



31.5.2010

712/6010/2010

Jakelussa mainitut

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

X:n valitus 6.4.2010

Viestintäviraston päätös koskien Tele Finlandin toimintaa numeronsiirtoasiassa

1. Taustaa

X on lähettänyt Viestintävirastolle valituksen koskien Tele Finlandin toimintaa.

Asiakkaalla on ollut käytössään 2.3.2005 alkaen Tele Finlandin puhepaketti Mega ja siinä Kestoetu-sopimus (jälj. Sunnuntaietu-sopimus Tele Finlandin käyttämän nimityksen mukaisesti) puhelinnumerolle []. Asiakas on saanut Tele Finlandilta 8.3.2010 tekstiviestin, jossa todetaan Sunnuntaietu-sopimuksen jatkuvan automaattisesti seuraavan 12 kk, ellei asiakas irtisano sopimusta 24.3.2010 mennessä.

Asiakas on tehnyt Saunalahti Group Oyj:n kanssa sopimuksen numeron siirrosta 12.3.2010. Saunalahti on luvannut hoitaa Sunnuntaietu-sopimuksen irtisanomisen. Tele Finland on kuitenkin hylännyt Saunalahden tekemän numeronsiirtopyynnön vedoten määräaikaiseen sopimukseen. Asiakkaalle on kerrottu, että Sunnuntaietu-sopimus pitää irtisanoa erikseen Tele Finlandille ja että sopimus voi päättyä seuraavan kerran vasta vuoden kuluttua.

2. Asiaa koskevat säännökset

Viestintämarkkinalain (393/2003) 119 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Puhelinnumeron siirrettävyyteen liittyvistä velvoitteista on säädetty viestintämarkkinalain 51 §:ssä. Sen mukaan puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että sen kanssa liittymäsopimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumeron vaihtaessaan kiinteää liittymää telealueen sisällä tai matkaviestinliittymää tarjoavaa teleyritystä.

Viestintäviraston siirrettävyyttä koskevan määräyksen (Viestintävirasto 46 G/2009 M) 7 §:n mukaan siirtyneen numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle.

Viestintämarkkinalain 126 §:n mukaan jos teleyritys tai henkilö, jonka oikeutta tai etua asia koskee, katsoo, että joku toimii viestintämarkkina-

lain tai sen nojalla annettujen säännösten vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi. Viestintävirasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavakseen.

Viestintämarkkinalain 121 §:n mukaan, jos joku rikkoo viestintämarkkinalakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä eikä kehotuksesta huolimatta kohtuullisessa, vähintään kuukauden määräajassa oikease menettelyään, Viestintävirasto voi velvoittaa hänet korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä. Velvoitteen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko tai uhka siitä, että toiminta keskeytetään taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään rikkojan kustannuksella.

3. Asiassa saatu selvitys

Viestintävirasto on pyytänyt Tele Finlandilta 13.4.2010 selvitystä siitä, millä perusteella se on kieltäytynyt siirtämästä X:n käytössä olleen numeron Saunalahdelle ja miten se katsoo noudattavansa määräaikaisten sopimusten osalta toiminnassaan viestintämarkkinalain 51 §:ää ja Viestintäviraston siirrettävyyismääräystä, erityisesti sen 7 §:ää.

Tele Finland on toimittanut vastauksensa Viestintävirastolle 6.5.2010. Vastauksessaan Tele Finland toteaa, että asiakkaan numeron siirto on estynyt liittymällä olevan Sunnuntaietu-sopimuksen vuoksi. Sopimuksen ehtoissa rajoitus todetaan seuraavasti:

"Liittymää koskevaa palvelusopimusta ei voi irtisanoa päättymään, eikä liittymän numero ole siirrettävissä toiselle teleyritykselle kesken Tele Finland Sunnuntaietu-sopimuksen sopimuskauden."

Tele Finland ilmoittaa siirtävänsä numerot ja irtisanovansa liittymät lain ja Viestintäviraston määräysten mukaisesti. Mikäli numeron siirto asiakkaan sopimuksesta johtuen estyy, ei myöskään asiakkaan liittymäsopimusta irtisanoa vaan esteestä toimitetaan ilmoitus siirtopyynnön tehneelle operaattorille.

Viestintävirasto on pyytänyt Tele Finlandilta perusteltua lisäselvitystä 7.5.2010 siitä, miksi asiakkaan liittymäsopimusta ei ole irtisanoitu ja numeroa siirretty Saunalahdelle viestintämarkkinalain 51 §:n ja Viestintäviraston numeronsiirrettävyyismääräyksen mukaisesti. Lisäksi Viestintävirasto pyysi Tele Finlandia ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt tai aikoo ryhtyä selvityspyynnön johdosta. Lisäselvitys pyydettiin toimittamaan Viestintävirastolle viimeistään 21.5.2010.

