



Arbeidsgruppe Nummer – referat fra 90. møte

9. november 2016

Oslo, hos Phonect

Agenda

1. Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat
2. Internasjonalt arbeid
3. Prosjekt Nød-tekst
4. Hurtigportering
5. Tiltak for å sikre tilgjengelige nummerressurser
6. Posisjonering av nødnummer fra mobiltelefon – AML
7. Faggruppe Nummeropplysning
8. Pris for anrop til 5-sifrede nummer
9. Oppdatering nummervisning og tiltak mot spoofing i svindeløyemed
10. Eventuelt
11. Dato og agendapunkter for neste møte

Ervin Wittner ønsket velkommen til Phonects lokaler. Johannes Vallesverd takket for invitasjonen og ønsket velkommen til møte nr. 90 i Arbeidsgruppe Nummer på vegne av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom).

Sak 1: Orientering om innkalling, agenda og godkjent referat

Referat fra forrige møte er godkjent, sendt ut til distribusjonslisten på e-post og lagt ut på [Nkoms nettsider](#).

Nkom oppfordret tilbyderne til å komme med innspill til agenda for møtene i Arbeidsgruppe Nummer. Telia ønsket å ta opp fellesfakturerte tjenester under eventuelt.

Sak 2: Internasjonalt arbeid

v/Nkom

WG NaN

Nkom orienterte om pågående arbeid innenfor European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT). Nkom er på nummerområdet aktive innenfor denne organisasjonen gjennom Working Group Numbering and Networks (WG NaN), hvor Nkom har lederskapet.

Nkom presenterte kort følgende dokumenter fra WG NaN som skal behandles på neste møte i slutten av november:

- Avgjørelse om følgende dokument skal vedtas:
 - Utkast til ECC rapport nr. 255 - The use of Assisted-Global Navigation Satellite System (A-GNSS) capabilities to improve caller location information for emergency calls originating on mobile devices
- Avgjørelse om følgende dokumenter skal sendes ut på høring:
 - Utkast til ECC rapport – Feasibility Report: An ECO-hosted directory of E.164 numbers to facilitate contact between PSAPs in different European countries
 - Utkast til ECC anbefaling – Harmonised Assignment and Management Principles for E.212 Mobile Network Codes
 - Utkast til ECC rapport - Migration from PSTN/ISDN to IP-based networks and regulatory aspects

ITU

Nkom orienterte kort fra ITU-T studiegruppe 2 som jobber med nummerrelaterte emner. Mange land i Europa ønsker mer fleksibel bruk av mobile nettverkskoder (E.212-koder/MNC-er). På sist møte, som var i september, ble en revidert versjon av E.212-anbefalingen vedtatt. Den gir mer fleksibilitet for nasjonale myndigheter å bestemme kriterier for tildeling av nasjonale MNC-er, samt at det for globale tjenester skal oppfordres til å søke om og bruke internasjonal, delt MNC. I WG NaN er det et arbeid på gang for å se på muligheter for å harmonisere tildelingskriterier på europeisk nivå.

EU

EU-kommisjonen sendte i september i år ut forslag til nytt ekomregelverk, kalt European Electronic Communication Code (EECC), eller på godt norsk kodeks. SD og Nkom hadde aktørmøte¹ med kodeksen som tema den 31. oktober i Oslo. Det er et stort arbeid som pågår, og prosessen videre innebærer at forslaget skal behandles i Parlamentet og Rådet i EU. Deretter skal den nye kodeksen implementeres. SD og Nkom følger utviklingen.

Aksjonspunkt: Nkom sender lenke til regelverksarbeidet i EU samt presentasjoner mv. fra aktørmøtet som ble avholdt i Oslo 31. oktober 2016 til distribusjonslisten til Arbeidsgruppe Nummer.

Sak 3: Prosjekt Nød-tekst

v/Johannes Vallesverd, Nkom

På sist møte i Arbeidsgruppe Nummer fortalte DNK om Prosjekt Nød-tekst – et politisk styrt og hurtigarbeidende prosjekt. DNK og Nkom arrangerte webmøter med relevante aktører 14. september og

¹Informasjon om regelverksarbeidet i EU samt presentasjoner mv. fra aktørmøtet som ble avholdt i Oslo 31. oktober 2016: <http://www.nkom.no/aktuelt/nyheter/invitasjon-til-akt%C3%B8rm%C3%B8te-om-kommisjonens-forslag-til-nytt-ekomregelverk>

11. oktober. Den 12. oktober 2016 ble det sendt ut brev fra Nkom, hvor det oppfordres til å rute meldinger til nødnumrene til den valgte aktør. DNK har informert Nkom om at det er sendt oppkoblingsmelding til alle mobilaktørene.

