



3.6.2010

1475/6011/2009

Jakelussa mainitut

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

Puhelinnumeron siirrettävyys ja määräaikaiset sopimukset

Taustaa

Viestintäviraston saamien tietojen mukaan suuri osa matkaviestinverkon numeronsiirtopyynnöistä hylkääntyy sen vuoksi, että asiakkaalla on määräaikainen sopimus, jonka voimassa ollessa numeroa ei voi sopimusehtojen mukaan siirtää.

Kuluttajasopimuksissa ongelmaksi on nähty erityisesti sellaiset määräaikaiset sopimukset, jotka jatkuvat määräaikaisena esimerkiksi vuoden kerrallaan, ellei asiakas aktiivisesti irtisano sopimusta. Tällaisissa sopimuksissa asiakas ei usein itse tiedä tehneensä määräaikaista sopimusta tai ei ole tietoinen sopimuksen päättymispäivästä ja irtisanomisajasta.

Yrityssopimuksissa esiin tulleista ongelmista osa on liittynyt sopimusten purkutilanteisiin, osa muihin sopimusepäselvyyksiin (mm. epäilyjä sopimusten väärentämisestä), jotka ovat estäneet numeron siirrettävyyden. Sopimuksen purkutilanteissa on usein kysymys siitä, että toinen osapuoli katsoo olevansa oikeutettu sopimuksen purkamiseen, mutta toinen osapuoli ei hyväksy purkuilmoitusta ja suostu vapauttamaan numeroita siirtoa varten.

Viestintäviraston käsityksen mukaan olisi sekä teleyritysten että käyttäjien edun mukaista, että puhelinnumeron siirrettävyys toimisi mahdollisimman sujuvasti ja että turhia numeronsiirtopyyntöjä tehtäisiin mahdollisimman vähän.

Asiaa koskevat säännökset

Viestintämarkkinalain 51 §:n mukaan puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että sen kanssa liittymäsovimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumeron vaihtaessaan kiinteää liittymää telealueen sisällä tai matkaviestinliittymää tarjoavaa teleyritystä.

Viestintämarkkinalain 52 §:n mukaan viestintävirasto voi antaa puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevia teknisiä määräyksiä. Viestintäviraston määräykset voivat koskea:

1. puhelinnumeroita, jotka teknisistä syistä vapautetaan siirtovelvoitteesta;
2. siirrettävyyden teknistä toteuttamistapaa;
3. siirrettyyn puhelinnumeroon liittyvää puhelun ohjausta;
4. siirrettyjä puhelinnumeroita koskevan tiedotuspalvelun järjestämistä;
5. muita näihin verrattavia numeron siirrettävyyden teknisiä edellytyksiä.

Viestintävirasto on antanut puhelinnumeron siirrettävyydestä määräyksen (Viestintävirasto 46 G/2009 M). Määräyksen 7 §:ssä todetaan teleyritysten välisestä tietojen vaihdosta seuraavaa:

7 § Teleyritysten välinen tietojen vaihto

Siirrettävyyteen liittyvien tietojen vaihdossa teleyritysten välillä on käytettävä masterjärjestelmää.

Siirtyneen numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle.

Numeroa luovuttavan teleyrityksen on ilmoitettava välittömästi numeron vastaanottavalle teleyritykselle, jos numeron siirtoa ei voida toteuttaa tai jos numeron siirto viivästyy. Tällöin on ilmoitettava myös syy, miksi numeron siirtoa ei voida toteuttaa.

Määräykseen liittyvässä MPS-dokumentissa todetaan tietojen vaihdosta vielä seuraavaa:

Pykälän 2 momentissa on informatiivinen toteamus siirrettävyyden toimivuuden toteutumiseksi ja varmistamiseksi, että siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Numeron siirrettävyys edellyttää tilaajan ja vastaanottavan teleyrityksen välistä liittymäsopimusta ja tilaajan vanhan sopimuksen irtisanomista luovuttavalta teleyritykseltä. Määräykseen on kirjattu näkyviin teleyritysten yhdessä sopima menettelytapa, jossa vastaanottava teleyritys toimii siirrossa myös tilaajan irtisanomisilmoituksen asiamiehenä tehdessään siirtopyynnön luovuttavalle teleyritykselle. Tilaaajan ei tarvitse erikseen tehdä irtisanomisilmoitusta luovuttavalle teleyritykselle.

