

*SOS Alarm fyller en unik samhällsfunktion sedan mer än 45 år och larmar dygnet runt ut hjälpresurser vid olyckor och samhällskriser. SOS Alarm ägs till hälften av svenska staten och till hälften av Sveriges kommuner och landsting, SKL. På uppdrag av svenska staten ansvarar SOS Alarm för nödnumret 112 och informationsnumret 113 13 och har även en central roll i samhällets krisberedskap. SOS Alarm har också via avtal med kommuner och landsting ansvar för att prioritera, larma och dirigera kommunal räddningstjänst och ambulans. När det gäller krisberedskapsuppdragen så har SOS Alarm och länsstyrelserna och övriga statliga TiB-myndigheter en omfattande samverkan som även den regleras via avtal.*

*SOS Alarm har en viktig roll för att hålla ihop helheten för samhällets alarmeringstjänst. Genom nödnumret 112 kan den enskilde som behöver akut hjälp via ett samtal nå samhällets samlade hjälpresurser. Detta är en viktig och grundläggande princip som regering och riksdag vill slå vakt om.*

---

## **SOS Alarms remissvar angående promemoria: Genomförande av direktivet om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation**

SOS Alarm ser mycket positivt på att Lag om Elektronisk Kommunikation 2003:389 (LEK) nu uppdateras. Lagstiftningen har i delar inte följt med den snabba tekniska utvecklingen där ett exempel gäller positionering av nödställda som numera kan göras direkt från handterminalen. Generellt anser SOS Alarm att lagstiftningen gällande nödnumret 112 och VMA-systemet inte bör vara för detaljerad i förhållande till tekniken, eller på andra operationella sätt, eftersom detta riskerar begränsa, eller t o m förhindra, nya tekniska lösningar som är till gagn för en hjälpsökande i en nödsituation.

### **Synpunkter på lagtext i Förslag till lag om elektronisk kommunikation**

Definitionen av Lokaliseringsuppgift (sid 12) skiljer sig från den föreslagna i European Electronic Communications Code (EECC).

I regeringens PM definieras lokaliseringsuppgift som:

*1. i ett allmänt mobilnät: behandlad uppgift som anger den geografiska positionen för en slutanvändares terminalutrustning,*

*2. i ett fast allmänt nät: uppgift om nätanslutningspunktens fysiska adress,*

Medan lokaliseringsuppgift i EECC har definitionen:

*i ett allmänt mobilnät, behandlad data som härrör från nätinфраstruktur eller*

*terminaler, som anger den geografiska positionen för en slutanvändarens mobila*

*terminalutrustning och, i ett fast allmänt nät, data om nätanslutningspunktens fysiska adress,*

Det är önskvärt att lagen tar höjd för att lokalisering av 112-anrop via IP, något som blir vanligare och vanligare och där det pågår utveckling av utrustning som ska kunna hantera positionering av sådant 112-anrop. Det kan övervägas om ”allmänt mobilnät” bör bytas ut mot ”elektronisk kommunikationstjänst” för att lagen ska vara framtidssäker. Det är inte osannolikt att 112-anrop även kommer kunna göras via sociala medier eller liknande kanaler i en inte alltför avlägsen framtid. Det kommer då att vara lika viktigt att lokalisera den hjälpsökande som anropar 112 via sådan kanal som idag för t ex ett samtal från mobiltelefon.

När det gäller den föreslagna 18 §, Undantag som gäller nummerpresentation och lokaliseringssuppgifter, vars lydelse är densamma som i LEK idag så vill SOS Alarm lämna följande synpunkter:

Det är önskvärt att det tydligt framgår i LEK att vid anrop till nödnumret 112; ”lokaliseringssuppgift kan hämtas direkt från terminalen” och det utan samtycke behövs, eller trots vägran. Detta görs redan idag i 15 länder i Europa via funktion AML, inklusive Sverige. PTS har bedömt att nuvarande lagstiftning medger positionering via AML-funktionen, men en passus om detta i lagtexten skulle göra det tydligare. Det bör övervägas om ”allmänt elektroniskt kommunikationsnät” bör bytas ut mot ”elektronisk kommunikationstjänst” för att lagen ska vara framtidssäker. Det är inte osannolikt att 112-anrop även kommer kunna göras via sociala medier eller liknande kanaler i en inte alltför avlägsen framtid. Det kommer då att vara lika viktigt att lokalisera den hjälpsökande som anropar 112 via sådan kanal som idag för t ex ett samtal från mobiltelefon.

