



8.9.2010

1383/6011/2010  
JULKINEN

DNA Oy  
PL 41  
01741 VANTAA

Viite  
Ref.  
Ref.  
Asia  
Ärende  
Subject

Elisa Oyj:n toimenpidepyyntö 30.7.2010

Viestintäviraston päätös koskien numeron siirrettävyyttä määräaikaisissa sopimuksissa

## 1. Taustaa

Viestintävirasto on antanut teleyrityksille 3.6.2010 kannanoton, jonka mukaan teleyritysten on kuukauden kuluessa kannanotosta muutettava numeron siirtoa koskevia käytäntöjään niin, että käyttäjä voi siirtää numeronsa toiselle teleyritykselle määräaikaisien sopimusten osalta aina vähintään sopimuskauden päättyessä.

Elisa Oyj teki DNA Oy:stä (jälj. DNA) toimenpidepyynnön 30.7.2010. Elisan käsityksen mukaan DNA ei edelleenkään toimi Viestintäviraston edellyttämällä tavalla ja pyytää, että Viestintävirasto ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin DNA:n toiminnan saattamiseksi viestintämarkkinalain mukaiseksi. Elisa pyytää käsittelemään asiaa kiireellisenä, koska DNA ei ole useista kehotuksista huolimatta korjannut menettelyään ja asia aiheuttaa merkittäviä ongelmia asiakkaille.

## 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 viestintämarkkinalain 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 oikeaseurauksensa 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 asiassa selvitystä DNA:lta 4.8.2010.

DNA on vastannut selvitykseen 27.8.2010. Selvityksessään DNA toteaa, että se ei ole tarkoituksellisesti jättänyt huomiotta Viestintäviraston kannanottoa tai halunnut aiheuttaa haittaa numeronsiirtojen sujuvuuteen, [ ]<sup>1</sup>

### 4. Viestintäviraston päätös

#### 4.1 Perustelut

Ratkaisukäytännössään<sup>2</sup> 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 siirrettävyydemääräyksen 7 §:n mukaisesti numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Määräyksen 7 §:n säännöksellä on toteutettu numeronsiirrettävyydessä ns. yhden luokun 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.

Viestintäviraston tämänhetkinen ratkaisukäytäntö numeron siirrettävyydestä määräaikaisissa sopimuksissa on vakiintunutta. Viime syksynä tuli kuitenkin esille, että teleyritykset eivät hyväksy myöskään sellaisia numeronsiirtopyyntöjä, joissa sopimus on määräaikainen mutta siirtopäivä kohdistuu määräajan päättymisen jälkeiseen aikaan. Viestintävirasto keskusteli asiasta teleyritysten kanssa loppuvuonna 2009 ja esitti oman näkemyksensä asiasta. Teleyritykset sopivat Numpacissa tekemänsä numeronsiirtoprosessiin 30.6.2010 mennessä oma-aloitteisesti muutokset, jonka jälkeen numeronsiirron piti onnistua vähintään sopimuksen päättyessä.

<sup>1</sup> Salassa pidettävät tiedot poistettu (Julkl 24 §:n 20 k.)

<sup>2</sup> [http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/1156442614995/paatos\\_08092004.pdf](http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/1156442614995/paatos_08092004.pdf)

Viestintävirasto lähetti 3.6.2010 kirjeen kaikille teleyrityksille asiasta ja kehotti niitä muuttamaan prosessejaan säännösten mukaiseksi kuukauden kuluessa kirjeen lähettämistä. Tele Finlandille on annettu kuluttajan toimenpidepyynnön johdosta asiassa päätös 31.5.2010.<sup>3</sup> Päätös on lainvoimainen.

DNA on siis Viestintäviraston käsityksen mukaan ollut tietoinen velvollisuudestaan siirtää numero vähintään silloin, kun siirtopyyntö kohdistuu määräaikaisen sopimuksen päättymispäivään tai sen jälkeiseen aikaan. DNA ei ole kuitenkaan oma-aloitteisesti korjannut menettelyään eikä tehnyt teleyritysten yhdessä sopimia tai Viestintäviraston edellyttämiä muutoksia järjestelmiinsä.

[ ]<sup>4</sup>

Viestintävirasto katsoo kohtuulliseksi, että DNA korjaa numeronsiirtoa määräaikaisissa sopimuksissa koskevaa menettelyään viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaiseksi kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksi saannista.

#### 4.2 Päätös

Edellä esitettyjen perustelujen nojalla Viestintävirasto kehottaa DNA:ta kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksi saannista muuttamaan numeronsiirtoa koskevia prosessejaan ja käytäntöään siten, että jatkossa asiakas pystyy siirtämään numeronsa ja irtisanomaan liittymänsä 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](mailto:sanna.hughes@ficora.fi).

Yksikön päällikkö Pertti Hölttä

Lakimies Sanna Hughes

LIITTEET Valitusosoitus

TIEDOKSI Elisa Oyj (julkisin osin)

<sup>3</sup> <http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/5q8Eh70ZC/PaatoteleFinland310510.pdf>

<sup>4</sup> Salassa pidettävät tiedot poistettu (Julkl 24 §:n 20 k.)

# 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 valituskirjelmä.

Vaatumuksen kirjallisesta muodosta täyttää myös viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja. Allekirjoitusvaatumuksen 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

Valituskirjelmä 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