

Kapittel 12 Arbeidsgruppens forslag

Arbeidsgruppen anbefaler at modell C legges til grunn for organisering av den fremtidige nødmeldetjenesten.

Telenor har som nevnt over gått inn for modell D men uttaler også at modell C har store muligheter for en bedre organisering. Særlig vil Telenor fremheve arbeidsgruppens forslag om å etablere 7-8 112-sentraler på landsbasis mot dagens 69 sentraler, fordelt på 110, 112 og 113. Telenor antar at dette også erstatter dagens 1412 sentral for døve og hørselshemmede. Telenor utarbeidet allerede i 2002 en rapport til Justisdepartementet om "Teknologi og kostnadsestimat- alternative modeller for nødsentraler" hvor konklusjonen var at 7 112-sentraler kan dekke hele landet.

Telenor forstår arbeidsgruppens argumentasjon om å opprette et nytt forvaltningsorgan med nasjonalt ansvar for 112-sentralene, men vi er usikre på hvordan relasjonen mot øvrige forvaltningsorgan og direktorat er tenkt. Dersom det nye forvaltningsorganet skal overta alle oppgaver fra andre direktorater og organer innen for nødmeldetjenesten i dag er Telenor enig, men dersom det skal etableres et nytt organ i tillegg til de som er i dag er vi mer kritisk. Bakgrunnen for dette er at i dagens situasjon er det store forskjeller, og til dels uenigheter mellom de ulike organ. Det er ingen felles struktur, verken ansvarsmessig eller økonomiske rammer.

Dersom et nytt organ skal overta alle oppgaver som ivaretas av forskjellige organer i dag, er Telenor veldig positiv. Det betyr at vi har kun ett kontaktpunkt som leverandør mot 112-sentralene, og kan etablere en felles strategi og løsning for alle 112-sentraler.

Telenor støtter arbeidsgruppens forslag om informasjonskampanjer og opprettelse av en hjemmeside på domenet www.112.no. Videre støtter Telenor arbeidsgruppens tiltak for å redusere tekniske feilansrop til 112. Det at mobiler i dag kan ringe 112 til tross for at tastelåsen er aktivert, og uten sim-kort er velkjent. Flere europeiske land har nå fjernet regelen om at man skal kunne ringe 112 uten sim-kort, og dette har redusert feilansropene betraktelig. Det bør utredes om noe tilsvarende kan gjøres i Norge.

Politiet har i dag servicenummer 02800. Tilsvarende nummer kan med enkelhet også etableres for brann og helse. Telenor støtter dette forslaget, og vi har de tekniske løsningene som kan brukes for dette formålet.

Telenor støtter forslaget om et felles lovverk for 112-sentralene, uavhengig om det er brann, politi eller helse.

Telenor er også svært positiv til at staten ved et evt. nytt forvaltningsorgan overtar det økonomiske ansvaret for 112-sentralene. I dagens situasjon er det svært forskjellig tjenester, ofte basert på at spesielt brann er kommunalt finansiert, og tjenestene som benyttes er ofte basert på den enkelte kommunes økonomi.

Telenor er positiv til at en pilottest kan starte allerede tidlig i 2010. Vi er også positive til at arbeidet med felles regelverk og organisering starter parallelt.

Telenor forutsetter at eventuelle kostnader knyttet til teletekniske endringer som påføres tilbyderne som følge av den løsning som til sist blir vedtatt, dekkes av Staten fullt ut.

Med hilsen
Telenor Norge AS



Siri Kalager
Regulatorisk direktør