SOS Alarm har inga synpunkter på den föreslagna 34 § under Tystnadsplikt, vars lydelse är densamma som i LEK idag.

SOS Alarm har inga synpunkter på den föreslagna ändringen i 1.8 Förslag till lag om ändring i lagen (1981:1104) om verksamheten hos vissa regionala alarmeringscentraler.

#### **14.5 Övriga bestämmelser om nummer**

I punkt 14.5 framgår att regeringens bedömning är att inga genomförandeåtgärder krävs. I artikel 96 i EECC framgår att ”Medlemsstaterna ska säkerställa att slutanvändare med funktionsnedsättning kan få tillträde till tjänster som tillhandahålls på nummer 116000 i största möjliga utsträckning.” Bedömningen kan sägas vara åtminstone delvis riktig i och med att t ex döv eller hörselskadad användare kan använda sig av texttelefon- eller bildtelefoniförmedling. SOS Alarm önskar dock påpeka att tjänsten SMS112 idag inte är tillgänglig för döv-/hörsel-/talskadad som vill kontakta 116 000. Den riktar sig endast till denna grupp när de behöver kontakta 112 vid ett nödläge. SOS Alarm anser att tjänsten 116 000 ligger nära 112 och som sådan ska ha full tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Tjänsten ska dessutom ha full tillgänglighet för personer med annat språk än svenska, särskilt i och med att det är ett EU-gemensamt journummer. SOS Alarm har idag avtal med ett tolkföretag som kan hantera runt 200 olika språk. Detta används primärt för tolkning av 112-anrop, men kan även användas för tolkning på 116 000.

I stycke 2 på sid 184 sägs att ”Tjänsten [116 000] delfinansieras av EU”. Rätt är att utveckling och införandet av tjänsten delfinansierades av EU i ett särskilt projekt för detta. Sedan införandet 2016 ingår tjänsten i Alarmeringsavtalet mellan SOS Alarm och svenska staten och finansieras av staten.

SOS Alarm är positiva till att termen ”nödsamtal” ersätts av ”nödkommunikation” och att denna definition förs in i den nya lagen (punkt 17.2). Vi är även positiva till en förenkling av begreppet ”interpersonell kommunikationstjänst”, då EECCs definition av detta upplevs omständlig.

SOS Alarm har sedan många år SMS112 för döva-/hörsel-/talskadade som inte är en talad kommunikation. I oktober 2017 implementerades eCall i Sverige som inte heller alltid förutsätter talad kommunikation och fler typer av sensorstyrda larm kan förväntas komma under nära framtid. Därmed är ”nödkommunikation” ett lämpligare begrepp. Synpunkter angående definitionen av ”lokaliseringssuppgifter” – se tidigare i detta dokument.

#### **17.10. Nummerpresentation**

Regeringen konstaterar i sitt PM att ”tjänsten tillhandahålls allmänt på den svenska marknaden” och att man därför inte ser skäl att ställa krav på att erbjuda nummerpresentation. På Post- och Telestyrelsens hemsida finns en lista över de teleoperatörer som har anmält sin verksamhet enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Listan omfattar hundratals teleoperatörer. Även om inte alla av dem hanterar mobiltelefoni kan det dock finnas skäl att tro att enstaka leverantörer av olika skäl inte har intresse av att erbjuda nummerpresentation. Av detta följer att det kan finnas skäl att reglera detta. PTS lista:

[https://www.pts.se/contentassets/e2aca268e53f4577a0d226da33fd6bb1/nyanmald\\_a2019-09-16.pdf](https://www.pts.se/contentassets/e2aca268e53f4577a0d226da33fd6bb1/nyanmald_a2019-09-16.pdf)

#### **17.13 Tjänsters tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid**

SOS Alarm stödjer helt regeringens uppfattning om vikten av att reglera skyldigheten för den som tillhandahåller talkommunikationstjänst att vidta (alla) nödvändiga åtgärder för att säkerställa tillgången till alarmeringstjänst utan avbrott och att viktiga meddelanden kan skickas ut utan avbrott. I skälen för förslaget sägs t o m ”oavbruten tillgång” respektive ”oavbruten utsändning” vilket är ännu tydligare och starkare. SOS Alarm anser det även positivt med förslaget om bemyndigande om föreskriftsrätt för regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

