

# **PUHELINNUMERON SIIRRETTÄVYYDEN PROSEDUURIT**

Julkaisija  
**Viestintävirasto**

**KUVAILELEHTI**  
Asiakirjan päivämäärä  
13.4.2011

Tekijät Puhelinnumeron siirrettävyystryöryhmä		Asiakirjan laji Työryhmäraportti	
		Toimeksiantaja	
Asiakirjan nimi Työryhmäraportti 1/2011: PUHELINNUMERON SIIRRETTÄVYYDEN PROSEDUURIT			
Tiivistelmä  Viestintävirasto antoi 13.4.2011 uuden määräyksen 46 H/2011 M puhelinnumeron siirrettävyydestä. Määräyksellä toteutetaan 25.11.2009 hyväksytyn yleispalveludirektiivin muutoksen sekä 8.4.2011 annetun viestintämarkkinalain muutoksen vaatimukset.  Määräyksellä laajennetaan puhelinnumeron siirrettävyyttä koskemaan myös muita kuin liittymän tunnusmerkistön täyttäviä viestintäpalveluita. Siirrettävyys on määräyksen mukaan mahdollista myös kesken määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden.  Työryhmäraportti korvaa 26.8.2004 julkaistun ja 22.11.2004 muutetun Numeronsiirrettävyyden proseduurit - työryhmäraportin 6/2004.			
Avainsanat			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 16	Kieli suomi	Hinta 7,70 €	Luottamuksellisuus
Jakaja		Kustantaja	

Postiosoite  
PL 313  
00181 HELSINKI  
Y-tunnus 0709019-2

Käyntiosoite  
Itämerenkatu 3 A  
00180 HELSINKI

Puhelin  
(09) 69 661  
Telekopio  
(09) 6966 410

Sähköposti  
[info@ficora.fi](mailto:info@ficora.fi)  
Kotisivu  
<http://www.ficora.fi>

## Esipuhe

Viestintävirasto perusti 25.8.2010 (Dno 1391/060/2010) puhelinnumeron siirrettävyyden prosesseja määrittelevän työryhmän. Työryhmän tehtävänä oli uudistaa siirrettävyysemääräys sekä numeron siirrettävyyden prosessit vastaamaan uusitun EU:n yleispalveludirektiivin 30 artiklaa ja sen implementoivaa viestintämarkkinalain muutosta. Työryhmän tehtävänä oli lisäksi analysoida numeron siirrettävyyden master-järjestelmään tarvittavat muutokset sekä sopia teleyritysten prosesseihin ja master-järjestelmään tehtävien muutosten toteutusaikataulusta. Osana työryhmän työtä päivitettiin Viestintäviraston työryhmäraportti "Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit" (Viestintävirasto 6/2004, muutettu 22.11.2004) vastaamaan yllä mainittuja säädöksiä.

Puhelinnumeron siirrettävyyden prosesseja määrittelevän työryhmän työhön osallistuivat eri vaiheissa: Pekka Sillanmäki (Viestintävirasto, puheenjohtaja), Sami Aavikko (DNA Oy), Seppo Backman (Suomen Numerot NUMPAC Oy), Janne Häyrinen (Pohjois-Hämeen-Puhelin Oy), Marko Lahtinen (Ficom ry), Panu Lehti (Elisa Oyj), Anu Kettunen (Viestintävirasto), Karol Mattila (TeliaSonera Finland Oyj), Miina Ojajärvi (Kuluttajavirasto), Ari Ojala (Elisa Oyj), Jarmo Pekonen (AinaCom Oy), Ilkka Pohtola (Elisa Oyj), Satu Puranen (Elisa Oyj), Jari Ruhkanen (TeliaSonera Finland Oyj), Matti Simonen (Fujitsu Services Oy), Teemu Stewen (TeliaSonera Finland Oyj), Satu Toepfer (Kuluttajavirasto), Simo Tossavainen (TDC Oy FINLAND), Anna Tsakirakis (DNA Oy), Veli-Pekka Valkonen (Elisa Oyj), Pekka Väisänen (DNA Oy) sekä Sanna Hughes (Viestintävirasto, sihteeri).

Tämä työryhmäraportti korvaa Viestintäviraston aiemman työryhmäraportin "Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit" (Viestintävirasto 6/2004, muutettu 22.11.2004).

Siirrettävyystyöryhmä työskenteli tätä raporttia varten aikana 16.9.2010- 20.1.2011 ja piti 6 kokousta. Työryhmäraportti julkaistiin Viestintäviraston julkaisuna 1/2011.

Päivitetysssä raportissa on huomioitu EU:n yleispalveludirektiivin muutos sekä direktiivin säännökset implementoiva 25.5.2011 voimaan tuleva viestintämarkkinalain muutos.

## Sisällys

<b>ESIPUHE</b> .....	<b>2</b>
<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 SIIRRETTÄVYYDEN MÄÄRITTELY JA RAJAUKSET</b> .....	<b>6</b>
2.1 Määritelmiä.....	6
2.2 Siirtokelpoiset numerot.....	6
2.3 Siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot .....	7
2.4 Siirto-oikeus .....	8
2.5 Siirron estävät syyt .....	8
2.6 Tilaaajan ja teleyrityksen väliset sopimukset .....	8
2.7 Tilaaajalle annettava informaatio .....	9
<b>3 TIETOJEN VAIHTO TELEYRITYSTEN VÄLILLÄ</b> .....	<b>10</b>
3.1 Tietojen vaihto teleyritysten välillä.....	10
3.2 Siirron ehdollinen hyväksyminen ja siirron hylkääminen.....	11
<b>4 SIIRTOTAPAUKSET</b> .....	<b>13</b>
4.1 Siirtyminen toiselle teleyritykselle.....	13
4.2 Siirtyminen takaisin alkuperäiselle teleyritykselle .....	15
4.3 Siirtyminen kolmannelle ja sitä seuraaville teleyrityksille.....	15
4.4 Siirretyn numeron vapautuminen.....	15
4.4.1 Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron liittymän sulkeminen määräajaksi .....	15
4.4.2 Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron vapautuminen.....	15
4.5 Siirron peruuttaminen tai siirtoajan muutos .....	16
<b>5 SIIRRETTÄVYYDEN PROSEDUURIT</b> .....	<b>16</b>
<b>6 SIIRRETTÄVYYDEN VIIVEET</b> .....	<b>16</b>

Liite: Prosessikuvaus toiminnasta

## 1 JOHDANTO

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/136/EY<sup>1</sup> yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla annetun direktiivin 2002/22/EY (yleispalveludirektiivi) muuttamisesta annettiin 25.11.2009. Direktiivin vaatimukset sisältyvät 25.5.2011 voimaan tulevaan viestintämarkkinalain muutokseen.

