

Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit

Viestintäviraston suosituksia

206/2014 S

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Siirrettävyyden määrittely ja rajoitukset	4
2.1	Määritelmiä	4
2.2	Siirtokelpoiset numerot.....	5
2.3	Siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot.....	6
2.4	Siirto-oikeus.....	6
2.5	Siirron estävät syyt	7
2.6	Tilaajan ja teleyrityksen väliset sopimukset.....	7
2.7	Tilaajalle annettava informaatio	8
3	Tietojen vaihto teleyritysten välillä	10
3.1	Tietojen vaihto teleyritysten välillä	10
3.2	Siirron ehdollinen hyväksyminen ja siirron hylkääminen.....	11
4	Siirtotapaukset	13
4.1	Siirtyminen toiselle teleyritykselle	13
4.2	Siirtyminen takaisin alkuperäiselle teleyritykselle	16
4.3	Siirtyminen kolmannelle ja sitä seuraaville teleyrityksille.....	16
4.4	Siirretyn numeron vapautuminen	17
4.4.1	Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron liittymän sulkeminen määräajaksi	17
4.4.2	Toiselle teleyritykselle siirretyn numeron vapautuminen	17
4.5	Siirron peruuttaminen tai siirtoajan muutos.....	18
5	Siirrettävyyden proseduurit	19
6	Siirrettävyyden viiveet	19

1 Johdanto

Tämä suositus määrittelee siirtokelpoiset numerot, siirto-oikeuden sopimusasiat ja asiakkaalle tiedottamisen, teleyritysten välisen tietojen vaihdon, eri siirtotapaukset ja siirrettävyyden proseduurit. Kaikissa tapauksissa on tarkasteltu tilanne käytettäessä keskitettyä master-järjestelmää siirretyistä numeroista.

Tämä suositus perustuu Viestintäviraston työryhmäraporttiin 1/2011 "Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit". Suosituksen sisältö on pääpiirteittäin sama kuin Viestintäviraston työryhmäraportissa. Lakiviitteet on päivitetty vastaamaan tietoyhteiskuntakaarta (917/2014). Lisäksi proseduureja on päivitetty siten, että niissä huomioidaan 13.6.2014 voimaan tulleet uudet kuluttajansuojalain etämyyntisäännökset.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/136/EY¹ yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla annetun direktiivin 2002/22/EY (yleispalveludirektiivi) muuttamisesta annettiin 25.11.2009. Direktiivin vaatimukset sisältyivät 25.5.2011 voimaan tulleeseen viestintämarkkinalain muutokseen. Viestintämarkkinalaki on kumottu 1.1.2015 tietoyhteiskuntakaaren voimaantulon myötä. Tietoyhteiskuntakaarella puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat pykälät 102 ja 103 kuuluvat seuraavasti:

Tietoyhteiskuntakaari 102 §, puhelinnumeron siirrettävyys

Teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että teleyrityksen kanssa sopimuksen tehnyt tilaaja voi halutessaan siirtää puhelinnumeron toiselle yritykselle vaihtaessaan palvelun tarjoajaa. Puhelinnumeroon liittyvän määräaikaisen viestintäpalvelusopimuksen voimassaolo ei vapauta teleyritystä numeron siirtovelvoitteesta. Kiinteässä puhelinverkossa siirtovelvoite on voimassa vain, jos siirto tapahtuu telealueen sisällä.

Teleyritys ei saa periä tilaajalta korvausta puhelinnumeron siirtämisestä. Siirtämisen aiheuttamista kertaluonteisista kustannuksista saa kuitenkin periä korvauksen vastaanottavalta teleyritykseltä. Korvaus ei kuitenkaan saa olla niin suuri, että se estää palvelun käytön. Viestintävirasto voi yksittäistapauksessa päättää kertakorvauksen enimmäismäärästä.

¹ 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.