Viestintämarkkinalain 66 §:n 1 momentin mukaan viestintäpalvelusopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Teleyrityksiltä saatu selvitys

Viestintävirasto tiedusteli syksyllä 2009 matkaviestinverkon teleyrityksiltä määräaikaasiin sopimukseen ja numeron siirrettävyyteen liittyviä käytäntöjä sekä sitä, miten ne suhtautuvat Viestintävirastolle tehtyihin ehdotuksiin siitä, että määräaikaisten sopimusten osalta numeronsiirtopyyntöä ei hylättäisi vaan siirto toteutettaisiin sopimuskauden päättyessä tai että siirtopyynnön hylkäyksen yhteydessä ainakin ilmoitettaisiin sopimuksen päättymispäivä.

Saadun selvityksen perusteella suurin osa teleyrityksistä pitää nykykäytäntöä toimivana eikä näe tarvetta tehdä numeronsiirtojärjestelmään minkäänlaisia muutoksia. Yhtä lukuun ottamatta mikään kyselyyn vastanneista teleyrityksistä ei nähnyt järkeväksi muuttaa numeronsiirtojärjestelmää siten, että kesken sopimuskauden tehty siirtopyyntö toteutettaisiin määräaikaisen sopimuksen päättyessä. Teleyritysten mielestä tä-

mä aiheuttaisi sekaannusta sen suhteen, mikä asiakkaan mahdollisesti tekemistä useista siirtopyynnöistä tulisi toteuttaa.

Osa teleyrityksistä pitää tietoa määräaikaisen sopimuksen päättymisestä liikesalaisuutena eivätkä sen vuoksi haluaisi luovuttaa tietoa master-järjestelmän kautta kilpailijalle. Teleyritysten mielestä tieto sopimuksen päättymisestä tulisi saada ensisijaisesti asiakkaalta itseltään. Teleyritysten antamisen selvitysten mukaan asiakas voi saada tiedon sopimuksen määräajasta tekemästään sopimuksesta ja sen lisäksi teleyrityksen asiakaspalvelusta. Jotkut teleyritykset ilmoittavat sopimuksen päättymispäivän lisäksi puhelinlaskulla.

Viestintäviraston saamista vastauksista kävi lisäksi ilmi, että ketjutetuissa määräaikaisissa sopimuksissa asiakas ei pysty siirtämään numeroaan edes määräajan päättymispäivänä siten, että irtisanomisen hoitaisi asiakkaan puolesta kilpaileva teleyritys. Tällä hetkellä asiakas joutuu siis itse ensin irtisanomaan määräaikaisen sopimuksen vanhalle operaattorilleen ja muuttamaan sopimuksen toistaiseksi voimassaolevaksi ja vasta sitten asiakas voi pyytää kilpailevalta teleyritykseltä numeronsiirtoa. Jos asiakas vahingossa irtisanoo koko sopimuksen, hänellä ei sopimuksen päättymisen jälkeen ole enää mitään oikeutta numeroon.

Viestintäviraston ratkaisukäytäntö

Viestintävirasto on tähän asti ratkaisukäytännössään katsonut, että teleyritys on voinut rajoittaa käyttäjän oikeutta siirtää puhelinnumeron toiselle teleyritykselle kesken sopimuskauden, mikäli tästä on sovittu liittymäsopimuksessa. Asiasta on olemassa lainvoimainen päätös (8.9.2004, dnro 24/520/2004), joka on myös hyvin teleyritysten tiedossa.

Päätöksen perusteluissa on todettu mm. seuraavaa:

"Numeron siirrettävyyttä koskevissa säännöksissä ei säädetä erikseen määräaikaisen tai toistaiseksi voimassa olevan liittymäsopimuksen osana olevan numeron siirrettävyydestä, vaan säännös on kirjoitettu yleiseen muotoon. Numeron siirtovelvoitteen yhteyttä liittymän irtisanomiseen puoltaa kuitenkin Viestintäviraston antaman siirrettävyydemääräyksen 9 §:n 2 momentin säännös, jonka mukaan siirtyneen numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla *irtisanomisilmoituksena* luovuttavalle teleyritykselle.