Viestintämarkkinalaissa puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat pykälät 51 ja 52 kuuluvat seuraavasti:

### *51 § Puhelinnumeron siirrettävyyteen liittyvät velvoitteet*

Teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että teleyrityksen kanssa sopimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumerosa vaihtaessaan palvelua tarjoavaa teleyritystä. Puhelinnumeroon liittyvän määräaikaisen viestintäpalvelusopimuksen voimassaolo ei vapauta teleyritystä numeron siirtovelvoitteesta. Kiinteässä puhelinverkossa telealueen tilaajanumero on siirrettävissä telealueen sisällä.

Teleyritys ei saa periä käyttäjältä korvausta puhelinnumeron siirtämisestä toiselle teleyritykselle. Teleyritys saa kuitenkin periä toiselta teleyritykseltä 1 momentissa tarkoitusta puhelinnumeron siirrosta kustannuksia vastaavan kertakorvauksen, jos puhelinnumeron siirron tekninen toteuttaminen aiheuttaa kertaluonteisia kustannuksia. Kertakorvaus ei kuitenkaan saa olla niin suuri, että se estää palvelun käytön. Viestintävirasto voi yksittäistapauksissa päättää kertakorvauksen enimmäismäärästä.

Teleyrityksellä ei ole 1 momentissa tarkoitettua puhelinnumeron siirtovelvollisuutta kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon välillä.

Siirretyn numeron alun perin luovuttanut teleyritys ja numeron vastaanottanut teleyritys vastaavat puoliksi numeronsiirrosta mahdollisesti aiheutuvista puhelukohtaisista kustannuksista.

Puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen osaltaan huolehtimaan siitä, että käyttäjien saatavilla on yleinen, kattava ja maksuton tiedotuspalvelu siirretyistä numeroista.

### *52 § Puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat tekniset säännökset*

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 numeroon liittyvän puhelun ohjausta;
- 4) siirrettyjä puhelinnumeroita koskevan tiedotuspalvelun järjestämistä;

<sup>1</sup> Direktiivillä on muutettu myös direktiiviä 2002/58/EY henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla sekä asetusta (EY) N:o 2006/2004 kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä.

5) muita näihin verrattavia numeron siirrettävyyden teknisiä edellytyksiä.

Siirrettävyyden toteutuksessa teleyrityksiä oikeudellisesti velvoittavat viestintämarkkinalaki, sen perusteella mahdollisesti annettavat asetukset ja Viestintäviraston määräykset.

Viestintäviraston päätökset perustuvat johonkin normiin ja koskevat yksittäistapauksia, päätökset ovat valituskelpoisia.

Suosituksset, työryhmäraportit, toimintaohjeet ja vastaavat eivät ole oikeudellisesti velvoittavia mutta ne luovat pohjan asiakkaille tarjottaville laadukkaille palveluille ja mahdollistavat teleyritysten välisen tasapuolisen kilpailun ja kustannustehokkaan toiminnan.

Viestintävirasto on antanut 13.4.2011 puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevan määräyksen 46 H/2011 M. Määräyksessä on huomioitu uusitun yleispalveludirektiivin sekä sen pohjalta annetun viestintämarkkinalain muutokset numeron siirrettävyyden osalta. Oleellisimmat muutokset ovat:

- numeron siirrettävyys ei ole sidottu liittymäsopimukseen vaan koskee lähtökohtaisesti kaikkia numeroita, joiden avulla tarjotaan viestintäpalveluita yleisessä viestintäverkossa
- määräaikainen sopimus ei ole numeronsiirron este.

Viestintämarkkinalain mukaisen tiedotuspalvelun toteuttamisesta on sovittu teleyritysten ja tiedotuspalvelua ylläpitävän yhtiön kesken eikä sitä tässä raportissa käsitellä.

Työryhmäraportti määrittelee siirtokelpoiset numerot, siirto-oikeuden sopimusasiat ja asiakkaan tiedottamisen, teleyritysten välisen tietojen vaihdon, eri siirtotapaukset ja siirrettävyyden proseduurit. Kaikissa tapauksissa on tarkasteltu tilanne käytettäessä keskitettyä masterjärjestelmää siirretyistä numeroista.

## 2 SIIRRETTÄVYYDEN MÄÄRITTELY JA RAJAUKSET

### 2.1 Määritelmiä

Numeron siirrettävyydellä tarkoitetaan ominaisuutta, joka mahdollistaa viestintäpalvelua tarjoavan teleyrityksen vaihtamisen siten, että numero säilyy. Numeron siirrettävyydessä siirtyy vain numero.

Palvelut eivät siirry numeron mukana, eikä niitä kuvata tässä dokumentissa.

Viestintämarkkinalaissa (393/2003) on muun muassa seuraavia määritelmiä:

*2 § Määritelmät*

Tässä laissa tarkoitetaan

---

24) *käyttäjällä* henkilöä, joka käyttää teleyrityksen tarjoamia palveluja muuhun kuin teletoimintaan.