206/2014 S

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

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

Tietoyhteiskuntakaari 103 §, puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat tekniset määräykset

Viestintäviraston määräyksellä voidaan 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 puhelunohjausta;*
- 4) siirrettyjä puhelinnumeroita koskevan tiedotuspalvelun järjestämistä;*
- 5) muita 1–4 kohdassa mainittuihin verrattavia numeron siirrettävyyden teknisiä edellytyksiä.*

Siirrettävyyden toteutuksessa teleyrityksiä oikeudellisesti velvoittavat tietoyhteiskuntakaari, 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 8.12.2014 puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevan määräyksen 46 I/2014 M. Määräyksessä on huomioitu tietoyhteiskuntakaaren säännökset ja kuluttajan-suojalain muuttuneet etämyyntisäännökset. Oleellisimmat muutokset ovat:

206/2014 S

- Pykäläviittaukset on muutettu vastaamaan tietoyhteiskunta-kaaren (917/2014) pykälien numerointia;
- Määräyksen ja perustelut ja soveltaminen muistion rakenne on muutettu vastaamaan Viestintäviraston uudistettuja määräys-ohjeita;
- Määräykseen on lisätty uutena tilaajanumeron, matkaviestinverkon, kiinteän puhelinverkon, yleisen puhelinverkon, master-järjestelmän ja ESV-sopimuksen määritelmät;
- Määräyksen perustelumuistiossa on huomioitu 13.6.2014 voimaan tulleet uudet kuluttajansuojalain etämyyntisäännökset;
- Määräyksen perustelut ja soveltaminen muistioon on lisätty täsmentävää ja täydentävää tekstiä perustuen numeron siirrettävyyden toteutuksesta julkaistuihin suosituksiin ja työryhmäraportteihin;
- Määräyksen perustelut ja soveltaminen muistioon on lisätty viiteluettelo;
- Määräyksen perustelut ja soveltaminen muistioon on lisätty toimintaohjeet siinä tapauksessa, että luovuttava teleyritys on tullut kyvyttömäksi hoitamaan numeronsiirtopyyntöjä.

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

2 Siirrettävyyden määrittely ja rajoitukset

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.

Tietoyhteiskuntakaarella on muun muassa seuraavia määritelmiä:

3 § Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan

-- --

7) käyttäjällä luonnollista henkilöä, joka palvelun tilaajana tai muuten käyttää viestintäpalvelua tai lisäarvopalvelua;

-- --

206/2014 S

30) tilaajalla oikeushenkilöä ja luonnollista henkilöä, joka on muuta kuin teletointaa varten tehnyt sopimuksen viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun toimittamisesta.

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

2.2 Siirtokelpoiset numerot

Siirtokelpoisia ovat kaikki Viestintäviraston määräyksessä 46 I/2014 M puhelinnumeron siirrettävyydestä siirtokelpoisiksi 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.

206/2014 S

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

Ohivalintanumerosarja voi Viestintäviraston määräyksen 32 R/2014 M (määräys yleisen puhelinverkon numeroinnista) 8 § 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 I/2014 M puhelinnumeron siirrettävyydestä mukaan siirrettävyyden ulkopuolelle rajautuvat seuraavat numerot:

- telealuekohtaiset palvelunumerot;
- teleyrityksille myönnetty suuntanumerot ja tunnuksat;
- 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

Tilaajalla on tietoyhteiskuntakaaren 102 §:n mukaisesti oikeus numeroiden siirtoon teleyritykseltä toiselle, kun kyseessä on mikä tahansa numero, joka täyttää 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 tietoyhteiskuntakaaren V osan ja tietoyhteiskuntakaaren 11 luvun säännöksiä kuin tavanomaiseen viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavaan sopimukseen. Luvuissa on mm. säännöksiä syistä, jotka voivat estää uuden sopimuksen tekemisen kuten esimerkiksi yleispalveluyrityksen oikeus kieltäytyä tekemästä sopimusta tilaajan kanssa (88 §) tai kuluttajan kieltäytyessä suorittamasta ennakkomaksua tai vakuutta (112 §). Edellä mainittujen tietoyhteiskuntakaaren säännösten lisäksi siirrettyyn numeroon tehtävään viestintäpalvelun käyttöön liittyvään sopimukseen sovelletaan samoja kuluttajasuojalain (1978/38) säännöksiä kuin tavanomaiseen viestintäpalvelun käyttöön oikeuttavaan sopimukseen.

Määräaikainen sopimus ei ole este numeron siirtymiselle. Ahvenanmaalla toimivien teleyritysten on syytä huomioida elinkeinon harjoittamista koskevat paikalliset erityissäännökset.

2.6 Tilaajan 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 tilaajan 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

206/2014 S

maksuja numeron luovuttavalle teleyritykselle. Yrityssopimuksissa irtisanomisaika voi olla pidempi.