Velvollisuus numeron siirtoon riippuu siis siitä, mitä liittymän irtisanomismenettelystä on sovittu. Jos sopimus on tehty määräaikaisena eikä siinä ole erikseen sovittu mahdollisuudesta sopimuksen irtisanomiseen tai irtisanomisoikeuden puuttumisesta on nimenomaisesti sovittu, teleyrityksellä ei ole velvollisuutta numeron siirtämiseen sopimuskauden aikana. Yleisen sopimusoikeudellisen lojaliteettivelvoitteen mukaisesti luottamusta sopimuksen voimassaolon pysymiseen suojataan. Osapuolella on ollut tilaisuus punnita määräaikaisen sopimuksen soveltuvuus tarkoitukseensa, ja näin ollen perusteltu tarve sopimuksen irtisanomiselle puuttuu. Oikeudeton irtisanominen on tehoton ja irtisanomisen kohteeksi joutunut osapuoli voi vaatia sopimuksessa pysymistä ja velvoitteen täyttämistä. Ainoa poikkeus irtisanomiselle on sellaisten olosuhteiden muutos, ettei ole edellytyksiä jatkaa sopimusta. Viestintävirasto ei ole kuitenkaan toimivaltainen arvioimaan sopimusehtojen mahdollista kohtuuttomuutta.

Jos taas liittymäsopimus on tehty määräaikaisena, mutta irtisanomismahdollisuudesta on sovittu, numero on siirrettävissä normaalisti ja numeronsiirtopyyntö toimii liittymän irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle. Mahdolliset sanktiot liittymäsopimuksen tehneelle käyttäjälle määräaikaisen sopimuksen irtisanomisesta kesken sopimuskauden määräytyvät liittymäsopimuksen perusteella."

Markkinaoikeuden päätös Kestoetu-asiassa

Markkinaoikeus antoi 30.4.2010 päätöksensä Kuluttaja-asiamiehen hakemukseen, joka koski TeliaSonera Finland Oyj:n käyttämää sopimusehtoa. Kuluttaja-asiamies vaati, että markkinaoikeus kieltää TeliaSoneraa käyttämästä kuluttajien kanssa tehtävissä sopimuksissa sopimusehtoa, jonka mukaan sopimus jatkuu automaattisesti määräajan kuluttua umpeen uuden määräaikaisen sopimuskauden ilman kuluttajan omaa nimenomaista tahdonilmaisua, ellei kuluttaja irtisano sitä ennen kuluvan sopimuskauden päättymistä.

Markkinaoikeuden päätöksessä kielletään TeliaSoneraa käyttämästä kuluttajien kanssa tehtävissä matkapuhelinliittymäsopimuksissa sopimusehtoa,

1. joka on epäselvä ja harhaanjohtava liittymän irtisanomisen ja puhelinnumeron siirrettävyyden osalta
2. joka estää puhelinnumeron siirtämisen toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla viipymättä, ja
3. jonka mukaan vanhan määräaikaisen sopimuskauden päättymisestä ja uuden määräaikaisen sopimuskauden alkamisesta ilman eri toimenpiteitä ilmoitetaan ainoastaan teksti- tai multimediasivustojen välityksellä.

Kieltoa on noudatettava 1.7.2010 lukien.

Markkinaoikeus on perustellut päätöstään numeronsiirrettävyyden osalta seuraavasti:

"Ottaen edellä mainittu huomioon markkinaoikeus katsoo, että kuluttajalla on oikeus niin halutessaan siirtää puhelinnumerosa toiselle teleoperaattorille laissa tarkoitetulla tavalla viipymättä. Kestoetusopimuksen ehtojen mukaan tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, vaan puhelinnumero on siirrettävissä toiselle teleyritykselle vasta määräaikaisen sopimuskauden umpeutumisen jälkeen. Kestoetusopimuksen irtisanomisaika ja siten kuluttajan mahdollisuus siirtää puhelinnumero voi näin ollen vaihdella kahdesta viikosta lähes yhteen vuoteen.

Kestoetu-sopimuksen ehto, jonka mukaan liittymän numero ei ole siirrettävissä toiselle teleyritykselle kesken sopimuskauden, on siten viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentin vastainen. Kyseinen säännös on pakottavaa oikeutta. Elinkeinonharjoittajaa voidaan kuluttajansuojalain säännösten nojalla kieltää toimimasta kuluttajan hyväksi säädetyin pakottavan oikeuden vaatimusten vastaisesti.