---

27) *kuluttajalla* luonnollista henkilöä, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

Sähköisen viestinnän tietosuolaissa (516/2004) on määritelty tilaaja ja käyttäjä seuraavasti:

*2 § Määritelmät*

Tässä laissa tarkoitetaan

---

10) *tilaajalla* oikeushenkilöä tai luonnollista henkilöä, joka on tehnyt sopimuksen viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun toimittamisesta;

---

Tässä dokumentissa tarkoitetaan tilaajalla sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisesti kuluttajaa, yritystä tai yhteisöä, joka on tehnyt liittymä-, yritysnumero- tai palvelunumerosopimuksen viestintäpalvelua tarjoavan teleyrityksen kanssa. Viestintämarkkinalain mukainen oikeus numeron siirtoon on tilaajalla.

### 2.2 Siirtokelpoiset numerot

Siirtokelpoisia ovat kaikki Viestintäviraston määräyksessä 46 H/2011 M puhelinnumeron siirrettävyydestä siirtokelpoiksi määritellyt numerot:

- kiinteän puhelinverkon telealueen tilaajanumerot telealueen sisällä
- valtakunnalliset tilaajanumerot (puhelinnumeron alkuosa on: 0101-0109, 0201, 02021, 02024-02029, 0203-0208, 02090-02097, 029, 0301-0309, 039, 071, 073 sekä nykyisin käytössä olevat 075-alkuiset valtakunnalliset tilaajanumerot)
- valtakunnalliset palvelunumerot (puhelinnumeron alkuosa on: 116, 0100, 0200, 02020, 02022, 02023, 02098, 02099, 0300, 0600, 0601, 0602, 0606, 0700, 0707, 0708, 07099 tai 0800).

- Matkapuhelinverkon tilaajanumerot, joihin liikenne ohjataan valtakunnallisen matkaviestinverkon suuntanumerolla

Siirtokelpoisten numeroiden on lisäksi täytettävä jokin seuraavista ehdoista:

- tilaajalla on voimassaoleva viestintäpalvelun käyttöön oikeuttava sopimus koskien siirrettävää numeroa
- matkaviestinverkon tilaajanumero on varattu siirtoa haluavan tilaajan käyttöön ja varausaika ei ole umpeutunut. Tilaajalla on tai on ollut voimassaoleva viestintäpalvelua koskeva sopimus kyseistä viestintäpalvelua tarjoavan teleyrityksen kanssa
- pre-paid tilaajan numero on avattu ja tilaaja on rekisteröity ja tunnistettu

Sarjoitetut tilaajanumerot, yritys- ja palvelunumeroalueet ja ohivalintavaihteiden tilaajanumeroalueet ovat siirrettäviä sellaisina kokonaisuuksina kuin niistä on tehty viestintäpalvelun käyttöön oikeuttava sopimus, elleivät tilaaja ja numeron luovuttava teleyritys keskenään toisin sovi. Muunlaisten numeroblokkien numeroita käsitellään kuten yksittäisiä numeroita.

Ohivalintanumerosarja voi määräyksen Viestintävirasto 32 O/2010 M yleisen puhelinverkon numeroinnista 7 § perusteella muodostua myös matkapuhelinnumeroista.

Kiinteän puhelinverkon numeroinnin piirissä olevat alueellisten matkaviestinverkkojen numerot kuuluvat tilaajanumeron siirrettävyyden piiriin telealueella.

### 2.3 Siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot

Viestintäviraston määräyksen 46 H/2011 M puhelinnumeron siirrettävyydestä mukaan siirrettävyyden ulkopuolelle rajautuvat seuraavat numerot:

- telealuekohtaiset palvelunumerot
- teleyrityksille myönnetty suuntanumerot ja tunnukset
- verkossa käytettävät sisäiset ohjausnumerot
- pre-paid tilaajanumerot, joissa tilaajaa ei ole rekisteröity ja tunnistettu
- Viestintäviraston yleisen puhelinverkon numeroinnista annetussa määräyksessä määritellyt 070071-070079-alkuiset äänestysnumerot
- teleyrityskohtaiset numerot

Jos matkaviestinliittymän IMSI:iin liittyy useampia numeroita, vain kutsunumero siirtyy. Fax-, data- yms. lisäpalveluiden numerot ovat siirrettäviä vain, jos niillä on oma sopimus.

## 2.4 Siirto-oikeus

Tilajalla on viestintämarkkinalain 51 §:n mukaisesti oikeus kaikkien niiden numeroiden siirtoon teleyritykseltä toiselle, jotka täyttävät edellä kohdassa 2.2 mainitut ehdot.

Siirto-oikeus on ainoastaan sillä henkilöllä tai yrityksellä tai yrityksen valtuuttamalla henkilöllä, jolla on sopimusoikeudellinen vastuu numeroon liittyvästä viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavasta sopimuksesta tai joka on tehnyt irtisanomisen jälkeen teleyrityksen kanssa varaussopimuksen koskien kyseistä numeroa eikä varausaika ole umpeutunut.

## 2.5 Siirron estävät syyt

Edellä kohdissa 2.2 ja 2.4 on todettu ne pääperiaatteet, jotka oikeuttavat numeron siirtoon. Lisäksi on kuitenkin huomioitava, että siirrettyyn numeroon tehtävään viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavaan sopimukseen sovelletaan samoja viestintämarkkinalain 7 luvun säännöksiä kuin tavanomaiseen viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavaan sopimukseen. Luvussa on mm. säännöksiä syistä, jotka voivat estää uuden sopimuksen tekemisen kuten esimerkiksi teleyrityksen oikeus kieltäytyä tekemästä kiinteän puhelinverkon sopimusta käyttäjän kanssa (60 §) tai kuluttajan kieltäytyessä suorittamasta ennakkomaksua tai vakuutta (61 §). Viestintämarkkinalain 7 luvun säännösten lisäksi siirrettyyn numeroon tehtävään viestintäpalvelun käyttöön liittyvään sopimukseen sovelletaan samoja kuluttajasuojalain (1978/38) ja sähkökauppalain (458/2002) säännöksiä kuin tavanomaiseen viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavaan sopimukseen.