Siirtotilaus toimii myös määräaikaisten sopimusten osalta irtisanomisilmoituksena siten, että sopimus ja asiakkaan maksuvelvollisuus sopimuksen mukaisista kustannuksista päättyvät lähtökohtaisesti kuluvan sopimuskauden lopussa. Ilman irtisanomista määräaikaiset viestintäpalvelusopimukset saattavat sopimusehtojen mukaan jatkua määräaikaisen sopimuskauden 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 tietoyhteiskuntakaaren 116 §:n nojalla irtautua määräaikaisesta kytkeysopimuksesta 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 Tilaajalle annettava informaatio

On erittäin tärkeätä, 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 maksuvelvoitteistaan. 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

206/2014 S

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 kieltä antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja ja 7 §:n säännös olennaisten tietojen antamatta jättämisestä. Kuluttajansuojalain 2 luvun 7 §:n mukaan kuluttajan turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on annettava aina. Turvallisuudella tarkoitetaan lain esitöiden mukaan myös taloudellista turvallisuutta. Lisäksi 2 luvun 6 §:n mukaan markkinoinnissa ja myyntitilanteissa on kiellettyä antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jotka koskevat kuluttajan riskejä.

Numeron vastaanottavan teleyrityksen tulisi aina myyntitapah-tuman 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 sopimuksesta numeron luovuttavan teleyrityksen kanssa ja tekee tietoisien päätösten 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 vakio-muotoisen 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 siirtotilaus sisältää seuraavat tiedot:

Siirtopyynnön otsikkotiedot	
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.)
Siirrettävien numeroiden tiedot	
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
Numerotyppi	
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 ainoastaan numeroavaruuksissa ei GUI:n valikossa.
Siirtoaika	
Siirtoaika	Päiväys ja kellonaika, esim. 20.06.2003 13:00:00
Asiakastiedot	
Yhdessä siirtopyynnössä voi olla vain joko henkilöasiakkaan tai yritysasiakkaan tiedot	
1. Henkilöasiakkaan tiedot	
Nimi	
Henkilötunnus	
Allekirjoituspäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
2. Yritysasiakkaan tiedot	
Nimi	
Y-tunnus	
Allekirjoittaja	
Yhteyshenkilö	
Yhteyshenkilön puh.	
Allekirjoituspäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
Käsittelijän tiedot	
Nimi	
Puhelinnumero	
Fax	
Sähköposti	
Päiväys	Päiväys, esim. 19.05.2003
Irtisanomispäivä	
Irtisanomispäivä	Päiväys, esim. 19.05.2003
Määräaikainen sopimus	
Asiakkaalla on määräaikainen sopimus luovuttavan teleyrityksen kanssa ²	Kyllä/Ei

3.2 Siirron ehdollinen hyväksyminen ja siirron hylkääminen

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

Siirron ehdollinen hyväksyminen

² Sopimuksen määräaikaisuus siirtopyynnön tekohetkellä

206/2014 S

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.

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 tarpeellisista 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 siirtoprosessin 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 saapuessa, vaan käytetään, jos valtakirjaa ei toimiteta pyynnöstä huolimatta.
S y y2	Nimi ei täsmää	Yrityksen Y-tunnus ja nimi eivät täsmää
k3 o o	Numerolla ei ole viestintäpalvelusopimusta	Numeroista ei ole voimassaolevaa liittymäsopimusta
d4 i a	Número ei ole asiakkaan hallussa	HETU/Y-tunnus eivät täsmää numeron kanssa
5 8	Virheellinen allekirjoittaja	Allekirjoittajalla ei ole allekirjoitusoikeutta.
6 (Hylkäys asiakkaan pyynnöstä	Hylkäys asiakkaan pyynnöstä.
a7 S i	Ehdollinen hyväksyntä	Numeroblokkeihin liittyvä hylkäys tai esim. asiakkaalla on liittymässä useampi numero, jotka pitää siirtää samalla.
a8 k k	Asiakkaalla virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta	Asiakas ei ole ilmoittanut oikein määräaikaisesta sopimuksesta vastaanottavalle operaattorille.

aalla virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta) voidaan käyttää vain silloin, jos siirtopyyntöön on merkitty määräaikaisesta sopimuksesta 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 tekohetki on ratkaiseva.

