

Antopäivä: 30.8.2023	Voimaantulopäivä: 5.9.2023	Voimassa: Toistaiseksi
Säädösperusta: Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) 103 § Puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat tekniset määräykset		
Täytäntöönpantava EU-lainsäädäntö: -		
Muutostiedot: Kumoo määräyksen 46 K/2021 M puhelinnumeron siirrettävyydestä, annettu 25.8.2021.		

MÄÄRÄYS PUHELINNUMERON SIIRRETTÄVYYDESTÄ

46 L/2023 M

Sisältö

1	Määräyksen tarkoitus	2
2	Soveltamisala	2
3	Määritelmät	2
4	Tilaajan oikeudet	3
5	Puhelinnumeron siirto teleyritysten välisen järjestelyiden yhteydessä	3
6	Siirrettävyys eri numerotyyppien osalta.....	4
	Kiinteän puhelinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyys.....	4
	Palvelunumeroiden siirrettävyys	4
	Matkaviestinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyys.....	4
7	Siirtokelpoiset ja siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot	4
	Siirtokelpoiset numerot ja numeroalueet	4
	Siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot.....	5
8	Master-järjestelmä	5
9	Teleyritysten välinen tietojen vaihto.....	5
10	Liikenteen ohjaus	5
11	Siirron toteuttamiseen kuluva aika ja käyttökatkos	5
12	Tiedotuspalvelu	6
13	Määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelu	6
14	Voimaantulo ja siirtymäsäännökset	6
15	Tiedonsaanti ja julkaiseminen	7

LIITE 1: Matkaviestinverkon liittymän sopimustiedon tarkastuspalvelu

MÄÄRÄYS PUHELINNUMERON SIIRRETTÄVYYDESTÄ

46 L/2023 M

1 Määräyksen tarkoitus

Tämän Liikenne- ja viestintäviraston määräyksen tarkoituksena on määrätä siitä, miten siirrettävyys toteutetaan teknisesti yleisissä puhelinverkoissa, mitkä puhelinnumerot ovat siirrettäviä, miten puhelut siirrettyihin numeroihin ohjataan ja miten siirrettyjen numeroiden tiedotuspalvelu toteutetaan. Lisäksi määräyksen tarkoituksena on määrätä siirrettävyyssprosessiin liittyvistä aikarajoista, vastaanottavan operaattorin tiedonantovelvollisuuksista ja määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelusta.

2 Soveltamisala

Puhelinnumeron siirrettävyydellä tarkoitetaan ominaisuutta, joka mahdollistaa tilaajalle viestintäpalvelua tarjoavan teleyrityksen vaihtamisen siten, että numero säilyy. Puhelinnumeron siirrettävyyden yhteydessä siirtyy vain numero, eivät numeroon liitetyt palvelut.

Tämä määräys koskee puhelinnumeron siirrettävyyttä yleisissä puhelinverkoissa, ellei jäljempänä toisin määrätä. Määräystä sovelletaan määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelun osalta niihin teleyrityksiin, joille on myönnetty matkaviestinverkon suuntanumeron käyttöoikeus ja joilla on kuluttaja-asiakkaita, tai jotka markkinoivat palveluaan kuluttaja-asiakkaille.

Määräystä sovelletaan vain sellaiseen kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvän numeron avulla tarjottavaan viestintäpalveluun, josta on tehty sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (SVPL) 108 §:n mukainen viestintäpalvelusopimus.

3 Määritelmät

Tässä määräyksessä tarkoitetaan:

- 1 kiinteällä puhelinverkolla pääasiassa kohdeviestintään käytettävää viestintäverkkoa, jossa päätelaitteen yhteys viestintäverkkoon on toteutettu johtimella tai muulla kiinteällä yhteydellä;
- 2 matkaviestinverkolla pääasiassa kohdeviestintään käytettävää viestintäverkkoa, jossa päätelaitteen yhteys viestintäverkkoon on toteutettu vapaasti etenevien radioaaltojen välityksellä;
- 3 master-järjestelmällä siirrettyjen numeroiden tietokantaa, jota käytetään numeron siirrettävyyden tietojenvaihtojärjestelmänä teleyritysten välillä. Järjestelmästä saatavien tietojen perusteella on mahdollista ohjata siirrettyyn numeroon soitetut puhelut suoraan siihen verkkoon, jonka tilaajaksi kyseisen numeron haltija on siirtynyt;