#### **17.14 Nödkommunikation och det gemensamma europeiska nödnumret**

SOS Alarm har inget att invända mot förslaget som sådant. Dock framgår av bedömningen att regeringen anser att inga särskilda genomförandeåtgärder krävs när det gäller:

- främja tillgång till alarmeringstjänster från elektroniska kommunikationsnät som inte är allmänt tillgängliga
- krav på informationsinsatser när det gäller nödnumret 112, samt att
- direktivets krav på att besvara och hantera nödsamtal och om tillgång till alarmeringstjänster för personer med funktionsnedsättning är redan uppfyllda

SOS Alarm önskar lämna synpunkter på detta och vad som anförs i skälen till ovanstående, där vi anser att förslaget bör kompletteras med flera punkter.

#### *Lokaliseringsuppgift*

SOS Alarm håller i allt väsentligt med i att det är angeläget att alarmeringscentraler snarast får tillgång även till lokaliseringssuppgift via terminal där det är inringaren själv som automatiskt levererar in sin position till 112. Det är högst önskvärt att skrivning angående från vilka system eller teknik som alarmeringscentral får tillgång till hjälpsökandes position är så övergripande formulerad som möjligt. Detta för att kommande tekniska möjligheter inte i onödan fördröjs på otydligheter i detaljer i lagtext. Alarmeringscentral ska kunna få tillgång till hjälpsökandes lokaliseringssuppgift oberoende av vilket system eller teknik som används.

#### *Tillgänglighet för funktionshindrade*

Det är bra att det framgår att nödkommunikation ska finnas tillgänglig för funktionshindrade på samma villkor som för övriga användare och att den omfattar inte bara kommunikation via tal utan även annat, som kan vara sms, chatt i realtid, video eller andra typer av kommunikation.

SOS Alarm delar dock inte regeringens bedömning om att direktivets krav på att besvara och hantera nödsamtal och om tillgång till alarmeringstjänster för personer med funktionsnedsättning redan skulle vara uppfyllda genom vidtagna åtgärder.

Som skäl till detta vill vi påpeka att:

- Det idag inte finns möjlighet att erhålla automatisk positionering av inkommande sms till tjänsten SMS112
- Intervju via sms är tidskrävande och tar betydligt längre tid att hantera än för ett talat 112-anrop, enligt EU-finansierade projektet 2010-2012 i snitt 23,4 minuter för sms jämfört med 4,8 minuter för talat 112-anrop
- För att kunna använda SMS112 måste förhandsregistrering ske flera dagar i förväg. Enligt EECC ska slutanvändare med funktionsnedsättning som reser i en annan medlemsstat kunna ha tillträde till alarmeringstjänster utan förhandsregistrering. SOS Alarm mottog år 2018 nästan 44 000 sms, varav endast 894 var från förregistrerade användare
- SOS Alarm har möjlighet att direkt i sin teknik ta emot anrop från analog texttelefoner (benämnda som "fast texttelefoni" i regeringens PM), men detta är en utdöende kommunikationsform och under 2018 mottog SOS Alarm endast 3 sådana anrop till 112 där inget av dem i själva verket kom från en texttelefon. Även om möjlighet finns för funktionshindrade att använda förmedlingstjänster så är det svårt att se hur likvärdighet mellan funktionshindrade och övriga uppnås i och med att det inte heller i dessa anrop går att få den hjälpsökandes lokaliseringssuppgifter och en intervju även i dessa fall tar längre tid än ett talat 112-anrop. SOS Alarm anser att därmed att möjlighet till direktkommunikation med 112 via andra vägar än sms ska införas snarast, t ex via video, realtidstext, etc. SOS Alarm anser därmed inte att nuvarande tjänster för funktionshindrade kan anses vara likvärdiga som för andra slutanvändare. I EUs direktiv 2019/882 angående tillgänglighet, som medlemsstaterna ska anta senast den 28 juni 2022 och tillämpa från och med den 28 juni 2025, uttrycks att användare ska kunna kommunicera med alarmeringscentral med standardiserad realtidstext och ljud i

ett vanligt samtal och, när terminaler och nät stödjer videosamtal ska nödkommunikationen kunna utföras som totalkonversationstjänst, innebärande en kombination av video, realtidstext och tal. Även om genomförandet av detta direktiv ännu inte påbörjats bör regeringen överväga att redan nu anpassa lagstiftning i enlighet med det.