Määräaikainen sopimus ei ole este numeron siirtymiselle.

## 2.6 Tilajan ja teleyrityksen väliset sopimukset

Liittymäsopimuksen, palvelusopimuksen tai numeron käyttöön oikeuttavan sopimuksen haltijan ja luovuttavan teleyrityksen tai jonkun muun teleyrityksen kanssa tekemät sopimukset eivät siirry vaan vastaanottava teleyritys käsittelee numeron siirtoa haluavaa asiakasta kuten uutta asiakasta.

Määräaikainen sopimus numeron luovuttavan teleyrityksen kanssa ei ole este numeron siirtymiselle. Numeronsiirtopyyntöä ei siis hylätä yksinomaan sopimuksen määräaikaisuuden perusteella vaan numero siirretään määräyksen mukaisessa tai tilajan toivomassa pidemmässä ajassa.

Toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa viestintäpalvelusopimus katsotaan irtisanotuksi sinä päivänä, jona siirtotilaus on lähetetty numeron luovuttavalle teleyritykselle. Kuluttajasopimuksissa toistaiseksi voimassa olevien sopimusten irtisanomisaika on kaksi viikkoa, minkä ajan tilaaja on vielä lähtökohtaisesti velvollinen maksamaan vanhaan sopimukseen liittyviä maksuja numeron luovuttavalle teleyritykselle. Yrityssopimuksissa irtisanomisaika voi olla pidempi.

Siirtotilaus toimii myös määräaikaisten sopimusten osalta irtisanomismoituksena siten, että sopimus ja asiakkaan maksuvelvollisuus sopimuksen mukaisista kustannuksista päättyvät lähtökohtaisesti kuluvan sopimuskauden lopussa. Ilman irtisanomista määräaikaiset viestintäpalvelusopimukset saattavat sopimusehtojen mukaan jatkua määräaikaisen so-

pimuskauden päätyttyä toistaiseksi voimassaolevina. Mikäli viestintäpalvelusopimus on tehty ainoastaan yhden tietyn sopimuskauden ajaksi, siirtotilauksen irtisanomisvaikutus jää vaille merkitystä.

Mikäli tilaajalla on peruste toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen purkamiselle tai mahdollisuus irtisanoa myös määräaikainen sopimus päättymään ennen määräajan päättymistä esimerkiksi maksamalla tietyn sopimuksesta irtautumismaksun, asiasta sovitaan erikseen tilaajan ja numeron luovuttavan teleyrityksen välillä. Tilaaja voi esimerkiksi viestintämarkkinalain 70 §:n nojalla irtautua määräaikaisesta kytkösopimuksesta kahden viikon irtisanomisajalla maksamalla käyttämättömään sopimusaikaan kohdistuvat maksut sekä tällaisen tilanteen varalta mahdollisesti sovitut muut maksut.

Jos tilaaja on velvollinen maksamaan sopimukseen liittyviä maksuja sopimuskauden päättymiseen saakka, teleyrityksellä on vastaava velvollisuus tilaajan niin halutessa toimittaa viestintäpalvelu sopimuksen mukaisesti. Teleyritys voi sopia tilaajan kanssa siitä, toimitetaanko tilaajalle uusi numero määräaikaisen sopimuskauden päättymiseen asti automaattisesti vai vain erikseen sovittaessa.

## **2.7 Tilajalle annettava informaatio**

On erittäin tärkeää, että palveluntarjoajaa vaihtava tilaaja tietää, millainen sopimus hänellä on numeron luovuttavan teleyrityksen kanssa ja että hän ymmärtää numeronsiirron vaikutuksen vanhaan sopimukseen ja saa luotettavan tiedon vanhaan sopimukseen liittyvistä maksuvelvoitteista. Näiden tietojen perusteella tilaaja pystyy päättämään, haluaako hän siirtää numeronsa mahdollisimman nopeasti vai esimerkiksi vasta toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisajan tai määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden päättyessä.

Jokainen teleyritys pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan siihen, että tilaajat tietävät, millaisen sopimuksen he ovat teleyrityksen kanssa tehneet. Viestintävirasto suosittelee, että teleyritykset informoisivat tilaajia määräaikaisesta sopimuksesta ja sopimuskauden päättymisestä mahdollisen tilausvahvistuksen ja varsinaisen sopimuksen lisäksi säännöllisesti esimerkiksi puhelinlaskulla. Puhelinlaskusta tilaaja saa helpolla tavalla selville myös esimerkiksi sen, millaisia kiinteitä kustannuksia sopimukseen liittyy.

Sopiessaan tilaajan kanssa numeronsiirrosta numeron vastaanottava teleyritys pystyy antamaan asiakkaalle yleisiä tietoja numeronsiirron vaikutuksesta tilaajan ja luovuttavan teleyrityksen väliseen sopimukseen. Kuluttajasopimuksissa markkinoinnissa annettavia tietoja ohjaavat kuluttajansuojalain 2 luvun säännökset, erityisesti 2 luvun 6 §:n kielto antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja ja 7 §:n säännös olennaisten tietojen antamatta jättämisestä. Myös Kuluttajaviraston laatimin liittyvä myynnin toimiviin prosesseihin (KUV/1069/41/2010) on kirjattu puhelinmyyjän muistilistaan kohta kuluttaja-asiakkaan informoimisesta ja prosessiin sisältyvässä vahvistuksessa kerrotaan nimenomaisesti määräaikaisen sopimuksen merkityksestä ja siihen liittyvistä velvoitteista.

Numeron vastaanottavan teleyrityksen tulisi aina myyntitapahtuman yhteydessä kysyä, onko tilaajalla määräaikainen sopimus ja kertoa, että uudesta sopimuksesta ja numeronsiirrosta huolimatta mahdollinen määräaikainen sopimus jää voimaan lähtökohtaisesti määräajan loppuun asti ja että tilaaja on velvollinen maksamaan siihen liittyviä maksuja, joista hän saa tarkemman tiedon numeron luovuttavalta teleyritykseltä.