- 4 tilaajalla oikeushenkilöä ja luonnollista henkilöä, joka on muuta kuin teletoimintaa varten tehnyt sopimuksen viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun toimittamisesta;
- 5 tilaajanumerolla liittymän yksilöimiseksi käyttäjälle osoitettua numeroa, jota käytetään televiestinnässä;
- 6 yleisellä puhelinverkolla ennalta rajaamattomalle käyttäjäpiirille tarkoitettua matkaviestinverkkoa tai kiinteää puhelinverkkoa, jossa käytetään kansainvälisen televiestintäliiton (International Telecommunication Union, ITU) suosituksen E.164 mukaista numerointia.

4 Tilaajan oikeudet

Puhelinnumeron siirtoprosessin käynnistäjänä teleyritysten välillä toimii tilaaja, poikkeuksena kohdassa 5 esitetyt tapaukset. Prosessi käynnistyy, kun tilaaja ilmoittaa haluavansa vaihtaa palveluntarjoajaa ja haluaa säilyttää puhelinnumeronsa käyttäen hyväksi puhelinnumeron siirrettävyyttä ja tekee liittymäsopimuksen uuden teleyrityksen (vastaanottava teleyritys) kanssa.

Siirto-oikeus on ainoastaan sillä henkilöllä tai yrityksellä tai yrityksen valtuuttamalla henkilöllä, jolla on sopimusoikeudellinen vastuu numeroon liittyvästä viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavasta sopimuksesta.

Määräaikainen sopimus ei ole este numeron siirtymiselle. Vastaanottavan teleyrityksen tulee selvittää tilaajan sopimustyyppi ja kertoa mahdollisista määräaikaiseen sopimukseen liittyvistä velvoitteista.

Numeronsiirtopäivän voi kuluttajaliittymien osalta määrittää enintään kolmen (3) kuukauden päähän prosessin käynnistämisestä.

5 Puhelinnumeron siirto teleyritysten välisten järjestelyiden yhteydessä

Teleyritykset voivat käyttää tämän määräyksen mukaista teknistä numeronsiirtomenetelmää:

- 1 teleyrityksen sisäisten järjestelyiden yhteydessä;
- 2 liittymäsopimuksen ehtojen puitteissa liiketoimintajärjestelyiden yhteydessä, joissa liittymiä luovutetaan teleyritykseltä toiselle;
- 3 teleyritysten keskinäisen sopimuksen perusteella, vapaiden numeroiden luovuttamiseksi toiselle teleyritykselle uudella tilaajalla käyttöön otettaviksi.

Näissä tapauksissa siirtoprosessin käynnistäjänä toimivat teleyritys tai sopimuksen tehneet teleyritykset yhdessä. Tämän määräyksen mukaisia aikarajoitteita ei tällöin sovelleta.

Tilaajan oikeutta siirtää numeroa edelleen toiselle teleyritykselle ei saa rajoittaa teleyritysten järjestelyiden yhteydessä tai niiden seurauksena.

6 Siirrettävyys eri numerotyyppien osalta

Kiinteän puhelinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyys

Tilaaja voi säilyttää käytössään olevan telealueen tilaajanumeron tai valtakunnallisen tilaajanumeron palvelua tarjoavasta teleyrityksestä riippumatta.

Telealueen tilaajanumero on siirrettävissä saman telealueen sisällä. Uudenmaan telealue on jaettu numerointialueisiin Uusimaa I ja Uusimaa II, joiden sisällä tilaajanumero on siirrettävissä.

Palvelunumeroiden siirrettävyys

Tilaaja voi säilyttää käytössään olevan valtakunnallisen palvelunumeron viestintäpalvelua tarjoavasta teleyrityksestä riippumatta.

Matkaviestinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyys

Tilaaja voi säilyttää palvelua tarjoavasta teleyrityksestä riippumatta sellaisen käytössään olevan matkaviestinverkon tilaajanumeron, johon liikenne ohjataan valtakunnallisen matkaviestinverkon suuntanumerolla.