#### *Information om 112*

Precis som sägs i regeringens PM så gör SOS Alarm regelbundet informationskampanjer om nödnumret 112. Ibland görs detta ihop med andra aktörer och hjälporgan, såsom Polismyndigheten. Sverige har, tillsammans med Nederländerna, den högsta kännedomen bland sina medborgare om att 112 är numret som ska användas vid nöd, 98 % vet detta (källa: Eurobarometer 87.2). Däremot är det färre, 63 %, som vet att 112 är det EU-gemensamma nödnumret, vilket ger en 13:e plats inom EU. Kännedomen om 112 verkar enligt en rapport från PTS (Tillgänglig kommunikation i krissituationer, PTS-ER-2019:20) vara lägre i gruppen funktionshindrade, men då inte om att 112 är nödnumret men om hur, via vilka kanaler, som man når 112. Detta är två olika saker för en funktionshindrad som inte kan kommunicera med 112 via tal. SOS Alarm informerar dock i form av text teckenspråkstolkade filmer på sin hemsida, där utmaningen istället är att få funktionshindrade att hitta till dessa och till andra ställen där sådan information finns. Riktad information ges även till andra grupper, som nyanlända till Sverige, barn samt äldre. SOS Alarm anser att den information som idag finns och kontinuerligt kommuniceras kan anses vara tillräckliga för att uppfylla kraven i artikel 109.7.

#### *Telefonautomater och 112*

SOS Alarm har inget att invända mot att bestämmelse om att förmedling av avgiftsfria nödsamtal från telefonautomater inte överförs till den nya lagen, mot bakgrund om uppgiften att den sista telefonautomaten avvecklades i Sverige år 2015.

#### *eCall*

I regeringens PM nämns eCall och att nödkommunikation mellan en slutanvändare och alarmeringscentralen som initierats via eCall innefattar bl.a. motringning av alarmeringscentralen till fordonet. Det står även att närmare reglering i denna del vid behov kan ges i föreskrifter. SOS Alarm (liksom nödorganisationer i andra EU-länder) upplever idag problem vid just motringning till fordon där den standard som beskrivits i tillämpliga EU-förordningar inte reglerar med vilken typ av simkort fordonens utrustning ska ha för att kommunicera med 112. Det har lett till att biltillverkare vanligen använder simkort i nummerserier där det inte är säkerställt att motringning kan ske. SOS Alarm upplever att det är oklart om regeringen, eller den myndighet regeringen bestämmer, kan reglera eller föreskriva detta och i vilken omfattning detta kan harmoniseras med övriga medlemsstater, särskilt i och med att det handlar om globala nummerserier. Detta bör klarläggas och åtgärdas.

#### *112 från elektroniska kommunikationsnät som inte är allmänt tillgängliga*

Som konstateras i regeringens PM har det i Sverige varit och är möjligt att i de allra flesta fall nå 112 även från företagsnät. Såvitt SOS Alarm vet så finns det

ingen garanti för att detta gäller alla företagsnät. I och med avregleringen av telekommarknaden torde inte kunna uteslutas att enstaka aktörer på den konfigurerar företagsnät korrekt så att 112 kan nås. SOS Alarm ser därför önskvärt att frågan endera utreds för därefter vid behov införs i lag, alternativt att detta direkt regleras i lag. SOS Alarm önskar även påpeka att det inte finns någon enhetlighet i hur man ringer 112 via en telefonväxel. I USA finns efter ett uppmärksammat mordfall sedan februari 2018 reglering i lag, den s k Kari's law, som anger att man ska kunna ringa nödnumret 911 direkt utan att behöva använda prefix. SOS Alarms erfarenhet är att det, åtminstone i enstaka fall, uppenbarligen är oklart för allmänheten om man ska använda prefix eller inte och i så fall vilket. Detta kan gälla företag, hotell eller andra publika platser.