Sen varmistamiseksi, että tilaaja on tietoinen mahdollisesta määräaikaisesta sopimuksestaan numeron luovuttavan teleyrityksen kanssa ja tekee tietoisin päätöksen numeron siirtämisestä, siirtopyyntöön merkitään asiakkaalta saadun tiedon perusteella, onko sopimus määräaikainen uuden sopimuksen tekohetkellä (kyllä/ei). Jos siirtopyyntöön merkitty tieto sopimuksen määräaikaisuudesta on virheellinen, numeron luovuttava teleyritys voi hylätä siirtopyynnön. Mikäli tilaaja on epävarma määräaikaisen sopimuksen olemassaolosta tai sopimukseensa liittyvistä kiinteistä kustannuksista, häntä tulisi kehottaa selvittämään asia puhelinlaskulta tai numeron luovuttavan teleyrityksen asiakaspalvelusta ennen uuden sopimuksen ja numeronsiirtopyynnön tekemistä.

Numeron luovuttavalla teleyrityksellä puolestaan on tieto siitä, onko tilaajalla numeronsiirtohetkellä voimassa oleva määräaikainen sopimus, koska se päättyy ja minkälaisia maksuvelvollisuuksia sopimukseen liittyy. Viestintävirasto suosittelee, että numeron luovuttava teleyritys lähettäisi tilaajalle, jolla on määräaikainen sopimus, viipymättä siirtotilauksen saatuaan vakioimuotoisen tekstiviestin, jossa kerrotaan sopimuksen määräaikaisuudesta ja kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyritykseen, jos tilaaja haluaa saada tarkempia tietoja esimerkiksi sopimuksen jäljellä olevista maksuista ja sopimuksen päättymisajankohdasta.

### 3 TIETOJEN VAIHTO TELEYRITYSTEN VÄLILLÄ

#### 3.1 Tietojen vaihto teleyritysten välillä

Tietojen vaihdossa teleyritysten välillä hyödynnetään master-järjestelmää ja siirtotilauksia sisältäviä seuraavat tiedot:

<b>Siirtopyynnön otsikkotiedot</b>	
Viestin lähettäjä	Operaattorikoodi - esim. 99 (Operaattori tai Master-järjestelmä generoi.)
Siirron vastaanottaja	Operaattorikoodi - esim. 99 (Operaattori tai Master-järjestelmä generoi.)
Siirron luovuttaja	Operaattorikoodi - esim. 98 (Operaattori tai Master-järjestelmä generoi.)
Siirron tunnus	Esim. 099-000-000-000-001. (Operaattori tai Master-järjestelmä generoi.)
Aikaleima	Päiväys ja kellonaika, esim. 20.05.2003 12:00:00 (Operaattori tai Master-järjestelmä generoi.)
<b>Siirrettävien numeroiden tiedot</b>	
Yhdessä siirtopyynnössä voi olla vain yksi seuraavista vaihtoehdoista	
1. Yksittäinen numero	Esim. 0981234567
2. Lista numeroita	Enintään 20 yksittäistä numeroa, esim. 0981234567, 0981234568, 0981234569
3. Numerosarja	Enintään 20 peräkkäistä yksittäistä numeroa. Annetaan sarjan ensimmäinen numero, sekä viimeinen numero. esim. alaraja 0981234560 - yläraja 0981234569.
4. Blokki	Annetaan Blokin maski esim. 0101234, sekä siirrettävän aktiivisen numeroalueen koko 1000 (numeroita on 1000 kpl) > master näyttää numeroalueen 010 123 4000 ... 010 123 4999. Siirtopyynnössä voi olla 1-9 blokkia ja 0-5 yksittäistä numeroa
<b>Numerotyyppi</b>	
MOB	Matkapuhelinnumero
MOF	Mobiilivaihdenumero (käsitellään masterissa kiinteänä numerona)
FTT	Telealuekohtainen tilaajanumero
FVT	Valtakunnallinen tilaajanumero (071)
FVP	Valtakunnallinen palvelunumero
FTP	Tavoitettavuuspalvelunumero (073)

FYE	Yritys - ja erityispalvelunumero (0X0 /075)
NOP	Ei-siirrettävä numero (Non Portable) Koska näitä ei voi siirtää ne näkyvät ai-noastaan numeroavaruuksissa ei GUI:n valikossa.
<b>Siirtoaika</b>	
Siirtoaika	Päiväys ja kellonaika, esim. 20.06.2003 13:00:00
<b>Asiakastiedot</b>	
Yhdessä siirtopyynnössä voi olla vain joko henkilöasiakkaan tai yritysasiakkaan tiedot	
<b>1. Henkilöasiakkaan tiedot</b>	
Nimi	
Henkilötunnus	
Allekirjoituspäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
<b>2. Yritysasiakkaan tiedot</b>	
Nimi	
Y-tunnus	
Allekirjoittaja	
Yhteyshenkilö	
Yhteyshenkilön puh.	
Allekirjoituspäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
<b>Käsittelijän tiedot</b>	
Nimi	
Puhelinnumero	
Fax	
Sähköposti	
Päiväys	Päiväys, esim. 19.05.2003
<b>Irtisanomispäivä</b>	
Irtisanomispäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
<b>Määräaikainen sopimus</b>	
Asiakkaalla on määräaikainen sopimus luovuttavan teleyrityksen kanssa <sup>2</sup>	Kyllä/Ei

### 3.2 Siirron ehdollinen hyväksyminen ja siirron hylkääminen

Numeron luovuttava teleyritys vahvistaa siirtopyynnön ja siirtoajankohdan vastaanottavalle teleyritykselle siirtopyynnön saatuaan.

#### Siirron ehdollinen hyväksyminen

Jos siirtopyynnön vahvistaminen edellyttää numeron luovuttavalta teleyritykseltä tarpeellisten siirtoa koskevien selvitysten tekemistä, luovuttava teleyritys saatuaan siirtopyynnön lähettää vastaanottavalle teleyritykselle Ehdollinen hyväksyminen -ilmoituksen.