På møtet tok vi en runde rundt bordet angående status for å kunne rute nød-tekst. Alle mobiltilbyderne meldte at de var klare, men flere informerte at de ikke har fått teknisk informasjon fra DNK eller deres valgte leverandør.

Telenor stilte spørsmål om hvorfor 1412 ikke er inkludert i prosjektet. Etter Telenors oppfatning er det naturlig at Nkom som fagmyndighet og kravstiller til DNK prosjektet, at Nkom tar dette opp med DNK og ber de om å finne en løsning slik at 1412 også dekkes av den kommende løsningen. Nkom viste til DNK som rette mottaker av det spørsmålet. Telenor informerte om at det er veldig begrenset pågang til 1412, og viste til en rapport fra 2015 hvor det fremgår at det er under fem anrop til 1412 per år siden 2011.

Prosessen med nød-tekst har vært rask. Nkom berømmet tilbyderne for å gjøre en god jobb med å legge til rette for nød-tekst på tross av kort tidsperspektiv.

Aksjonspunkt: Nkom gjør DNK oppmerksom på at enkelte ikke har mottatt teknisk informasjon, men at dette kan ha gått til teknisk/annet personell. Nkom ber DNK følge opp.

Sak 4: Hurtigportering

v/Vegard Tvedt, NRDB/Telia

NRDB/Telia informerte kort om en sak mellom Telia og ICE angående utfordringer med å gjennomføre hurtigporteringer. Det er flere tilbydere som har hatt problemer med hurtigporteringer fra ICE. Hurtigportering er ikke regulert i ekomregelverket eller i detalj i administrative rutiner for nummerportering. Ved hurtigportering kortslutter man den automatiske prosessen og saken må behandles manuelt. Dette fordrer at tilbyderne har en organisasjon på plass for å håndtere disse manuelle prosessene. Behovet oppstår blant annet ved feilaktige porteringer, oversalg mv. Nkom har vært i dialog med ICE om saken. I møtet så tilbyderne ikke behov for å sette ned en gruppe for å formalisere en rutine for hurtigportering.

Sak 5: Tiltak for å sikre tilgjengelige nummerressurser

v/Hege Johnson, Nkom

I Arbeidsgruppe Nummer har antall ledige mobilnummer og mulige tiltak for å unngå mangel på mobilnummer vært en gjenganger i mange år, og det er gjort en del tiltak, som for eksempel tilbaketrekkingen av svarernummer, mulighet for å tildele hullete serier og innføringen av M2M-nummerseriene.

Som informert om på sist møte i Arbeidsgruppe Nummer ble det sendt ut en del spørsmål til aktørene, og svarfristen var mandag 7. november. Det har kommet en del innspill, og flere av dem forsinket. Nkom har

ikke vurdert innspillene i detalj enda, men flere aktører har svart i retning av: ønske om økt bruk av 12-sifferserien, ikke innføre tjenesteportabilitet, innføre strengere nummerforvaltningsregime, ikke gå over til 9-sifret nummerplan, kortsiktig plan kan være å omdefinere geografisk eller blokkert serie til mobilnummer. I innspillene er det derimot ikke enighet i om prinsippdokumentet fra desember 2014² bør endres for å åpne opp for tildeling og bruk av mobilnummer til OTT-aktører eller rene SMS-aktører.

I møtet var det delte meninger om nummer bør kunne tildeles OTT-aktører. Flere større tilbydere i markedet, var gjennomgående negative til dette. Enkelte mindre aktører var for tildeling til OTT-aktører, men mente at de kanskje ville ha behov for mobilnummer i fremtiden. Noen tilbydere mente at det var lite fremoverlent og fremtidsrettet ikke å tildele og tillate bruk av nummer til slike aktører. Andre tilbydere pekte på at det er mange krav og plikter som følger med det å være tilbyder og at likebehandling av aktører er viktig. Nkom presiserte at likebehandling mellom tilbydere tilstrebes, og dersom alle krav overholdes vil en tilbyder få tildelt nummerressurser.

Nkom har ikke tatt beslutninger angående mulige tiltak for å unngå mangel på mobilnummer.

Oppfølging: Nkom vil ta med aktørenes innspill i vurdering av mulige tiltak for å unngå mangel på mobilnummer.

Sak 6: Posisjonering av nødanrop fra mobiltelefon - AML

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Nkom informerte kort om prosessen for bedret posisjonering av nødanrop fra mobiltelefon. Teknologien er tilgjengelig og det er mulig å få betraktelig bedre posisjonering enn i dag. Justis- og beredskapsdepartementet ved Program for Forbedring av Nødmeldetjenesten har startet et prosjekt som går på dette, med tanke på å innføre AML³. Prosjektet ledes av Nkom.