Tele Finland on vastannut lisäselvityspyyntöön 14.5.2010. Vastauksessaan Tele Finland toteaa edelleen, että asiakkaan numeron siirto Saunalahdelle on estynyt liittymällä olevan määräaikaisen Sunnuntaietu-sopimuksen vuoksi. Tele Finlandin mukaan, kun numeronsiirto on määräaikaisen sopimuksen vuoksi estynyt, ei siirtotilauksella ole ollut vaikutusta asiakkaan sopimuksen voimassaoloon. Tele Finland viittaa vastauksessaan sekä Viestintäviraston ratkaisukäytäntöön että siirrettävyyismääräyksen 7 §:ään.

Viestintävirasto pyysi asiakkaalta 26.5.2010 vahvistusta siitä, onko hänen valituksessaan ilmoitettu oikea puhelinnumero. Asiakas vastasi 27.5.2010 ja totesi, että valituksessa mainittu numero on virheellinen ja että valitus koskee puhelinnumeroa [].

Viestintävirasto oikaisi puhelinnumeroa koskevan tiedon myös Tele Finlandille 27.5.2010 ja antoi sille mahdollisuuden muuttaa tai täydentää

selvityksiään. Tele Finland ilmoitti 28.5.2010, ettei tiedolla ole vaikutusta sen antamiin vastauksiin.

4. Viestintäviraston päätös

4.1 Perustelut

Ratkaisukäytännössään¹ Viestintävirasto on todennut määräaikaisten liittymäsopimusten ja numeronsiirrettävyyden suhteesta seuraavaa:

"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."

Viestintävirasto on siis pitänyt tähän asti hyväksyttävänä käytäntönä sitä, että teleyritys kieltäytyy numeron siirtämisestä toiselle teleyritykselle *sopimuskauden aikana*, mikäli tästä on sovittu asiakkaan kanssa. Sen sijaan teleyritys ei voi perustella Viestintäviraston ratkaisukäytännöllä kieltäytymistään numeron siirrosta määräaikaisen sopimuksen tai sopimuskauden päättyessä. Tällöin numero on siirrettävä käyttäjän sitä pyytäessä viestintämarkkinalain 51 §:n mukaisella tavalla viipymättä.

Viestintäviraston siirrettävyyismääräyksen 7 §:n mukaisesti numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalla teleyritykselle. Määräyksen 7 §:n säännöksellä on toteutettu numeronsiirrettävyydessä ns. yhden luukun periaate, jonka mukaan asiakkaan ei tarvitse irtisanoa liittymäänsä erikseen luovuttavalle operaattorille vaan numeronsiirtopyyntö toimii samalla irtisanomisilmoituksena. Määräyksen säännöstä on noudatettava myös määräaikaisten sopimusten osalta silloin, kun ne ovat irtisanottavissa, kuitenkin aina vähintään sopimuskauden päättyessä.

Tele Finland on selvityksissään viitannut sopimusehtoihinsa ja Viestintäviraston siirrettävyyismääräykseen ja todennut, että se on toiminut lain ja määräysten mukaisesti kieltäytyessään siirtämässä asiakkaan numeroa. Tele Finlandin lisäselvityspyyntöön antaman vastauksen mukaan siirtotilauksella ei ole ollut vaikutusta sopimuksen voimassaoloon, koska numeron siirto on määräaikaisen sopimuksen vuoksi estynyt.

Tele Finlandin sopimusehtojen mukaan Sunnuntaietu-sopimuksella varustettu liittymä ei ole irtisanottavissa eikä siihen liittyvä numero ole siirrettävissä kesken Tele Finland Sunnuntaietu-sopimuksen sopimuskauden. Tele Finland ei Viestintäviraston pyynnöistä huolimatta ole kuitenkaan millään tavalla perustellut väitettään siitä, että tässä tapauksessa olisi ollut kyse numeron siirtämisestä kesken sopimuskauden.

Asiakas on saanut Tele Finlandilta 8.3.2010 tekstiviestin, jossa todetaan Sunnuntaietu-sopimuksen jatkuvan automaattisesti seuraavan 12 kk, ellei asiakas irtisano sopimusta 24.3.2010 mennessä. Tele Finland ei ole kiistänyt asiakkaan ilmoitusta siitä, että tämä on tehnyt numeronsiirtopyynnön Saunalahdelle ennen Tele Finlandin asiakkaalle lähettämässä tekstiviestissä ilmoitetun irtisanomisajan päättymistä ja että numero on ollut tarkoitus siirtää Sunnuntaietu-sopimuksen sopimuskauden päättyessä. Näin ollen Saunalahdelta ennen Tele Finlandin asiakkaalle ilmoittaman irtisanomisajan päättymistä tulleen numeronsiirtopyynnön olisi pitä-

¹ http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/1156442614995/paatos_08092004.pdf

nyt Viestintäviraston siirrettävyyismääräyksen mukaisesti johtaa liittymäsopimuksen irtisanomiseen ja numeron siirtymiseen Tele Finlandilta Saunalahdelle.