Edellä mainituilla perusteilla markkinaoikeus katsoo, että pakottavan lain-säädännön vastainen sopimusehto siitä, että kuluttaja ei voi vaihtaa puhelinnumeroaan toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla viipymättä, on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n 1 momentin vastainen.

Markkinaoikeuden päätös tulee lainvoimaiseksi 29.6.2010, ellei jompikumpi osapuoli hae Korkeimmalta oikeudelta valituslupaa.

Vireillä olevat lainsäädäntömuutokset

Yleispalveludirektiivin muutos

EU:n viestintää koskevia direktiivejä on uudistettu joulukuussa 2009. Yleispalveludirektiivin numeronsiirrettävyyttä koskevaa artiklan tavoitteena on numeron siirtoon kuluvan ajan lyhentäminen. Artiklan 6 kohdan mukaan sopimuksen irtisanomista koskevat ehdot ja menettelyt eivät myöskään saa estää palveluntarjoajan vaihtamista.

30 artikla Palveluntarjoajan vaihtamisen helpottaminen

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki tilaajat, joilla on kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero, voivat halutessaan säilyttää numeronsa liitteessä I olevan C osan säännösten mukaisesti riippumatta siitä, mikä yritys palveluja tarjoaa.

2. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että numeron siirrettävyyteen liittyvä hinnoittelu operaattoreiden ja/tai palveluntarjoajien välillä on kustannuslähtöistä ja että tilaajille mahdollisesti aiheutuvat välittömät kustannukset eivät estä tilaajaa vaihtamasta palveluntarjoajaa.

3. Kansalliset sääntelyviranomaiset eivät saa määrätä numeron siirrettävyyttä koskevia vähittäishintoja kilpailua vääristävällä tavalla, esimerkiksi määräämällä tietyt tai yhteiset kuluttajahinnat.

4. Numeroiden siirtäminen ja niiden aktivointi siirron jälkeen on toteutettava mahdollisimman nopeasti tilaajan esittämästä pyynnöstä. Tilaajien, jotka ovat tehneet sopimuksen numeron siirtämisestä toiselle yritykselle, on joka tapauksessa saatava numeronsa aktivoitua yhden työpäivän kuluessa.

Toimivaltaiset kansalliset viranomaiset voivat määrätä numeroiden yleisestä siirtämisprosessista, ottaen huomioon sopimuksia koskevat kansalliset säännökset, teknisen toteutettavuuden ja tarpeen varmistaa palvelujen jatkuvuus, sanotun kuitenkin rajoittamatta ensimmäisen alakohdan soveltamista. Palvelu ei saa siirtämisen aikana missään tapauksessa olla pois käytöstä kauempaa kuin yhden työpäivän. Toimivaltaisten kansallisten viranomaisten on myös otettava tarvittaessa huomioon toimenpiteet tilaajien suojan varmistamiseksi koko vaihtoprosessin ajan ja sen varmistamiseksi, että tilaajien palveluntarjoaja ei vaihdu heidän tahtomattaan.

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että yrityksille määrätään asianmukaisia seuraamuksia, mukaan luettuna velvoite maksaa tilaajille korvauksia, jos numeroiden siirtäminen viivästyy tai jos siirtämisen yhteydessä tapahtuu väärinkäytöksiä yritysten toimesta tai nimissä.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajien ja sähköisen viestintäpalveluja tarjoavien yritysten välisissä sopimuksissa ei sopimuksen alkaessa määrätä sitoumusajasta, joka ylittää 24 kuukautta. Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että yritykset tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden tehdä enintään 12 kuukauden pituinen sopimus.

6. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, etteivät sopimuksen irtisanomista koskevat ehdot ja menettelyt estä palveluntarjoajan vaihtamista, sanotun kuitenkin rajoittamatta sopimuksen vähimmäiskeston soveltamista.

Muutokset viestintämarkkina- laissa

Liikenne- ja viestintäministeriössä on valmisteltu luonnos hallituksen esitykseksi, jolla pantaisiin täytäntöön muutokset viestintäministeriön esityksessä, jolla pantaisiin täytäntöön muutokset viestintäministeriön esityksessä. Hallituksen esitysluonnoksessa on ehdotettu säädettäväksi uusi 70 a §, joka koskee viestintäpalvelusopimuksen kestoa.