Den europeiske interesseorganisasjonen EENA anbefaler AML-løsningen, og ETSI jobber også med dette. Google har implementert AML-løsningen, slik at den er tilgjengelig for alle Android-mobiler. Det er ønskelig at denne løsningen også implementeres i Norge. Nkom opplever god støtte hos aktørene, og jobber med henstilling til alle som har fått tildelt MNC om å implementere løsningen. Nkom har mulighet til å foreslå regelverksendringer dersom det blir nødvendig.

Telenor stilte spørsmål om Nkom har undersøkt om brukerne ønsker dette.. Nkom påpekte at nødanrop har prioritet og at forbedring for posisjonering må komme, da det med dagens løsning kan det være fem miles unøyaktighet. Det finnes flere muligheter, men AML er en relativt lite kostbar løsning, som har gitt gode resultater blant annet i Storbritannia. NRDB pekte på at denne løsningen skrumper inn søkeområdet betraktelig. Nkom presiserte at dette er en nødanropsfunksjon som blir trigget ved anrop til

² Prinsippdokument tildeling og bruk av mobilnummer, 11. desember 2014: www.nkom.no/marked/nummerforvaltning/nummerforvaltning/nummer-for-landmobile-tjenester

³ Informasjon om AML: <http://www.eena.org/pages/aml#.WEkjabLhBtR>

nødnummer og gjøres automatisk av håndsettet. Nkom bekreftet i møtet at Google har bekreftet at posisjonene sendes direkte til nødetatene og at posisjoner aldri mottas av Google eller blir brukt av Google på noen som helst måte. Løsningen trigges ved nødnummer til de norske nødnumrene og gir mulighet til å lokalisere sluttbrukeren som ringer nødnummer. Datatilsynet er involvert i arbeidet angående personvern og de er kjent med tilbakemelding fra Google om at de ikke lagrer informasjonen mv.. Det ble også påpekt i møtet at denne teknologien allerede er tilgjengelig.

For at det ikke skal bli for kostbart å implementere, må denne informasjonen inn i dagens løsning for nødnummer og opprinnelsesmarkering. Politi, brann og helse har forskjellige systemer og det er ikke alle nødmeldesentraler som er klare enda.

Tilbyderne minnet om at dette er en «best effort»-tjeneste.

Oppfølging: Nkom sender brev angående AML til de som har fått tildelt MNC. Brevet sendes også til Arbeidsgruppe Nummer.

Sak 7: Faggruppe Nummeropplysning

v/Bjarte Stølås Storli, Nkom

Tre temaer faggruppe Nummeropplysning ønsker å diskutere i Arbeidsgruppe Nummer:

1. Nytt grensesnitt som vedlegg til avtalen om utveksling av nummeropplysning

Det har lenge vært ønske om et nytt grensesnitt. Før sommeren ble det utviklet et nytt forslag til grensesnitt. Det er som tidligere kun en anbefaling til grensesnitt. Forslaget ble sendt ut til Arbeidsgruppe Nummer i juni, men det ble kun mottatt tre svar. På spørsmål om det er stemning blant deltakerne i Arbeidsgruppe Nummer for at det nye forslaget til grensesnitt kan bli lagt ut som anbefaling var det lite respons. Det ble poengtert at noen av feltene vil måtte tolkes, som da innfører usikkerhet. Nkom pekte på at forslaget ikke er obligatorisk å følge og at det vil bli lagt ut som en anbefaling. Grensesnittet kan revideres ved behov.

Aksjonspunkt: Nkom legger ut det nye anbefalte grensesnittet på www.nkom.no.

2. Kundeoppføringer som mangler fødselsdato

Nummeropplysningsaktørene opplever at kunder som er oppført hos tilbyder uten fødselsdato ikke blir overført. Forklaringen de har fått er at tilbyder ikke vet om det er snakk om mindreårige sluttbrukere. Nkom presiserte at ekomloven § 6-3 sier at navn, adresse og fødselsdato skal samles inn fra kunden og overføres til nummeropplysningsaktørene. Selv om tilbyder mangler noe av informasjonen skal det overføres, men Nkom påpekte at fødselsdato er en del av entydig identifisering og at tilbyder må innhente eventuell manglende informasjon. Mindreårige har ikke mulighet for å inngå eget abonnement, men kan settes som bruker av et abonnement. Det er brukers navn og fødselsdato til juridisk eier som skal overføres til nummeropplysningsaktørene. Nkom har hatt kontakt med Datatilsynet og diskutert situasjonen. Overføring av informasjon om mindreårige vil ikke være i strid med regelverket, da det er opp til de foresatte å bestemme.