Käytännössä tämä toimenpide suoritetaan tekemällä siirron hylkäys luovuttajan toimesta (NPOR). Hylkäyksen jälkeen vastaanottajan on tehtävä uusi siirtopyyntö korjatuilla tiedoilla.

Ehdollinen hyväksyminen -syykoodin lähettäminen on mahdollista vain seuraavissa siirtotapauksissa:

- Yhden numeroblokin siirtäminen
- Useamman numeroblokin siirtäminen
- Numeroblokin ja sen ulkopuolisen kutsunumeron siirtäminen
- Numeroblokin hajottaminen

<sup>2</sup> Sopimuksen määräaikaisuus siirtopyynnön tekohetkellä

Ehdollinen hyväksyminen –ilmoituksen lisätietokenttään luovuttavan teleyrityksen tulee kirjoittaa seuraavat tiedot:

- a) kuvaus luovuttavan teleyrityksen toimesta tehtävistä selvityksistä
- b) milloin luovuttavan teleyritys arvioi selvityksien valmistuvan.
  - Selvityksien tekemiseen on varattu maksimissaan 5 arkipäivää siirtopyynnön vastaanotosta elleivät teleyritykset keskenään muuta sovi. Selvityksen tekemiseen on varattu enintään kuitenkin maksimissaan 20 työpäivää siirtopyynnön vastaanotosta.
- c) selvityksen laatijan yhteystiedot. Vastaanottava teleyritys voi tarvittaessa ottaa yhteyttä selvityksen laatijaan ko. siirtoa koskevissa asioissa.

Selvitysten valmistuttua ja sovittuaan vastaanottavan teleyrityksen kanssa siirtoa koskevista tarpeellista asioista, luovuttava teleyritys on velvollinen ilmoittamaan vastaanottavalle teleyritykselle, että sillä on valmiudet toteuttaa varsinainen siirto.

Luovuttava teleyritys pyytää vastaanottavaa teleyritystä tekemään uuden siirtopyynnön, jonka luovuttava teleyritys vahvistaa normaalin siirto-prosessin mukaisesti.

### Siirron hylkääminen

Jos siirtoa ei voida tehdä, luovuttava teleyritys ilmoittaa vastaanottavalle teleyritykselle syyn.

Siirron hylkäämisessä käytetään seuraavia syykoodeja:

Koodi	Koodiselitys	Esimerkki syykoodin käyttötarkoituksesta
1	Valtakirja puuttuu	Yritysten allekirjoittajatiedon yhteydessä käytettävä koodi. Luovuttava operaattori odottaa valtakirjaa. Koodia ei saa käyttää heti siirtopyynnön saapuesssa, vaan käytetään, jos valtakirjaa ei toimiteta pyynnöstä huolimatta.
2	Nimi ei täsmää	Yrityksen Y-tunnus ja nimi eivät täsmää
3	Numerolla ei ole viestintäpalvelusopimusta	Numeroista ei ole voimassaolevaa liittymäsopimusta
4	Numero ei ole asiakkaan hallussa	HETU/Y-tunnus eivät täsmää numeron kanssa
5	Virheellinen allekirjoittaja	Allekirjoittajalla ei ole allekirjoitusoikeutta.
6	Hylkäys asiakkaan pyynnöstä	Hylkäys asiakkaan pyynnöstä.
7	Ehdollinen hyväksyntä	Numeroblokkeihin liittyvä hylkäys tai esim. asiakkaalla on liittymässä useampi numero, jotka pitää siirtää samalla.
8	Asiakkaalla virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta	Asiakas ei ole ilmoittanut oikein määräaikaisesta sopimuksesta vastaanottavalle operaattorille.

Syykoodia 8 (Asiakkaalla virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta) voidaan käyttää vain silloin, jos siirtopyyntöön on merkitty määräaikaista sopimusta koskevaan kohtaan "Ei", vaikka tilaajalla on määräaikainen sopimus luovuttavan teleyrityksen kanssa tai siirtopyyntöön on merkitty määräaikaista sopimusta koskevaan kohtaan "Kyllä" vaikka tilaajalla on toistaiseksi voimassaoleva sopimus. Määräaikaisuuden osalta uuden sopimuksen teko hetki on ratkaiseva.

## 4 SIIRTOTAPAUKSET

### 4.1 Siirtyminen toiselle teleyritykselle

Puhelinnumeron siirrettävyys teleyritysten välillä edellyttää välttämättömien käyttäjätietojen vaihtoa siirrettävyyden toteamiseen sekä siirron toimitukseen liittyviä toimitusaikamäärittelyjä ja -kuittauksia.

Siirrettäessä numero toisen teleyrityksen viestintäpalvelun numeroksi tilaaja tekee uuden viestintäpalvelusopimuksen vastaanottavan teleyrityksen kanssa. Samalla hän ilmoittaa haluavansa säilyttää oman numeronsa ja oikeuttaa näin vastaanottavan teleyrityksen hoitamaan teleyritysten väliset numeron siirtojärjestelyt.

Kun numero siirretään toiselle teleyritykselle, tästä teleyrityksestä tulee numeron suhteen vastaanottava teleyritys, ja alkuperäinen teleyritys säilyy numeron haltijateleyrityksenä.

Numeron luovuttavan teleyrityksen velvollisuus on informoida välittömästi numeron vastaanottavaa teleyritystä tilanteesta, jossa numeron siirto ei ole mahdollista toteuttaa. Tällöin on ilmoitettava myös syy, miksi numeron siirtoa ei voida toteuttaa.

#### **Siirtoon liittyvät käytännön toimenpiteet:**

- Siirtyneen numeron vastaanottava teleyritys tekee siirtotilauksen numeron luovuttavalle teleyritykselle käyttäen luvun 3 mukaisia siirtotilauksessa tarvittavia tietoja.