70 a § Viestintäpalvelusopimuksen kesto

Viestintäpalvelusopimus on voimassa toistaiseksi ja päättyy sopimuksen irtisanomisen johdosta. Kuluttajalla on oikeus milloin tahansa irtisanoa sopimus päättyneeseen kahden viikon kuluttua irtisanomisesta, jollei 2 momentista johdu muuta.

Teleyritys saa tehdä kuluttajan kanssa enintään kahden vuoden määräaikaisen viestintäpalvelusopimuksen. Jos teleyritys tarjoaa pidempää kuin 12 kuukauden sopimusta, kuluttajalle on tarjottava myös mahdollisuus tehdä 12 kuukauden määräaikainen sopimus. Jos kuluttaja sopimuksen määräajan päätyttyä pysyttelee passiivisena, määräaikainen sopimus kuitenkin jatkuu toistaiseksi voimassa olevana ja se on normaalisti osapuolten irtisanottavissa.

Kuluttajalla on sopimuksen määräaikaudesta huolimatta oikeus irtisanoa sopimus päättyneeseen kahden viikon kuluttua irtisanomisesta, jos kuluttaja on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan

häneestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa on kuluttajan olosuhteiden muuttumisen tai muun erityisen syyn takia hänen kannaltaan kohtuutonta. Jos kuluttaja kuolee, hänen oikeudenomistajillaan on oikeus irtisanoa sopimus. Irtisanomisesta ei saa vaatia kuluttajalta korvausta. Teleyrityksellä on kuitenkin oikeus saada kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite takaisin.

Kuluttaja saa irtisanoa määräaikaisen sopimuksen ilman 3 kuukauden kuluksaan perustetta, jos hän maksaa teleyritykselle ennakko-irtisanomisen johdosta suoritettavan sopimusehdoissa yksilöidyn korvauksen. Korvaus ei saa määrältään ylittää niitä maksuja, jotka tulisivat kuluttajan suoritettaviksi jäljellä olevalta sopimusajalta. Teleyrityksen on viipymättä saatuaan irtisanomisesta tiedon ilmoitettava kuluttajalle korvauksen perusteet ja täsmällinen määrä.

Viestintäviraston linjaukset numeronsiirrettävyydestä määräaikaisissa sopimuksissa

Viestintävirasto on tähän asti ratkaisukäytännössään katsonut, että teleyrityksen velvollisuus numeronsiirtoon on voinut olla riippuvainen sen ja asiakkaan välisestä sopimuksesta. Viestintäviraston ratkaisukäytäntö on johtanut kestävämpään tilanteeseen sekä kuluttaja- että yritysso-
pimuksissa.

Kuluttajasopimuksissa on otettu yleisesti käyttöön ketjutettuja määräaikaisia sopimuksia, joista kuluttajien on ollut vaikea tai lähes mahdoton päästä eroon. Teleyritykset ovat tulkinneet ketjutetuissa määräaikaisissa sopimuksissa määräaikaisen sopimuksen oleva aina voimassa ja siten kieltäytyvät siirtämästä numeroa edes sopimuskauden vaihtuessa ellei asiakas ole ensin irtisanonut määräaikaista palvelusopimusta numeron luovuttavalle teleyritykselle. Teleyritysten tämän hetkinen käytäntö on Viestintäviraston käsityksen mukaan vastoin Viestintäviraston numerointimääräyksen mukaista ns. yhden luukun periaatetta.

Yritysso-
pimuksissa numeron luovuttava teleyritys pystyy tällä hetkellä toiminnallaan viivyttämään numeron siirtoa tarpeettomasti ja käyttämään numeron siirrosta kieltäytymistä painostuskeinona sopimuserimielisyyksien ratkaisemiseen haluamallaan tavalla.

Toimenpiteet vanhan ratkaisukäytännön nojalla

Viestintävirasto on teleyritysten kanssa käymisään keskusteluissa todennut useaan otteeseen, että **numeron on oltava siirrettävissä myös määräaikaisissa sopimuksissa aina vähintään sopimuskauden päättyessä**. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että teleyrityksen on hyväksyttävä sellaiset määräaikaisiin sopimukseen kohdistuvat numeronsiirtopyynnöt, joissa numero on tarkoitus siirtää sopimuskauden päättyessä tai vaihtuessa. Asiakkaalta ei voida tällaisissa tilanteissa edellyttää sitä, että hän irtisanoa määräaikaisen sopimuksensa erikseen numeron luovuttavalle teleyritykselle vaan numeron siirron on toimittava normaalisti yhden luukun periaatteen kautta.