Nummeropplysningsaktørene informerte om at de ikke har lov til å publisere fødselsdato og denne informasjonen ikke vises for ansatte som bruker systemene.

Flere tilbydere ytret misnøye med dagens system med overføring av kundeinformasjon til nummeropplysningsaktørene. Noen av synspunktene som kom frem: skjønner ikke hvorfor tilbyder skal ha en relasjon til nummeropplysningene i det hele tatt, da dette bør være et forhold mellom kunden og nummeropplysningstjenestene og at det burde være opt-in og ikke opt-out som er tilfellet nå. Noen tilbydere anførte at det er problematisk at de ikke vet hvor data havner hen. Alle til alle er en dårlig løsning når så enorme mengder data. Det burde være en sentral database for nummeropplysningsinformasjon. Nkom understreket at prinsippene for nummeropplysning ikke var diskusjonstema.

3. Forslag til bransjenorm der hemmelig nummer er overført til nummeropplysningsaktørene.

Nummeropplysningsaktørene har utarbeidet et forslag til rutine/bransjenorm for tilfeller der hemmelig nummer overføres til nummeropplysningsaktørene. De foreslår at alle tilbydere skal ha egne kontaktlister for alle som mottar data fra dem.

Ifølge forslag til rutine/bransjenorm bør tilbyder sende en e-post til kontaktlisten ved feilaktig overføring av informasjon, og e-posten bør inneholde følgende:

- hva har skjedd
- hvordan og når rettes feilen opp
- be om bekreftelse om at e-posten er mottatt og lest.

Det foreslås også at slettinger av hemmelige nummer bør komme i en egen fil, men unntak kan være dersom en enkelt kunde feilaktig er sendt ut. Enkelte av nummeropplysningsaktørene har mulighet for hurtigsletting av enkeltnummer.

Det var en diskusjon angående rutinen/bransjenormen i møtet. En tilbyder pekte på at det bør være en løsning for reserverte nummer også. På den andre siden blir det vanskelig å håndtere dersom alle endringer skal behandles som en krise. Det er ikke ofte det skjer feil angående hemmelig nummer, men der er viktig at det håndteres raskt når det først skjer. Flere tilbydere peker på at forslaget til bransjenormen er en bedring fra dagens situasjon.

Det ble også gjort noen endringer av det opprinnelige forslaget i møtet. Man ble enige om at e-posten som oversendes når overføring av hemmelig nummer oppdages, skal:

- konstatere at det har skjedd en feil (men ikke nødvendigvis hvordan denne har funnet sted, da dette anses som et internt anliggende),
- angi når feilen vil være rettet (men ikke nødvendigvis hvordan, jf. over), og
- be om en bekreftelse på at e-posten er mottatt og lest.

Aksjonspunkt: Nkom sender ut det endrede forslaget til rutine/bransjenorm til Arbeidsgruppe Nummer, og saken behandles per e-post.

Sak 8: Pris for anrop til 5-sifrede nummer

v/Johannes Vallesverd, Nkom

En annen gjenganger på agendaen er høye priser til 5-sifrede nummer. Nkom kunngjorde tidligere i høst priser til 5-sifrede nummer⁴. Det pågår en sak for EU-domstolen som kan ha betydning for anrop til kundeservice, som vil kunne spille inn på mulighetene for å ta forhøyet takst på samtaler til kundeservice. Det er bestemt at det ikke skal være muntlig behandling av saken. Det er Forbrukerombudet som følger opp denne saken i Norge. Nkom har ikke informasjon om tidsestimater for saken.

Nkom har registrert at priser til stedsuavhengige nummer, som for eksempel 5-sifrede nummer og 800-nummer, er en utfordring. Det er omtrent daglig henvendelser fra forbrukere. Forbrukerombudet følger nøye med i utviklingen i denne saken. Noen land i Europa har satt pristak for slike samtaler.

En tilbyder presiserte at det er snakk om marginalkostnad for de fleste brukere, noe som ble motsagt av andre. Flere tilbydere påpekte at bedriftene og organisasjonen kan velge selv hva slags nummer de ønsker å være tilgjengelige på. Også sperring av parallellnummer for 5-sifrede nummer ble diskutert. Ekomregelverket spesifiserer at det skal være alle-til-alle-kommunikasjon. Det er noe forhøyet termineringspris for disse typer nummer, men sluttbrukerprisen står i sterk kontrast til termineringsprisen. Det er ikke innringer som bør betale for VØT-tjenesten og innringers tilbyder bidrar ikke med verdiøkning. Nkom informerte om at flere går bort i fra bruk av 5-sifrede nummer, og over på nummer som er rimeligere for innringer.