Jos samaan matkaviestinverkon liittymään kuuluu useampia palveluita, joilla on oma tilaajanumero, ainakin puhepalvelun kutsunumeron on oltava siirrettävissä. Muiden palveluiden numerot ovat siirrettäviä, jos niistä on tehty kirjallinen sopimus.

7 Siirtokelpoiset ja siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot

Siirtokelpoiset numerot ja numeroalueet

Siirtokelpoisia ovat seuraavat numerot ja numeroalueet:

- 1 kiinteän puhelinverkon telealueen tilaajanumerot telealueen sisällä (Uudenmaan telealueella numerointialueen sisällä);
- 2 valtakunnalliset tilaajanumerot;
- 3 valtakunnalliset palvelunumerot lukuun ottamatta 07007-alkuisia äänestysnumeroita;
- 4 matkaviestinverkon tilaajanumerot, joihin liikenne ohjataan valtakunnallisen matkaviestinverkon suuntanumerolla;

Siirtokelpoisten numeroiden on lisäksi täytettävä ainakin toinen seuraavista ehdoista:

- 1 tilaajalla on voimassa oleva viestintäpalvelun käyttöön oikeuttava sopimus koskien siirrettävää numeroa;
- 2 pre-paid-tilaajan numero on avattu ja tilaaja on rekisteröity ja tunnistettu.

Siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot

Siirrettävyyden ulkopuolelle rajataan seuraavat numerot:

- 1 teleyrityksille myönnetyt suuntanumerot ja tunnukset;
- 2 verkossa käytettävät sisäiset ohjausnumerot;
- 3 pre-paid tilaajanumerot, joissa tilaajaa ei ole rekisteröity ja tunnistettu;
- 4 07007-alkuiset äänestysnumerot.

8 Master-järjestelmä

Teleyritysten, jotka toteuttavat puhelinnumeron siirrettävyyttä yleisessä puhelinverkossa, on yhteistyössä ylläpidettävä puhelinnumeron siirrettävyyttä varten perustettua master-järjestelmää. Master-järjestelmään on tallennettava kaikki siirtyneet puhelinnumerot ja käytössä olevat siirrettävyyden piirissä olevat numerosarjat.

9 Teleyritysten välinen tietojen vaihto

Siirrettävyyteen liittyvien tietojen vaihdossa teleyritysten välillä on käytettävä master-järjestelmää.

Numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla liittymäsopimuksen irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle.

Numeron luovuttavan teleyrityksen on ilmoitettava välittömästi numeron vastaanottavalle teleyritykselle, mikäli numeronsiirtoa ei voida toteuttaa tai jos numeronsiirto viivästyy. Tällöin on ilmoitettava myös syy, miksi numeronsiirtoa ei voida toteuttaa.

Teleyritys vastaa numeronsiirtoprosessin säännösten noudattamisesta sille myönnettyyn teleyritystunnisteeseen liitettyjen numeroiden osalta.

10 Liikenteen ohjaus

Puhelut, lyhytsanomamat ja multimediasanomamat on ohjattava suoraan siihen kohdeverkkoon, jonka tilaajaksi kyseisen numeron haltija on siirtänyt.

11 Siirron toteuttamiseen kuluva aika ja käyttökatkos

Numeron siirtäminen luovuttavalta teleyritykseltä vastaanottavalle teleyritykselle saa kestää enintään viisi työpäivää. Jos vastaanottava teleyritys pyytää numeron siirtoa toteutettavaksi tietyssä ajankohtana tilaajan pyynnöstä, luovuttava operaattori voi toteuttaa siirron pyydettyä ajankohtana edellä tässä momentissa määrätyn enimmäissiirtoaajan sitä estämättä.

Siirron toteuttamiseen kuluvan ajan laskeminen alkaa siitä, kun vastaanottava teleyritys on uuden sopimuksen hyväksyttyään lähettänyt numeron siirtoon tarvittavat tiedot luovuttavalle teleyritykselle. Siirron toteuttamiseen kuluvan ajan katsotaan päättyneen, kun numero toimii teknisesti vastaanottavan teleyrityksen verkossa, eli kun uusi palvelu on alakohdan 4 mukaisesti avattu.