Asiasta on annettu päätös Tele Finlandille 31.5.2010.¹ Viestintävirasto kehottaa myös muita teleyrityksiä varmistamaan, että niiden käytännöt vastaavat yllä mainittua ja tarvittaessa muuttamaan käytäntöjään kuukauden kuluessa tämän kirjeen päivämäärästä.

Viestintävirasto on lisäksi linjannut 12.5.2010 antamassaan kannanotossaan numeronsiirrettävyyksiveloitetta sopimuksen purkutilanteissa. Viestintäviraston kannanoton mukaan sopimuksen purkamisen on yleensä vapaamuotoinen ja yksipuolinen oikeustoimi, jonka johdosta sopimuksen olemassaolo lakkaa. Jos sopimuksen tehnyt asiakas ilmoittaa purkaneensa telepalveluita koskevan sopimuksen, Viestintäviraston käsityksen mu-

¹ <http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/5q8Eh70ZC/PaatoteleFinland310510.pdf>

kaan teleyrityksellä ei ole perusteita kieltäytyä myöskään numeronsiirrosta vaan sen on viestintämarkkinalain 51 § 1 momentin mukaisesti huolehdittava viipymättä, että käyttäjä voi säilyttää numeronsa vaihtaessaan palveluntarjoajaa. Velvollisuus on voimassa riippumatta siitä, onko sopimuksen purkamiselle ollut perusteita vai ei. Mahdolliset sopimussuhdetta koskevat kysymykset käsitellään sopimusosapuolten välillä erillisinä prosessina.

Muutokset ratkaisukäytäntöön ja numeronsiirrettävyyttä koskeviin prosesseihin

Markkinaoikeuden antaman päätöksen mukaan kuluttajan 51 §:n 1 momentin mukaista oikeutta siirtää puhelinnumeron viipymättä ei voida rajoittaa sopimusehdolla. Markkinaoikeus on todennut päätöksessään, että sopimusehto, jonka mukaan liittymän numero ei ole siirrettävissä toiselle teleyritykselle *kesken sopimuskauden*, on viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentin vastainen ja siten kohtuuton.

Ottaen huomioon markkinaoikeuden antaman päätöksen, yleispalveludirektiivin muutokset, vireillä olevan lainsäädäntöhankkeen ja sopimuksista numeron siirrettävyyteen aiheutuvat ongelmat, Viestintävirasto katsoo tarkoituksenmukaiseksi muuttaa ratkaisukäytäntöään asiassa Markkinaoikeuden linjausta vastaavaksi. Vastaavanlaisiin ratkaisuihin on päädytty myös useissa muissa EU-maissa².

Viestintävirasto katsoo, että jatkossa teleyritysten tulee siirtää puhelinnumero viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentin mukaisella tavalla viipymättä riippumatta siitä, onko asiakkaalla määräaikainen sopimus vai ei. Numeronsiirtopyyntöä ei näin ollen voi enää jatkossa hylätä syykoodilla 8 (sopimuksen määräaikaisuus). Koska viestintämarkkinalain 51 §:n 1 momentti on pakottavaa lainsäädäntöä suhteessa kaikkiin käyttäjäryhmiin, koskee myös Viestintäviraston kannanotto sekä kuluttaja- että yrityskäyttäjiä.

Jatkossa **teleyritysten on siis toteutettava numerosiirto Viestintäviraston siirrettävyyismääräyksen mukaisessa ajassa riippumatta käyttäjällä olevan liittymän tyypistä tai liittymäsopimuksen kestosta**. Numeronsiirrettävyyismääräyksen mukaisesti vastaanottavan teleyrityksen tekemä numeronsiirtopyyntö toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Ellei irtisanomisoikeudesta ole muuta sovittu, Viestintävirasto katsoo irtisanomisen tulevan voimaan määräaikaisen sopimuskauden päättyessä ja teleyrityksillä olevan oikeus laskuttaa asiakkaalta liittymän hinnaston mukaiset kiinteät maksut sopimuksen päättymiseen saakka (vastaavalla tavalla kuin tällä hetkellä toistaiseksi voimassa olevien liittymien osalta).