Sak 9: Oppdatering nummervisning og tiltak mot spoofing i svindeløyemed

v/Johannes Vallesverd, Nkom

Denne saken har bakgrunn i den såkalte Microsoft-svindelen, hvor svindlerne manipulerer nummervisningen og utgir seg for å være fra Microsofts kundeservice. Manipuleringen av A-nummeret gjøres for å vekke tillit hos mottaker av anropet (terskelen er lavere for å svare på et anrop fra et ukjent norsk nummer enn fra et utenlandsk nummer). Målet er å få tilgang til personers datamaskiner og sensitive informasjon.

Nkom har et godt samarbeid med 1881, som jevnlig har sendt over antall oppslag på 1881 på nummer som antakelig er blitt brukt i svindeløyemed basert på frekvensen av søk over en kort periode. Både åpenbart fiktive nummer, som 7- eller 9-sifrede nummer, samt både allerede tildelte og ikke-tildelte nummer brukes i denne svindelen. Tallene viser over 37 000 slike oppslag hos 1881 til nå i år. Nkom har hatt samtale med Kripos om utfordringene og fått indikasjoner på at mange anrop kommer fra India. Nkom har forsøkt å få kontakt med myndigheter i India.

⁴Nyhetssak angående priser til 5-sifrede nummer: <http://www.nkom.no/aktuelt/nyheter/fortsatt-dyrt-%C3%A5-ringe-spesialnummer>

Det var en diskusjon i møtet om hva som kan gjøres for å bøte på problemet. Flere tilbydere påpekte at trafikk som kommer fra utlandet er en stor utfordring. Det kan være mulig å sperre for de som åpenbart er ulovlige, men det er en redsel for at de da går over på lovlige nummer. Det er også legitim trafikk som kommer fra utlandet med A-nummer norsk fastnummer, blant annet som viderekoblinger. En aktør omtalte det at IP-telefoni ble sluppet inn var som å slippe inn reven i hønsegården. Det mangler standarder og utstyr for mekanismer for å korrelere informasjon. Men det er ikke gitt at dette eventuelt vil løse problemet likevel. Flere tilbydere hevdet at det ikke er mulig å forhindre, og at løsningen er å informere.

Nkom påpekte at det er ønskelig med informasjon om hvilken carrier slike spoofede anrop kommer inn til Norge fra og at man kan forsøke å nøste bakover fra denne.

Sak 10: Eventuelt

Fellesfakturerte tjenester

v/Vegard Tvedt, Telia

På møte i Arbeidsgruppe nummer i november 2015 ble det besluttet å opprette en faggruppe for fellesfakturerte nummer, men det har ikke vært noen aktivitet i faggruppen. Telia har opplevd at en del kunder ringer ulovlige tjenester, som er i strid med lotteriloven, og utfordringer med betaling. Det er ønske om å sette ned en faggruppe for fellesfakturerte tjenester igjen. Flere tilbydere ytret ønske om å delta i en slik faggruppe. Forslag til dato for første møte: 13. desember hos Telia.

Arbeidsgruppe nummer ble enige om mandat for faggruppen: *se på utfordringer ved fellesfakturerte tjenester.*

Aksjonspunkt: Nkom sender ut invitasjon til første møte i faggruppe fellesfakturerte tjenester.

Sak 11: Neste møte

Neste møte i Arbeidsgruppe Nummer:

Tentativ dato for møte nr. 91 i Arbeidsgruppe Nummer ble satt til onsdag 14. juni 2017. Møtet holdes hos Nkom i Lillesand.

Deltakere

- Ervin Wittner, Phonect
- Elin Sundvoll, Phonect
- Agnar Leif Grøneng, Cloud Supplier
- Ola Rørstad, TDC
- Bård Johannessen, NRDB
- Mattias Lindstedt, NRDB
- Jørn Uldalen, Phonero
- Vegard Tvedt, Telia/NRDB
- Bjørn Watvedt, Telenor
- Lars Berg, Telenor
- Rolf Nersund, Telenor
- Arve Johannessen, ICE
- Harald Bakken, Intelecom Group
- Mona Hansen, Digitale medier 1881
- Magne Lund, Telia
- Sven Ole Skrivervik, NextGenTel
- Marta Stankiewicz, Kvantel
- Johan Mygland, Kvantel
- Per Thomsen, Easy Connect
- Bjarte Stølås Storli, Nkom
- Johannes Vallesverd, Nkom
- Hege Johnson, Nkom