Numeronsiirto on toteutettava alakohdan 1 mukaisesti riippumatta viestintäpalvelusopimuksen tyypistä 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.

12 Tiedotuspalvelu

Teleyritysten on yhteistyössä ylläpidettävä yleinen, kattava ja käyttäjälle maksuton tiedotuspalvelu siirretyistä numeroista.

Teleyrityksen toisen teleyrityksen käyttöön luovuttama numeroalue rinnastetaan siirtyneeksi numeroalueeksi. Numeroaluetta käyttävän teleyrityksen on huolehdittava siitä, että tiedotuspalvelussa on ajan tasalla oleva tieto kyseistä numeroaluetta käyttävästä teleyrityksestä.

13 Määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelu

Teleyritysten, joille Liikenne- ja viestintävirasto on myöntänyt matkaviestinverkon suuntanumeron käyttöoikeuden, ja joilla on kuluttaja-asiakkaita, tai jotka markkinoivat palveluaan kuluttaja-asiakkaille, on toteutettava tässä pykälässä tarkoitettu palvelu, josta säädetään sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 109.5 §:ssä.

Palvelu toteutetaan tekstiviestipalveluna. Palvelun tulee olla toteutettuna viimeistään 1.1.2022. Palvelukonsepti kuvataan tämän määräyksen liitteessä 1.

14 Voimaantulo ja siirtymäsäännökset

Tämä määräys tulee voimaan 5.9.2023 ja on voimassa toistaiseksi.

Tällä määräyksellä kumotaan 25 päivänä elokuuta 2021 annettu Liikenne- ja viestintäviraston määräys 46 K/2021 M.

15 Tiedonsaanti ja julkaiseminen

Määräys on julkaistu Liikenne- ja viestintäviraston määräyskokoelmassa ja se on saatavissa Liikenne- ja viestintäviraston asiakaspalvelusta.

Lisäksi määräys sekä perustelu- ja soveltamismuistio julkaistaan sähköisesti Liikenne- ja viestintäviraston verkkosivulla sekä Suomen sähköisessä säädöskokoelmassa Finlexissä.

Liikenne- ja viestintävirasto
Postiosoite: PL 320, 00059 TRAFICOM
Puhelin: 029 534 5000
www: www.traficom.fi
Y-tunnus: 2924753-3

Kirsi Karlamaa
Pääjohtaja

Jarno Ilme
Ylijohtaja

LIITE 1: Matkaviestinverkon liittymän sopimustiedon tarkastuspalvelu

Tekstiviestipalvelu

- a) Teleyrityksen tulee tarjota sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 109.5 § mukainen palvelu kuluttaja-asiakkailleen tekstiviestipalveluna.
- b) Kuluttajan tekstiviesti "sopimus" tai "abonnemang" lähetetään numeroon 18321. Myös muun kielistä avainsanaa voidaan tarjota.
- c) Palvelun tulee olla tekstiviestin lähettäjälle ilmainen.
- d) Palvelun on oltava käytettävissä kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden (24/7).
- e) Palveluviestin puhelimesta lähettämisen ja vastauksen vastaanottamisen välillä saa kulua enintään yksi (1) minuutti 98 %:ssa tapauksista.
- f) Palvelussa käytettävät yhtenäiset vastaussanomamat kuluttajan SMS-viestiin eri kieliversioineen ovat seuraavat:

I. Sopimus on määräaikainen

"Liittymän <numero> sopimus on määräaikainen ja sen päättymispäivä on <pp.kk.vvvv>. Terveisin <palveluntarjoaja>, asiakaspalvelu: puh. <aspa-puh-nro>."

"Abonnemanget vars nummer är <nummer> har ett tidsbundet avtal som upphör att gälla <dd månad åååå>. Med vänlig hälsning <tjänsteleverantör>, kundtjänst: telefon <kundtjänstnumret>."

"The subscription whose number is <number> is provided on the basis of a fixed-term contract whose end date is <DD month YYYY>. Best regards, <service provider>, customer service tel. <tel-customer-service>."

