

Vår referens: 23–9992, Aktilaga: 6

Beslut om ändring av telefonnummerplanen

Saken

Ändring av telefonnummerplanen (E.164) avseende allokering av ett nytt nummer (116 016) i 116-serien för europaharmoniserade tjänster av samhällligt värde.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) beslutar härmed om följande ändring av telefonnummerplanen (E.164).

PTS beslutar att allokera nummer 116 016, som ska användas till telefonjour för offer för våld mot kvinnor. Samtliga 116-nummer som är allokerade för olika typer av europaharmoniserade tjänster av samhällligt värde framgår i bilaga 1.

Bakgrund

Europeiska kommissionen har den 15 februari 2007 fattat ett beslut (2007/116/EG) om att den nationella 116-serien ska införas i medlemsländerna i syfte att användas för europaharmoniserade tjänster av samhällligt värde. I beslutet (2007/116/EG) reserverades samtidigt nummer 116 000 för telefonjour avsedd för rapportering av saknade barn. Beskrivningen av den tjänsten och det särskilda villkoret fogad till användningen av numret har utarbetats av Europeiska kommissionen tillsammans med COCOM (Communications Committee) och fastställts under september 2007.

Den 29 oktober 2007 har Europeiska kommissionen fattat beslut (2007/698/EG) om att ändra sitt tidigare beslut (2007/116/EG), i syfte att reservera ytterligare två nummer för europaharmoniserade tjänster. Dessa tjänster och nummer är telefonjour för hjälpsökande barn (116 111) och telefonjour för känslomässigt stöd (116 123).

Den 7 december 2007 fattade PTS beslut (dnr 07–12807) om ändring av telefonnummerplanen i syfte att öppna för europaharmoniserade tjänster i 116-serien. I det beslutet framgår vilken del av 116-serien som ska användas för sådana tjänster samt vilka

förutsättningar och villkor som gäller. Genom beslutet allokeras också de tre numren 116 000, 116 111 och 116 123.

Den 30 november 2009 har Europeiska kommissionen fattat beslut (2009/884/EG) om att ändra sitt tidigare beslut (2007/116/EG), i syfte att reservera ytterligare två nummer för europaharmoniserade tjänster. Dessa tjänster och nummer är telefonjour för brottsoffer (116 006) och icke akut sjukvårdsrådgivning (116 117). Den 12 april 2010 fattade PTS beslut (dnr 10–1684) om ändring av telefonnummerplanen avseende 116-serien, i syfte att allokerade de två ytterligare numren 116 006 och 116 117.

Den 25 november 2022 har Europeiska kommissionen fattat beslut (2023/468) om att ändra sitt tidigare beslut (2007/116/EG), i syfte att reservera ytterligare ett nummer för europaharmoniserade tjänster. Denna tjänst och nummer är telefonjour för offer för våld mot kvinnor (116 016).

Det särskilda villkor som fogas till rätten att använda nummer 116 016 är följande:

Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.

De generella förutsättningar och villkor etc. som gäller för 116-serien, och som PTS beslutade om i sitt beslut från 2007 (dnr 07–12807) framgår nedan.

- 1. Nummerserien 116 000 – 116 199 ska användas för europaharmoniserade tjänster av samhällligt värde. Tjänsterna ska kunna nås av enskilda personer via ett nummer som är kostnadsfritt att ringa. Vidare ska tjänsterna kunna vara av värde för besökare från andra länder, genom att fylla ett specifikt samhällligt behov, framför allt genom att bidra till medborgares hälsa och säkerhet, eller bistå medborgare i svårigheter.*
- 2. PTS beslutar att allokering görs av 116-nummer enligt bilaga 1.*
- 3. PTS beslutar att 116 112 undantas från tilldelning.*
- 4. PTS beslutar att 116 200 – 116 999 reserveras för framtida bruk.*
- 5. PTS beslutar att följande generella villkor ska vara fogade till rätten att använda 116-nummer.*

- a. *Tjänsten tillhandahåller information eller assistans eller är ett rapporteringsverktyg för medborgarna, eller varje kombination av dessa saker.*
- b. *Tjänsten är öppen för alla medborgare utan några krav på förhandsregistrering.*
- c. *Tjänsten är inte tidsbegränsad.*
- d. *Användningen av tjänsten ska inte vara avgiftsbelagd eller förutsätta något betalningsåtagande.*
- e. *Följande verksamheter är uteslutna under ett samtal: Reklam, underhållning, marknadsföring och försäljning, användning av samtalet för framtida försäljning av kommersiella tjänster.*

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Av 4 kap. 1 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation (LEK) och 4 kap. 1 § och 7 § förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation framgår att PTS fastställer nummerplaner och meddelar föreskrifter om planerna och deras användning.