- Seuraavissa siirtotapauksissa on numeron vastaanottava teleyritys velvollinen asettamaan siirtoajan sellaiseksi, että luovuttava teleyritys pystyy toteuttamaan siirtotapauksen vaatimat muutostyöt omissa järjestelmissään telealalla noudatettavien yleisten käytössä olevien toimitusaikataulujen mukaisesti:

- Yhden numeroblokin siirtäminen
- Useamman numeroblokin siirtäminen
- Numeroblokin ja sen ulkopuolisen kutsunumeron siirtäminen
- Numeroblokin hajottaminen

- Irtisanominen siirtotilauksen yhteydessä:

- Matkaviestinnumeroiden siirtoilmoitus sisältää samalla viestintäpalvelun ja siihen liittyvien lisäpalveluiden irtisanomisen.
- Yksittäisen telealueen numeron siirtoilmoituksella irtisanotaan samalla viestintäpalvelu, ellei sopimusosapuoli toisin ilmoita
- Määräaikaiseen sopimukseen liittyvän numeron siirtoilmoitus toimii irtisanomisilmoituksena siten, että sopimus päättyy kuluvan sopimuskauden loppuun. Numero voi kuitenkin siirtyä jo ennen sopimuskauden päättymistä.

- Ohivalintanumeroiden ja sarjaliittymien tapauksissa lähetetään erillinen palvelua koskeva irtisanomisilmoitus. Vastaanottavan teleyrityksen on lähetettävä erillinen irtisanomisilmoitus numeron luovuttavalle teleyritykselle sen jälkeen, kun luovuttava teleyritys on hyväksynyt siirron tai lähettänyt Ehdollinen hyväksyntä - syykoodin.
- Valtakunnallisten palvelunumeroiden, tavoitettavuuspalvelunumeroiden sekä yritys- ja erityispalvelunumeroiden siirtäminen sisältää kyseisten palveluiden irtisanomisen, ei liittymien irtisanomista.
- Vastaanottavan teleyrityksen pitää toimittaa asiakkaan antama valtuutus luovuttavalle teleyritykselle pyydettyä seuraavissa siirtotapauksissa:
  - Yhden numeroblokin siirtäminen
  - Useamman numeroblokin siirtäminen
  - Numeroblokin ja sen ulkopuolisen kutsunumeron siirtäminen
  - Numeroblokin hajottaminen

- Numeron vastaanottava teleyritys toimii neuvottelijana tilaajan ja alkuperäisen teleyrityksen sekä numeron luovuttavan teleyrityksen välillä siirtoon liittyvissä toimenpiteissä.

- Numeron luovuttava teleyritys vahvistaa siirtopyynnön ja siirtoajankohdan vastaanottavalle teleyritykselle siirtopyynnön saatuaan, tai jos siirtoa ei voida tehdä, luovuttava teleyritys ilmoittaa vastaanottavalle teleyritykselle syyn.

- Numeron luovuttava teleyritys lähettää kuittauksen tehdystä siirrosta numeron vastaanottavalle teleyritykselle. Siirtopyynnössä, siirtopyynnön vahvistamisessa, mahdollisesta siirron esteestä tai viiveestä ilmoittamisessa sekä siirron kuittauksessa käytetään vastaanotettua luvussa 3 luetellut tiedot sisältävää viestiä.

Liitteessä on esitetty prosessikuvaukset.

### **Numeronsiirto etämyynnissä**

- Etämyyntitilanteissa siirtopyynnön voi tehdä viestintämarkkinalain mukaisen kirjallisen sopimuksen syntymisen jälkeen, mutta siirtoaika on asetettava sellaiseksi, että kuluttajan asemassa oleva tilaaja pystyy tehokkaasti käyttämään 14 kalenteripäivän peruutusoikeuttaan.

- Peruutusaika lasketaan tilausvahvistuksen saapumisesta tai mahdollisen puhelinlaitteen vastaanottamisesta, kumpi näistä on myöhempi ajankohta.

- Varsinainen numeronsiirto ei voi tapahtua ennen kuin peruutusaika on kulunut tai kuluttaja on antanut nimenomaisen suostumuksensa toimituksen aloittamiselle saatuaan kuluttajansuojalain 6:14 §:n mukaisen henkilökohtaisen (kirjallisen tai sähköisen) etämyyntivahvistuksen, jossa nimenomaisesti kerrotaan ettei peruutusoikeutta voi käyttää sen jälkeen kun palvelun suorittaminen on kuluttajan suostumuksella aloitettu.

- Näyttövelvollisuus siitä, että sopimus ja etämyyntivahvistus on toimitettu kuluttajalle asianmukaisesti ja että kuluttajalta on saatu nimenomainen suostumus, on aina teleyrityksellä. Suostumus on eri asia kuin kuluttajan tekemä tilaus ja myös suostumusta kysyttäessä kuluttajan tulee helposti ja ymmärrettävästi saada tietää, mihin hän suostumuksensa

antaa ja miten se vaikuttaa hänen peruuttamisoikeuteensa. On myös huomattava, että suostumuksensakin antaneella kuluttajalla säilyy peruutusoikeus aina siihen asti, kunnes mahdolliset sopimukseen liittyvät laitteet ovat kuluttajan käytössä, palvelu on kytketty, numeronsiirto suoritettu ja palvelu on kaikinensa kuluttajan käytettävissä.

- Viestintäpalveluiden etämyyntiin liittyviä kuluttajansuojalain vaatimuksia on erikseen selvennetty Kuluttajaviraston linjauksessa viestintäpalveluiden etämyynnistä.<sup>3</sup>

#### **4.2 Siirtyminen takaisin alkuperäiselle teleyritykselle**

Tilaaaja palaa takaisin alkuperäisen teleyrityksen asiakkaaksi.

Liitteessä on esitetty tarkemmat prosessikuvaukset.

