



Ikke-konfidensiell versjon

Samråd: Nummereringsforskrifter

Twilios svar på gjennomgangen fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet

15. desember 2021



1. Om Twilio

- 1.1 Som en ledende global kommunikasjonsplattform som en tjeneste (**CPaaS**) tilbyr Twilio tjenester til mer enn 235 000 bedrifter globalt og driver mer enn 1 billion interaksjoner mellom dem og deres kunder hvert år.
- 1.2 Twilios programvare lar kundene kommunisere med kundene sine via tale, SMS, meldinger eller e-post takket være kommunikasjonsfunksjonen som selskaper har lagt til i applikasjoner på tvers av en rekke bransjer, fra finansielle tjenester og detaljhandel til helsetjenester og ideelle organisasjoner.
- 1.3 For eksempel driver Twilio kommunikasjonen for New York Citys kontaktsporingsinitiativ. Tjenestene gjør det mulig for bymyndighetene å kommunisere med COVID-19-pasienter, utdanne dem om viruset og identifisere sine nære kontakter gjennom selvrappotering. Plattformen gir også meldingsbaserte varsler ved hjelp av Twilio Voice, SMS, e-post eller WhatsApp som ber pasienter om å fylle ut sikre undersøkelser om symptomene sine.
- 1.4 I Europa betjener Twilio en rekke globale kunder så vel som statlige organisasjoner, og mange av Twilios kunder er også små og mellomstore bedrifter og Twilios ideelle arm, Twilio.org, støtter veldedige organisasjoner for å levere sine kommunikasjonsbehov.

2. Utøvende Sammendrag

- 2.1 Twilio ønsker velkommen anledning til å gi tilbakemelding på Kommunal- og moderniseringsdepartementets (departementet) høring om endringer i nummereringsforskriften som en del av en bredere høring om ny elektronisk kommunikasjonslov og ny elektronisk kommunikasjonsforskrift.
- 2.2 Telefonnumre er nøkkelen til våre kunder og kommunikasjonsplattformen som en tjeneste vi tilbyr dem. Våre kunder er avhengige av telefonnumre for å identifisere seg for personene de ringer og meldinger. Parter som mottar anrop og meldinger, vil vite at personen som ringer og sender meldinger til dem, er den de sier de er. Kundene våre ser på telefonnumre som en viktig identifikator som støtter deres virksomheter og merkevarer. Twilio er akutt klar over at for at våre kunders virksomheter og merkevarer skal blomstre, kreves tillit til telefonnumre av hele økosystemet - bedrifter som ringer og sender meldinger, personer som mottar samtaler og meldinger, og leverandører av elektroniske kommunikasjons tjenester som letter disse utvekslingene.
- 2.3 Nummerforskriften er et vesentlig dokument som fastsetter regler og forskrifter i forhold til telefonnumre, og Twilio er glad for å få anledning til å kommentere de foreslåtte endringene.
- 2.4 Twilio ønsker departementets avklaring velkommen om at tall kan underordnes av en leverandør som har fått disse tallene av den nasjonale tilsynsmyndigheten.



- 2.5 Et område som vi mener krever en viss ny vurdering, er imidlertid det faktum at påfølgende underoppdrag til andre leverandører ville være forbudt "for å sikre åpenhet og effektiv tilsyn."
- 2.6 Twilio mener at påfølgende deloppdrag bør tillates og tilsier at det finnes mulige mekanismer for åpenhet og effektivt tilsyn som departementet krever. Disse er adressert nedenfor i våre kommentarer til teksten.
- 2.7 Ikke nøl med å henvise spørsmål eller kommentarer som kan oppstå som følge av våre kommentarer til:

Twilio Irland Begrenset
Adresse: 25-28 North Wall Quay, Dublin 1 Irland
Oppmerksomhet: Twilio globale regulatoriske saker
E-post: regulatory-notices@twilio.com

3. Twilios kommentarer

- 3.1 Twilio mener at en av de viktigste endringene i nummereringsforskriften er presiseringen av hvordan tall kan distribueres videre fra leverandører som har fått disse tallene av regulatoren. Twilio bemerker at § 19 som endret vil gi som følger:

§ 19. Tillatelse, bruk og videredistribuer 8- og 12-sifrede tall

Nkom kan gi tillatelse til å bruke 8- og 12-sifrede nummerserier til leverandører av offentlig nummerbasert elektronisk kommunikasjonstjeneste etter søknad.

Leverandøren tilordner 8- og 12-sifrede numre til sluttbrukere.

Leverandøren kan sende de 8- og 12-sifrede numrene til en annen leverandør. Leverandøren som mottar et 8- eller 12-sifret nummer som sendes videre fra en annen leverandør, kan ikke sende nummeret videre til en tredje leverandør

- 3.2 Denne bestemmelsen vil forby undertilordning av tall til bare ett nivå. Årsakene til dette sies å være å "jeggøke åpenheten og forbedre myndighetenes evne til å gjennomføre effektivt tilsyn". Twilio mener at påfølgende underoppdrag bør tillates og kan utføres på en måte som fortsatt gir tilstrekkelig åpenhet og gjør det mulig for myndighetene å gjennomføre effektiv tilsyn.
- 3.3 Å tillate påfølgende underoppdrag, etter Twilios syn, bidrar til å sikre at nummereringsforskrifter ikke blir et kunstig hinder for innovasjon og konkurranse. Spesielt begrenser kunstig antall påfølgende undertilordninger nye forretningsmodeller og brukstilfeller for tall. Et eksempel på brukstilfeller som er avhengige av etterfølgende undertilordning, er en voksende liste over firmaer som tilbyr bedriftsprogrammer som automatiserer og akselererer organisasjonens operasjonelle respons på offentlige



sikkerhetstrusler som alvorlige værforhold, IT strømbrydd, terrorangrep og cyberangrep eller andre hendelser som tilbakekalling av produkter eller avbrudd i forsyningskjeden. Disse firmatjenestene gjør det mulig for kundene sine, som inkluderer noen av de største byene, flyplassene og finansinstitusjonene i verden, å raskt og pålitelig aggregere og vurdere trusseldata, finne personer i fare og la respondere hjelpe ved å automatisere utførelsen av forhåndsdefinerte kommunikasjonsprosesser gjennom forskjellige kommunikasjonskanaler, inkludert de som bruker telefonnumre. Disse selskapene er avhengige av påfølgende underoppdrag fra CPaaS-leverandører som Twilio for å levere den kritiske kommunikasjonen til kundene sine ved hjelp av telefonnumre.

3.4 Som et eksempel på en mulig løsning for å støtte etterfølgende undertilordning utover ett nivå, vil det være å kreve at:

- Deloppdrag som finner sted på andre og utover nivåer, blir varslet til den nasjonale regulatoren av den parten som foretar det videre deloppdraget;
- kontrakter mellom undertilordninger og en etterfølgende undertilordning inkluderer krav som krever overholdelse av betingelser knyttet til retten til å bruke numre;
- årlig rapportering til Nkom på de undersignede telefonnumrene og hvem som er undertildelere / de ultimate brukerne som er ansvarlige for trafikken som genereres til / fra numrene.

3.5 Disse kravene kan etter hvert fases ut ved bruk av teknologiske tiltak for tallautentisering (*f.eks.*, Rør/ristet). Twilio vil gjerne gi ytterligere informasjon til Rør-/rystetdepartementet dersom det var ønskelig.