Den som bedriver verksamhet som är anmälningspliktig enligt 2 kap. 1 § LEK, eller tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster i samtrafik med den som bedriver sådan verksamhet, är enligt 4 kap. 2 § LEK skyldig att följa fastställda nummerplaner.

PTS har enligt 4 § 4 p förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen till uppgift att svara för att nummer ur nationella nummerplaner utnyttjas på ett effektivt sätt.

PTS bedömning

Av Europeiska kommissionens beslut (2023/468) från den 25 november 2022, om att införa ytterligare ett 116-nummer, framgår att medlemsstaterna ska vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att den behöriga nationella regleringsmyndigheten kan tilldela det nummer som införs i förteckningen över nummer som är reserverade för harmoniserade tjänster av samhällligt värde.

Mot denna bakgrund bedömer PTS att det finns starka skäl för att ändra telefoninummerplanen så att även nummer 116 016 avsedd att användas till telefonjour för offer för våld mot kvinnor allokeras i telefoninummerplanen, i syfte att lämplig organisation i Sverige i ett senare skede ska kunna tilldelas detta nummer för den aktuella tjänsten.

Beslutet har fattats av avdelningschefen Jonas Wessel. I ärendets slutliga handläggning har även enhetschef Jesper Simons, juristen Claes Hultholm och Bo Martinsson (föredragande) deltagit.

Bilaga 1

Förteckning över allokerade nummer till europaharmoniserade tjänster av samhällligt värde

Nummer	Tjänst som det här numret allokerats för	Särskilda villkor fogade till rätten att använda detta nummer
116 000	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Telefonjour för rapportering av saknade barn</p> <p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Tjänsten</p> <p>a) tar emot samtal om saknade barn och vidarebefordrar dem till polisen</p> <p>b) ger råd och stöd till de personer som är ansvariga för det saknade barnet</p> <p>c) stöder utredningen.</p>	Tjänsten ska alltid vara tillgänglig (dvs. dygnet runt i hela landet).
116 006	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Telefonjour för brottsoffer</p> <p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Brottsoffer får känslomässigt stöd, informeras om sina rättigheter och om hur de ska hävda dessa samt hänvisas till relevanta organisationer. Information ges bland annat om a) den lokala polisen och straffrättsliga förfaranden, b) möjligheter till ersättning och försäkringsfrågor. Assistans för annan form av hjälp till brottsoffer</p>	Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.
116 016	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Telefonjour för offer för våld mot kvinnor</p>	Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att

	<p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Offer för våld mot kvinnor ges hjälp och stöd, informeras om sina rättigheter och om hur de ska hävda dessa samt hänvisas till relevanta organisationer.</p>	<p>allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.</p>
116 111	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Telefonjour för hjälpsökande barn.</p> <p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Tjänsten är till för barn som behöver omsorg och skydd, och hjälper dem vidare till tjänster och resurser. Barn ges möjlighet att tala med någon om sina problem och om saker som berör dem direkt och kontakta någon vid en nödsituation</p>	<p>Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.</p>
116 117	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Icke akut sjukvårdsrådgivning</p> <p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Den hjälpsökande kopplas direkt till en lämplig sjukvårdskunnig person för råd i icke livshotande situationer, framför allt men inte uteslutande på kvällar, under veckoslut och helger. Samtalet besvaras av en kunnig person som kan samråda med andra personer eller så kopplas samtalet direkt till en kvalificerad allmänpraktiserande läkare eller läkare vid sjukhus.</p>	<p>Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.</p>
116 123	<p><u>Typ av tjänst:</u></p> <p>Jourhavande medmänniska</p> <p><u>Beskrivning:</u></p> <p>Den som ringer får en genuin mänsklig kontakt med en person som lyssnar utan att döma. Personer som lider av ensamhet, befinner sig i en livskris eller har självmordstankar erbjuds känslomässigt stöd</p>	<p>Om tjänsten inte alltid är tillgänglig (dvs. dygnet runt, hela veckan och i hela landet) måste den som tillhandahåller tjänsten säkerställa att allmänheten får lättillgänglig information om när tjänsten är tillgänglig, och att de som ringer då tjänsten inte är tillgänglig får information om när den kommer att vara tillgänglig nästa gång.</p>