#### **4.3 Siirtyminen kolmannelle ja sitä seuraaville teleyrityksille**

Mikäli tilaaaja haluaa siirtää jo siirretyn numeronsa kolmannelle tai sitä seuraaville teleyrityksille, käsitellään siirto uutena luovuttavan teleyrityksen ja uuden vastaanottavan teleyrityksen välisenä asiana. Tällöin uusi vastaanottava teleyritys sopii numeron siirrosta tilaaajan kanssa ja toimii siten kuin on esitetty kappaleessa 4.1.

Numeroblokkien siirtymisessä kolmannelle ja sitä seuraaville teleyrityksille on kohdassa 2.2 mainitut rajoitukset.

#### **4.4 Siirretyn numeron vapautuminen**

##### **4.4.1 Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron liittymän sulkeminen määräajaksi**

Siirretyn numeron sulkeminen viestintämarkkinalain 73 § mukaisesti määräajaksi ei aiheuta kyseisen numeron palauttamista numeron luovuttaneelle teleyritykselle eli numeron haltijateleyritykselle.

##### **4.4.2 Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron vapautuminen**

Viestintäpalvelusopimuksen purkaminen tai irtisanominen ilman siihen liittyvää numeronsiirtoa palauttaa siirtyneen numeron takaisin alkuperäiselle numeron haltijateleyritykselle. Numero palautetaan takaisin numeron haltijateleyritykselle viimeistään yhden kuukauden kuluttua sen vapautumisesta.

Siirrettyjä numeroita voi käyttää vain se yritys tai haltija, jolla numerot ovat sopimuksen kautta käytössä tai jolle ne on varattu. Vastaanottava teleyritys ei voi antaa kytkemättömiä siirrettyjä numeroita muiden asiakkaiden käyttöön.

Numeron mahdollinen uusi varaus tehdään numeron alkuperäiseltä haltijateleyritykseltä.

<sup>3</sup> <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/27fd4ae9-a96c-42ad-837b-7eeaa801574/Viestint%c3%a4palveluiden+et%c3%a4myynti.pdf>

Numeron haltijateleyritys soveltaa palautuneisiin numeroihin samaa karenssiaikaa kuin muihinkin omiin numeroihinsa. Karenssiaikana numeroa ei anneta uuden asiakkaan käyttöön.

#### **4.5 Siirron peruuttaminen tai siirtoajan muutos**

Jos siirtoa ei ole vielä vahvistettu kummankin osapuolen toimesta, vastaanottava teleyritys voi peruuttaa siirron. Siirron peruutus tapahtuu tässä tapauksessa yksipuolisella ilmoituksella vastaanottajan toimesta.

Jos siirto on jo vahvistettu kummankin osapuolen toimesta mutta siirto ei ole vielä käytännössä tapahtunut (siirtoaika on vielä tulevaisuudessa), siirto voidaan peruuttaa kummankin osapuolen yhteisellä päätöksellä. Aluksi joko vastaanottaja tai luovuttaja ehdottaa tätä toimenpidettä, tämän jälkeen toinen osapuoli voi halutessaan hyväksyä sen.

Jos siirto peruutetaan, myös siirtopyynnön irtisanova vaikutus tilaajan ja numeron luovuttavan teleyrityksen väliseen sopimukseen peruuntuu.

Siirtoaikaa voi muuttaa ainoastaan kummankin osapuolen jo vahvistettua siirron (ja olettaen että siirto ei ole vielä käytännössä tapahtunut). Siirtoajan muutos tapahtuu kummankin osapuolen yhteisellä päätöksellä.

#### **Siirron peruuttaminen etämyyntitilanteessa**

Etämyyntisopimuksissa kuluttajan asemassa olevan tilaajan on voitava käyttää kuluttajansuojalain mukaista 14 päivän peruutusoikeuttaan tehokkaasti siten, että jos kuluttaja ilmoittaa peruuttavansa sopimuksen, myös numeronsiirto voidaan vielä peruuttaa. Peruutusaika lasketaan kalenteripäivinä tilausvahvistuksen saapumisesta tai mahdollisen puhelinlaitteen vastaanottamisesta, kumpi näistä on myöhempi ajankohta.

Etämyyntitilanteissa sekä luovuttaja että vastaanottaja sitoutuvat hyväksymään siirron peruutuksen, vaikka molemmat osapuolet olisivat jo ehtineet vahvistaa siirron. Peruutuspyyntöön merkitään tieto siitä, että kyse on etämyynnin peruutuksesta.

Etämyynnissä numeronsiirron peruutus katsotaan paitsi numeronsiirron, myös vastaanottavan teleyrityksen kanssa tehdyn sopimuksen perumiseksi riippumatta siitä, tekeekö kuluttaja peruutuksen numeron luovuttavalle vai vastaanottavalle teleyritykselle.

## **5 SIIRRETTÄVYYDEN PROSEDUURIT**

Prosessikuvaus on liitteenä.

## **6 SIIRRETTÄVYYDEN VIIVEET**

Numeron siirrettävyyden viiveiden osalta noudatetaan siirrettävyyismääräyksen 8 §:n säännöksiä:

*Numeron siirtämisestä aiheutuva lisäaika verrattuna viestintäpalvelun normaaliin toimitusaikaan saa olla enintään 5 työpäivää, ellei tilaaja ole sopinut vastaanottavan teleyrityksen kanssa myöhemmästä toteutusajan kohdasta. Lisäaika lasketaan siitä, kun vastaanottava teleyritys on uuden*

*sopimuksen hyväksytyään lähettänyt puhelinnumeron siirtoon tarvittavat tiedot luovuttavalle teleyritykselle, siihen, kun numero toimii uudessa verkossa.*

*Numeronsiirto on toteutettava 1 momentin mukaisesti riippumatta viestintäpalvelusopimuksen tyypestä tai irtisanomisajan pituudesta.*

*Matkaviestinverkossa tarjottavien palveluiden osalta vanhan palvelun teknisen sulkemisen ja uuden palvelun teknisen avaamisen välinen aika saa olla enintään 10 minuuttia ja kiinteässä puhelinverkossa tarjottavien palveluiden osalta enintään 60 minuuttia.*