

Post og Teletilsynet
Postboks 447 Sentrum
0104 Oslo

Deres referanse

Vår referanse

Sted/dato

200400016 - 13

Bergen 11.11.2004

SAK : HØRINGSSVAR "REGULATORISKE UTFORDRINGER VED IP TELEFONI"

Konklusjon:

Tilbydere av IP telefoni må kunne lokalisere sine abonnenter. Dette er avgjørende for å sikre at anrop fra disse til medisinsk nødmeldetjeneste blir rutet til den nødmeldesentralen som disponerer ressursene i det geografiske område brukeren befinner seg i.

For å sikre at brukere i nød får raskest mulig respons fra hjelpeapparatet er det viktig at et anrop følges av opprinnelsemarkering for identifikasjon og posisjonering av den nødstedte.

Gjeldende lovverk vurderes som tilstrekkelig for å pålegge leverandørene som knytter sine kunder til de offentlige nummerseriene, krav om rett ruting og opprinnelsemarkering.

Bakgrunn

Medisinsk nødmeldetjeneste har en struktur som er bygget for å yte befolkningen optimal bistand i situasjoner hvor publikum opplever en situasjon som krever umiddelbar helsefaglig bistand. Tjenesten har tradisjonelt hatt offentlig telefoni som publikums grensesnitt for å kunne nå et differensiert helsetilbud tilpasset individets behov basert på likhet, faglighet og tilgjengelighet.

Norge har tradisjonelt ligget i forkant med tekniske løsninger relatert til tjenester for å yte optimal bistand. Opprinnelsemarkering er et eksempel på det. Endringer i publikums adferd har blitt fanget opp, og man har i dag mulighet til å lokalisere posisjoner for tradisjonell telefoni og mobiltelefoner med en kvalitet som stadig forbedres.

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) oppfatter det som et fremskritt at lovverket gjennom ekomloven også har blitt tydeligere på tilbyderes plikt til å levere opprinnelsemarkering. Det er derfor en naturlig følge at ny teknologi ikke skal medføre en forringelse av det tilbudet som befolkningen oppfatter som en selvsagt del av ytelsen.

Ruting

Ruting til nærmeste sentral oppfattes av brukerne som en selvfølgelig del av telefonitjenesten. I tilfeller når dette ikke fungerer skaper det frustrasjon med tilhørende mediefokus. Eksempel på dette er IP telefonkundene i Sandefjord som ble rutet til nødmeldesentralene i Rogaland. Tilsvarende problemer ble erfart da telemarkedet ble deregulert, og nye aktører tilbød fasttelefon. Det er vår oppfatning at Post og teletilsynet må være proaktiv med nye tilbydere, og bidra til at disse får tilført nok informasjon til at slike situasjoner ikke oppstår. Vi oppfatter møtet som ble holdt med tilbydere av IP telefoni som et steg i rett retning.

Opprinnelsemarkering

Ikke alle som kontakter medisinsk nødmeldetjeneste er i stand til å gjøre rede for hvem de er eller hvor de befinner seg. Eksempler på dette kan være små barn, personer som er brakt ut av fatning eller fremmedspråklige personer. Opprinnelsemarkering gjør at nødmeldesentralene likevel kan sørge for at innringer får adekvat hjelp.

I noen tilfeller utsettes nødmeldesentralene for sjikane og gjentatte feiloppringninger. I slike tilfelle kan opprinnelsemarkering benyttes for å iverksette nødvendige tiltak.

Opprinnelsemarkering benyttes initialt i applikasjonene på sentralen. Systemet er tilrettelagt slik at informasjon samles fra flere kilder (f. eks pasient journaler og folkeregister).

Opprinnelsemarkering kommer først, og andre oppslag kan i mange tilfeller langt på vei automatiseres basert på den nøkkelinformasjonen som ligger i opprinnelsemarkering. Når informasjonen er verifisert blir den overført til den eller de ressursene som tilordnes hendelsen, dette omfatter både geografisk informasjon og personalia. Applikasjonene i sentralen kan også benytte informasjonen til å knytte sammen flere henvendelser om samme innringer. Henvendelser som ikke følges av opprinnelsemarkering er derfor mindre automatiserte og mer ressurskrevende. Responsen kan i slike tilfeller bli forsinket.

IP telefoni som nomadisk tjeneste

Undersøkelser fra USA konkluderer med at mer enn 90% av alle samtaler fra IP telefon skjer fra abonnentens hjemmearbeidssted¹. Dette kan danne grunnlag for å si at IP telefoni tilhører fastnett, og skal tilordnes geografiske nummer. På den annen side kan man i fremtiden se for seg at IP telefoni oppfattes som en mobil tjeneste, man kan tenke seg trådløse IP telefoner som vandrer mellom ulike IP soner. Da vil cellestrukturen og tilgang avgjøre om man kan gjennomføre en samtale eller ikke.

