

Ad spm. nr. S 4659

Fra justitsministeren er modtaget supplerende besvarelse af et af Peter Skaarup stillet spørgsmål. Spørgsmålet, der sammen med det foreløbige svar er optaget i Folketingstidende 2003-04, forhandlingerne side 12109, lød således:

Til justitsministeren (7/7 04) af:

Peter Skaarup (DF):

»Vil ministeren via Rigspolitiet bede TDC redegøre for, hvordan det kan lade sig gøre, at alarmopkald til 112 viderestilles til en »tast-selv-service«, og hvad vil der blive gjort for at rette op på problemet?«

Supplerende svar (23/7 04)

Justitsministeren (Lene Espersen):

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet en udtalelse fra Rigspolitietschefen, der har oplyst følgende:

»Telefoniske nødopkald (112-kald), der foretages med hjælp af fastnettelefoner, bliver automatisk overført til en af politiets alarmcentraler. Nødopkald, der bliver foretaget ved anvendelse af en mobiltelefon, bliver af tekniske årsager og efter aftale med Rigspolitiet modtaget på en central, der drives af telefonselskabet TDC. Når personalet på disse centraler kan konstatere, hvorfra der ringes, bliver opkaldet viderestillet til den relevante alarmcentral.

Rigspolitiet blev bl.a. gennem pressen bekendt med, at et mobilt nødopkald blev modtaget af en »tast-selv-service« hos TDC. Rigspolitiet anmodede straks TDC om at foretage en undersøgelse af sagen. Det samme skete for så vidt angår en lignende hændelse, der fandt sted ca. 14 dage senere.

TDC har ved en redegørelse af 14. juli 2004 oplyst følgende:

»For halvanden uge siden nedsatte TDC en arbejdsgruppe for at klarlægge, hvordan alarmopkald fra mobiltelefoner til 112 i to tilfælde fejlagtigt kunne havne i en talemaskine.

I går eftermiddags lykkedes det med stor sandsynlighed at lokalisere fejlkilden. Der var tale om en teknisk fejl ved opsætningen af vores system. Umiddelbart derefter blev opsætningen af de tekniske systemer ændret, således at fejlkilden blev elimineret. Ændringen vil være i kraft fra kl. 10.00 i dag.

Det betyder, at alarmopkald fra mobiltelefoner til 112 fremover ikke bør kunne havne i en talemaskine,

som forsinker eller forhindrer modtagelsen af opkaldet.

Fejlkilden viste sig at bestå i, at kald til 112 på grund af en forkert teknisk opsætning af et system i sjældne tilfælde ved mange samtidige opkald kunne blive blandet sammen med kald til et andet nummer, hvortil der var koblet en talemaskine. Denne risiko for sammenblanding af kald mellem to tjenester er nu for fremtiden umuliggjort.

De to kald, der fejlagtigt havnede i en talemaskine, er begge foretaget i det geografiske område mellem Kolding og Esbjerg. TDC har som et led i afdækningen af fejlkilden bl.a. talt med de to personer, der stod bag kaldene.

Sammen med de tekniske data kan forløbet af de to opkald kort beskrives således:

8-6-2004 kl. 20.07.23 foretager 40 36 XX XX et kald mod 112.

Kaldets varighed er på 13 sekunder, og abonnenten oplyser, at han i den periode fik menuvalg: tast 1, tast 2 osv.

19-6-2004 kl. 10.27.01 foretager 24 68 XX XX et kald mod 112.

Kaldets varighed er på 158 sekunder, og abonnenten oplyser, at hun blev mødt med velkomsthilsen, alarm 112 et øjeblik, efterfulgt af vent venligst (dette blev gentaget ca. 10 gange). Herefter fulgte »tilbud« om tast-selv.

TDC beklager meget, at alarmopkaldene på grund af en forkert teknisk opsætning i to tilfælde fejlagtigt blev viderestillet til en talemaskine. Det burde ikke kunne ske.

Modtagelse af alarmopkald er en opgave, der har høj prioritet. Vi har i den eksisterende aftale med Rigspolitiet forpligtet os til at sørge for, at ventetiden på at komme igennem ved alarmopkald fra mobiltelefoner til 112 i løbet af et døgn ikke overstiger fem sekunder i gennemsnit. I forbindelse med den interne undersøgelse af fejlen har vi gennemgået vores log og konstateret, at vi lever op til det aftalte krav.

I de seneste syv døgn har ventetiderne eksempelvis været hvo. 3,0, 4,0, 3,4, 3,7, 2,7, 1,9 og 2,7 sekunder. Vi har under vores gennemgang ikke fundet overskridelser af tidsfristen på de fem sekunder. Vi arbejder i øvrigt løbende på at gøre ventetiden så kort som muligt.

I vores analyse af fejlkilderne har vi gennemgået en lang række mulige fejlkilder og foretaget mange testkald. Denne proces betyder, at modtagelsen af opkald fra mobiltelefoner til 112 er blevet gennemtestet, og vi vurderer, at kaldsforløbene generelt fungerer tilfredsstillende.