### **17.15 System för varning till allmänheten**

SOS Alarm ställer sig i stort positiva till regeringens förslag. Idag finns möjlighet att skicka ut positionsbaserade såväl som adressbaserade sms samt röstmeddelande till berört område. SOS Alarm upplever att detta är ett mycket bra verktyg. FMV utredde 2012 på regeringens uppdrag om Sverige skulle införa ett sms-baserat VMA-system eller via tekniken Cell broadcast (även kallat EU-Alert i och med att det var tänkt att bli en etablerad standard i Europa). Det befanns då att den sms-baserade tekniken var mer lämplig i och med att Cell broadcast vid tidpunkten hade höga kostnader samt dåligt utbyte i form av låg täckningsgrad hos allmänheten. Sedan dess har flera länder infört Cell broadcast. Det föreslogs också i FMVs rapport att MSB skulle få i uppgift att återkomma i budgetprocess med förslag om införande av Cell broadcast "om några år", när teknik och marknad bedöms vara mogna. SOS Alarm anser att sms och Cell broadcast tillsammans skulle vara kraftfulla verktyg som skulle komplettera varandra för att uppfylla behovet av snabba och effektiva meddelanden av vikt till allmänheten vid både kris, extraordinära händelser och höjd beredskap. Även om Sverige idag sannolikt uppfyller EU-direktivet i och med sms så bör regeringen överväga att implementera även Cell broadcast i Sverige

Vi vill också utifrån regeringens bedömning att det inte är motiverat att utnyttja möjligheten att kräva att andra aktörer än tillhandahållare av mobila nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster (som ges utrymme för i artikel 110.2) ska förmedla sådana meddelanden, påpeka att mönstret för användning på många sätt ser annorlunda ut idag än för bara några år sedan. Många, framför allt yngre, lyssnar inte på traditionell radio idag och använder idag andra typer av kommunikation än telefoni eller sms, t ex Whatsapp, TikTok. Det är inte orimligt att anta att de även kan tänkas vilja motta VMA 112 via de kanaler de är vana vid att använda.

SOS Alarm vill i sammanhanget även påpeka att behovet av utskick till allmänheten (via t ex positionsbaserat SMS) inte bara bör kunna ske vid VMA utan även för andra meddelanden "av vikt för allmänheten", det som kallas "myndighetsmeddelanden". Ett myndighetsmeddelande har inte samma krav på omedelbarhet som ett VMA, men kan ändå röra vital information som bör komma allmänheten till del, t ex otjänligt vatten med kokningsrekommendation. Idag läses myndighetsmeddelande upp i lokalradion P4 i berört län och läggs vanligtvis ut på berörd kommuns hemsida. I dagens läge när i stort sett alla har en

mobiltelefon vore utskick av myndighetsmeddelanden via positionsbaserat SMS ett kraftfullt verktyg som skulle kunna ge allmänheten värdefull information.

### **Övrigt**

I skäl 292 i EECC anges behovet av en unionsomfattande, säker databas över nummer till en huvudansvarig alarmeringstjänst i varje land. Detta för att en medborgare i en medlemsstat att kunna kontakta alarmeringstjänsten i en annan medlemsstat vid behov. Detta är inte självklart idag där en alarmeringstjänst i ett land inte självklart har kontaktuppgifter till motsvarande i ett annat EU-land. Direktivet anger att Berec bör upprätthålla en säker databas med E.164-nummer till medlemsstaternas alarmeringstjänster, om andra organisationer inte redan har en sådan databas, i syfte att säkerställa att alarmeringstjänster i en medlemsstat kan kontaktas av alarmeringstjänster i en annan. En sådan lista finns redan upprättad sedan våren 2018 och hanteras av European Communications Office (ECO). Listan omfattar i nuläget kontaktvägar för utbyte mellan alarmeringscentraler i 14 medlemsländer, där Sverige/SOS Alarm är en av de som anmält sig. SOS Alarm hade år 2018 kontakt med, eller vidareförmedlade 112-anrop till, andra länders alarmeringscentraler så det är ett reellt behov. Om listan ska få full verkan och bli komplett med samtliga medlemsstater (och önskvärt även andra länder, åtminstone övriga europeiska) så behövs dock påtryckning på EU-nivå.

Med vänlig hälsning

SOS Alarm Sverige AB

Rickard Gustafson  
Chefsjurist