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) mener at det fra et samfunnsmessig synspunkt er riktig å kreve opprinnelsemarkering for de abonnentene som omfattes av E.164 nummerplan. I trådløse IP nett må lokaliseringen være minimum på cellenivå.

For KoKom

Tor Helland
Rådgiver

Egil Bovim
Direktør

Vedlegg : svar på spørsmål i høringsdokumentet.

¹ PT-P.W. møte om opprinnelsemarkering 7.okt. 2004

1. Ja, vi mener at det skal være en nødvendig "grunn pakke" av plikter, som leverandørene må oppfylle, for å kunne drive med det vi oppfatter som off. telefoni.
2. Nei, Vi ser ikke at hensynet til næringsutvikling og tjenestespekter skal veie så tungt at man skal praktisere et regelverk ulikt for IP telefoni så lenge denne benyttes innenfor E.164 nummerstrukturen.
3. Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) har pt. Ikke mer å tilføye
4. Ja, vi støtter synet om at IP telefoni er en elektronisk kommunikasjonstjeneste.
5. Ja, vi støtter synet om at den type IP telefoni som er behandlet i høringen er en off. telefonitjeneste.
6. Muligheten for å foreta anrop til nødnumrene er en tjeneste som sluttbruker forutsetter/forventer er tilgjengelig når noen tilbyr en kommunikasjonstjeneste som er markedsført som en erstatning for fasttelefon. Sluttbruker er ikke er klar over at dette krever spesiell tilrettelegging fra leverandørens side, man forventer at dette er en basis tjeneste som virker fra første summetone. Dersom man har en løsning som tilbyr samtrafikk med abo i E.164 seriene, vil man ikke kunne forvente at kunden eksplisitt skal sjekke i en kontrakt om det er unntak for nødnummer. Vi mener at dette er tatt hånd om i gjeldene lovverk.
7. 7.1 Det bør være opp til opp til det myndighetsorgan som forvalter det aktuelle regelverket å definere om en tjeneste anses som en offentlig telefontjeneste eller ikke. Man forutsetter at myndighetsorganet gjør nødvendige sonderinger med berørte parter i forkant.
7.2 Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) oppfatter kommisjonen slik at det stilles eksplisitt krav om å levere mulighet for nødanrop med tilhørende ruting og opprinnelsemarkering, for å kunne levere tjenester som oppfattes som offentlig telefontjeneste. I dette støtter vi kommisjonens syn.
8. Vi mener at det ikke er hensiktsmessig å innføre en ny legaldefinisjon for IP telefoni. Vi mener at et regelverk som åpner for slike variabler vil være vanskeligere å håndtere for PT og gi uklare signaler til tilbydere og kunder. Vi mener at tilbydere som kan terminere i off. nett uansett teknologi omfattes av gjeldende definisjoner.
9. 9.1 Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) mener at det kan være hensiktsmessig å skille mellom IP-telefonitjenester som har muligheter for å motta samtaler fra og terminere samtaler i faste offentlige nett (PSTN/ISDN) eller mobilnett med hensyn til hva som kan anses som offentlig telefontjeneste eller ikke
9.2 ingen kommentar
9.3 ingen kommentar
10. 10.1 KoKom støtter at geografiske nummer skal kunne brukes til IP-telefoni, forutsatt at tjenesten brukes fra sluttbrukerens faste adresse. Det bør være mulig å portere nummer mellom PSTN/ISDN og slike IP-telefonitjenester.
10.2 Positive: Gjør ruting og opprinnelsemarkering mer entydig.
10.3 ingen kommentar
10.4 ingen kommentar

11. 11.1 KoKom har oppfattet leverandørene dit at det ikke er tekniske begrensninger knyttet til mulighetene for opprinnelsesmarkering ved anrop fra bruker av IP-telefonitjeneste. Det bør derfor kreves at alle tilbydere forholder seg til regelverket.
11.2 Sett i lys av arbeidet som pågår mellom teleleverandørene, nødetatene og PT bør det være mulig å gi tidsbegrenset unntak fra plikten knyttet til opprinnelsesmarkering ved nødanrop. Sluttbrukerne må informeres spesielt tydelig, og bør kvittere for at man forstår at tjenesten ikke er tilgjengelig. Meldingen bør også repeteres på f.eks faktura og annen informasjon som leverandørene sender ut. Tidsbegrenset unntak bør maksimalt gis 2 ganger for maksimalt 6mnd. hver gang. **Når ny løsning for opprinnelsesmarkering er etablert bør det ikke gis unntak.**
12. Ingen kommentar
13. Ingen kommentar
14. Ingen kommentar
15. Ingen kommentar
16. ingen kommentar
17. 17.1 KoKom oppfatter at dagens IP-telefonitjenester, slik disse fremstår og markedsføres, oppfattes av kundene som et substitutt for tradisjonell telefontjeneste i fastnett
17.2 KoKom oppfatter ikke IP-telefoni (i form av tale) som en ny tjeneste, men som en videreføring av telefonitjeneste på en ny teknisk platform.
18. Ingen kommentar
19. ingen kommentar
20. ingen kommentar