Mikäli liikenne- ja viestintäministeriön ehdottama 70 a § tulee voimaan ehdotuksen mukaisena, Viestintävirasto katsoo lain voimaantulon jälkeen numeronsiirtopyynnön toimivan määräaikaisissa kuluttajasopimuksissa 70 a §:n 4 momentin mukaisena irtisanomisilmoituksena kahden viikon irtisanomisajalla.

Myös yrityssovimuksissa numero(t) on siirrettävä asiakkaan sitä pyytessä kesken sopimuskauden, mutta sopimuksen irtisanomisen ja mahdollisen sopimuksesta irtaantumiskorvauksen osalta voi edelleen sopia 70 a §:stä poikkeavasti.

Ehdotetun 70 a §:n mukaan teleyrityksen on viipymättä saatuaan irtisanomisesta tiedon ilmoitettava kuluttajalle korvauksen perusteet ja täs-

² Kts. esim Ruotsin uusi siirrettävyyismääräys <http://www.pts.se/upload/Foreskrifter/Tele/ptsfs-2010-4-foreskrifter-nummerportabilitet.pdf>

mällinen määrä. Viestintävirasto katsoo, että myös ennen mahdollisen lakimuutoksen voimaantuloa numeron luovuttavan teleyrityksen on viestintämarkkinalain 75 § 3 momentin mukaisesti lähetettävä kuluttajalle irtisanomisesta kirjallinen vahvistus. Viestintävirasto suosittelee, että tässä vahvistuksessa ilmoitettaisiin jäljellä olevasta sopimuskaudesta kuluttajalle aiheutuvat kustannukset.

Koska kysymyksessä on muutos vakiintuneeseen ratkaisukäytäntöön, muutos tullaan viemään läpi siten, että teleyritysten prosessien ja käytäntöjen on vastattava uutta linjausta viimeistään viestintämarkkinalain muutosten voimaan tullessa, arviolta 1.1.2011. Muutoksia toteutettaessa voidaan samalla ottaa huomioon viestintämarkkinalakiin tulevat muutokset määräaikaisten sopimusten osalta. Samassa yhteydessä Viestintäviraston numeronsiirrettävyyttä koskevaa määräystä muutetaan sekä uuden ratkaisukäytännön mukaiseksi että vastaamaan myös muilta osin uusittua yleispalveludirektiiviä ja viestintämarkkinalain muutosta.

Käytännön toimenpiteet

Edellä mainituin perustein Viestintävirasto edellyttää, että teleyritykset muuttavat numeronsiirrettävyyteen liittyviä prosessejaan **kuukauden kuluessa** siten, että

- käyttäjä voi siirtää numeronsa toiselle teleyritykselle Viestintäviraston siirrettävyysemääräyksen mukaisesti määräaikaisten sopimustenkin osalta vähintään aina sopimuskauden päättyessä; ja
- sopimuksen purkutilanteissa numeronsiirrot toteutetaan 51 §:n mukaisella tavalla viipymättä

Lisäksi Viestintävirasto edellyttää, että teleyritykset **valmistautuvat seuraaviin muutoksiin** siirrettävyyttä koskevissa prosesseissa:

- käyttäjä voi siirtää numeronsa toiselle teleyritykselle viipymättä riippumatta voimassa olevan sopimuksen tyypistä tai kestosta eikä numeronsiirtopyyntöjä enää hylätä syykoodille 8 (määräaikainen sopimus)
- numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä numeron siirtopyyntö toimii irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle operaattorille
- ellei määräaikaisen sopimuksen irtisanomisesta ole sovittu muuta, sopimus päättyy irtisanomisen myötä sopimuskauden päättyessä ja asiakas on velvollinen maksamaan liittymän kiinteät kustannukset (kuten kk-maksun) sopimuskauden päättymiseen asti

Kun viestintämarkkinalain mahdollinen muutos tulee voimaan, on määräaikaisten sopimusten ketjuttamista, irtisanomisehtoja ja -käytäntöä sekä siirrettävyyssprosesseja muutettava yllä olevan ja lakimuutoksen edellyttämällä tavalla. Mikäli markkinaoikeuden päätös saa lainvoiman ennen lakimuutosten voimaantuloa, teleyritysten tulee ottaa toiminnassaan myös se huomioon.

Johtaja Timo Lehtimäki

Lakimies Sanna Hughes

JAKELU

Teleyritykset
Finnnet-liitto
FiCom ry
Kuluttajavirasto

TIEDOKSI

Liikenne- ja viestintäministeriö, viestintämarkkinaosasto