II. Sopimus on voimassa toistaiseksi

"Liittymän <numero> sopimus on voimassa toistaiseksi. Terveisin <palveluntarjoaja>, asiakaspalvelu: puh. <aspa-puh-nro>."

"Avtalet för abonnemanget vars nummer är <nummer> gäller tills vidare. Med vänlig hälsning <tjänsteleverantör>, kundtjänst: telefon <kundtjänstnumret>."

"The subscription whose number is <number> is provided on the basis of a rolling contract. Best regards, <service provider>, customer service tel. <tel-customer-service>."

III. Käyttäjällä ei ole oikeutta saada liittymän sopimustietoja

"Liittymän <numero> käyttäjällä ei ole oikeutta saada liittymän sopimustietoja. Ole hyvä ja ota yhteyttä <palveluntarjoaja> asiakaspalveluun: puh. <aspa-puh-nro>."

"Användaren av abonnemanget vars nummer är <numret> har inte rätt att få uppgifter om abonnemangsavtalet. Vänligen kontakta <tjänsteleverantörens> kundtjänst genom att ringa <kundtjänstnumret>."

"The user of the subscription whose number is <number> does not have the right to access the contract information of the subscription. Please contact the customer service of <service provider> by calling the following number: <tel-customer-service>."

IV. Sopimustietoja ei löydy

"Sopimustietoja ei löydy. Ole hyvä ja ota yhteyttä <palveluntarjoaja> asiakaspalveluun: puh. <aspa-puh-nro>."

"Avtalsuppgifter hittas inte. Vänligen kontakta <tjänsteleverantörens> kundtjänst genom att ringa <kundtjänstnumret>."

"Contract information not found. Please contact the customer service of <service provider> by calling the following number: <tel-customer-service>."

V. Virheellinen avainsana

"Palvelu ei tunnista avainsanaa "<lähetetty avainsana>", ole hyvä ja yritä uudelleen tai ota yhteyttä <palveluntarjoaja> asiakaspalveluun: puh. <aspa-puh-nro>."

"Tjänsten känner inte igen nyckelordet "<sänt nyckelord>". Var god och försök igen eller kontakta <tjänsteleverantörens> kundtjänst genom att ringa <kundtjänst-numret>."

"The service does not recognise the keyword "<sent keyword>". Please try again or contact <service provider>'s customer service by calling <tel-customer-service>."

VI. Ruuhkatilanne

"Palvelussa on ruuhkaa, ole hyvä ja yritä hetken kuluttua uudelleen tai ota yhteyttä <palveluntarjoaja> asiakaspalveluun: puh. <aspa-puh-nro>."

"Tjänsten är överbelastad, var god och försök igen om en stund eller kontakta <tjänsteleverantörens> kundtjänst genom att ringa <kundtjänstnumret>."

"The service is currently experiencing a high volume of customer enquiries. Please try again later or contact <service provider>'s customer service by calling <tel-customer-service>."

VII. Määrittelemätön virhetilanne

"Virhetilanne palvelussa. Ole hyvä ja ota yhteyttä <palveluntarjoaja> asiakaspalveluun: puh. <aspa-puh-nro>."

"Fel i tjänsten. Vänligen kontakta <tjänsteleverantörens> kundtjänst genom att ringa <kund-tjänstnumret>."

"Error. Please contact the customer service of <service provider> by calling the following number: <tel-customer-service>."

- g) Palvelussa on sallittu vain kuluttajan päätelaitteestaan tekemät manuaaliset kyselyt. Liittymään kohdistuvien kyselyiden määrä saa olla enintään viisi (5) kappaletta vuorokaudessa.
- h) Teleyrityksen tulee tilastoida kuukausittain sopimustiedon tarkastuspalvelun osalta seuraavat tiedot:
 - i. Palveluun tulleiden kyselyiden määrä
 - ii. Palvelussa vastattujen kyselyiden määrä
 - iii. Yhdessä (1) minuutissa vastattujen kyselyiden prosenttiosuus

Tilastotiedot tulee Liikenne- ja viestintäviraston tekemän yksilöidyn pyynnön perusteella raportoida virastolle.