4.2 Päätös

Edellä esitettyjen perustelujen nojalla Viestintävirasto kehottaa Tele Finlandia kuukauden kuluessa tämän päätöksen antamisesta

- toteuttamaan X:n numeron siirron Saunalahdelle viestintämarkkinalain 51 §:n mukaisesti viipymättä, mikäli asiakas tätä edelleen haluaa; ja
- muuttamaan numeronsiirtoa koskevia prosessejaan siten, että jatkossa asiakas pystyy siirtämään numeronsa ja irtisanomaan liittämänsä numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemän siirtotilauksen avulla vähintään silloin, kun määräaikaisen sopimuksen sopimuskausi päättyy tai vaihtuu.

Viestintäviraston päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

5. Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, voi hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudesta siten, kuin hallintolainkäytölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja asiasta antaa lakimies Sanna Hughes, p. 09 6966 870 tai sanna.hughes@ficora.fi.

Yksikön päällikkö Pertti Hölttä

Lakimies Sanna Hughes

LIITTEET Valitusosoitus

JAKELU Tele Finland
X

TIEDOKSI Kuluttaja-asiamies
Saunalahti Group Oyj

VALITUSOSOITUS

MINNE VALITETAAN

Tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla **Helsingin hallinto-oikeuteen**.

MITEN VALITUS TEHDÄÄN

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Valituskirjelmässä on ilmoitettava:

- viranomainen, jolle valitus on osoitettu (Helsingin hallinto-oikeus)
- valittajan nimi ja kotikunta
- jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä, tai laatijana on joku muu henkilö, valituskirjelmässä on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa
- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin muutosta haetaan ja mitä muutoksia päätökseen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelämä.

Vaatimuksen kirjallisesta muodosta täyttää myös viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja. Allekirjoitusvaatimuksen täyttää myös sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (13/2003) 18 §:ssä tarkoitettu sähköinen allekirjoitus. Viranomaiselle osoitettavaa sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

VALITUSKIRJELMÄN LIITTEET

Valituskirjelmään on liitettävä:

- Viestintäviraston päätös, johon haetaan muutosta, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- tiedoksisaantitodistus tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vaatimuksensa tueksi vetoaa, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle
- asiamiehen valtakirja, jollei asiamies ole asianajaja tai yleinen oikeusavustaja.

Jos viranomaiselle toimitetussa sähköisessä asiakirjassa on selvitys asiamiehen toimivallasta, asiamiehen ei tarvitse toimittaa valtakirjaa. Viranomainen voi kuitenkin määrätä valtakirjan toimitettavaksi, jos viranomaisella on aihetta epäillä asiamiehen toimivaltaa tai sen laajuutta.

VALITUSAIKA

Valitus on tehtävä **30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista**. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun. Tiedoksisaantipäivä lasketaan seuraavasti:

- Jos päätös on lähetetty postitse saantitodistusta vastaan, tiedoksisaantipäivä ilmenee todistuksesta. Saantitodistus liitetään valitusasiakirjoihin.
- Jos päätös on postitettu tavallisena kirjeenä, sen katsotaan tulleen tiedoksi seitsemän (7) päivän kuluessa postituspäivästä, jollei muuta ilmene
- Jos päätös on toimitettu tiedoksi muulla tavalla esim. saantitodistusta vastaan jollekin muulle henkilölle kuin päätöksen saajalle (sijaistiedoksianto), katsotaan päätöksen saajan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä saantitodistuksen osoittamasta päivästä.

MITEN VALITUS TOIMITETAAN PERILLE

Valituskirjelämä on toimitettava valitusajassa Helsingin hallinto-oikeuteen. Omalla vastuulla valitusasiakirjat voi lähettää postitse, sähköisessä muodossa tai lähetin välityksellä. Postiin valitusasiakirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille hallinto-oikeuteen viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Posti- ja käyntiosoite:

HELSINGIN HALLINTO-OIKEUS

Ratapihantie 9

00520 Helsinki

Puhelin: 010 36 42000

Faksi: 010 36 42079

Sähköposti: helsinki.hao@oikeus.fi