4 Siirtotapaukset

4.1 Siirtyminen toiselle teleyritykselle

Puhelinnumeron siirrettävyys teleyritysten välillä edellyttää

välttämättömien käyttäjätietojen vaihtoa siirrettävyyden toteutukseen 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 numeronsiirtojärjestelyt.

Kun numero siirretään toiselle teleyritykselle, tästä teleyrityksestä tulee numeron suhteen vastaanottava teleyritys, ja alkupe-
räinen 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 irtisanoaan samalla viestintäpalvelu, ellei sopimusosapuoli toisin ilmoita;

206/2014 S

- 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 pyydettyessä 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 tietoyhteiskuntakaaren mukaisen kirjallisen sopimuksen syntymisen jälkeen, mutta siirtoaika on asetettava sellaiseksi, että kulut-

tajan asemassa oleva tilaaja pystyy tehokkaasti käyttämään 14 kalenteripäivän peruuttamisoikeuttaan;

- Peruuttamisaika lasketaan palvelusopimuksen tekemisestä tai kauppasopimuksessa tavaran (eli puhelinlaitteen) vastaanottamisesta, kumpi näistä on myöhempi ajankohta;
- Varsinainen numeronsiirto ei voi tapahtua ennen kuin peruuttamisaika on kulunut tai palvelun suorittaminen on aloitettu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä;
 - Näyttövelvollisuus siitä, että sopimus ja etämyyntivahvistus on toimitettu kuluttajalle asianmukaisesti ja että kuluttajalta on saatu nimenomainen pyyntö aloittaa palvelun suorittaminen, on aina teleyrityksellä. Pyyntö 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 pyynnönkin tehneellä kuluttajalla säilyy peruuttamisoikeus aina siihen asti, kunnes 14 päivän peruuttamisaika on kulunut;
 - Siirron peruuttaminen etämyyntitilanteissa on kuvattu luvussa 4.5;
- Viestintäpalveluiden etämyyntiin liittyviä kuluttajansuojalain vaatimuksia on erikseen selvennetty Kuluttaja-asiamiehen etämyyntiä koskevassa linjauksessa.

4.2 Siirtyminen takaisin alkuperäiselle teleyritykselle

Tilaaja palaa takaisin alkuperäisen teleyrityksen asiakkaaksi.

Liitteessä on esitetty tarkemmat prosessikuvaukset.

4.3 Siirtyminen kolmannelle ja sitä seuraaville teleyrityksille

Mikäli tilaaja 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 tilaajan 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 tietoyhteiskuntakaaren 115 § 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.

Mikäli teleyritys on kykenemätön palauttamaan vapautuneita numeroita niiden alkuperäisille haltijateleyrityksille esim. konkurssin tai toiminnan lopettamisen takia, voivat teleyritykset yhteistyössä siirrettyjen numeroiden tietokantaa hallinnoivan yrityksen kanssa palauttaa vapautuneet numerot niiden alkuperäisille haltijateleyrityksille. Tämä voi tapahtua aikaisintaan kuukauden kuluttua siitä kun Viestintävirasto on todennut teleyrityksen olevan kykenemätön palauttamaan vapautuneita numeroita niiden alkuperäisille haltijateleyrityksille.

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.

Numeron haltijateleyritys soveltaa palautuneisiin numeroihin samaa karenssiaikaa kuin muihinkin omiin numeroihinsa. Karenssiajan pituus vaihtelee teleyrityksittäin mutta yleisimmin on käytössä kolmen tai kuuden kuukauden karenssiaika. 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 peruuttaminen 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. Siirron peruuttamista etämyyntitilanteessa käsitellään tarkemmin jäljempänä tässä luvussa.

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

Numeron siirto ja sen peruuttaminen kuluttajansuojalain mukaisesti ei missään tapauksessa saa johtaa siihen, että kuluttaja jää ilman liittymäsopimusta ja menettää oikeutensa siirron kohteena olevaan numeroon.

Kuluttajansuojalain muuttuneet etämyyntisäännökset tulivat voimaan 13.6.2014. Kuluttajan peruuttamisoikeutta etämyyntitilanteissa on vahvistettu entisestään. Kuluttaja voi käyttää peruuttamisoikeutta, vaikka palvelun suorittaminen olisi hänen pyynnöstään aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä. Tällöin kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle sopimuksen täyttämistä tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus, joka lasketaan suhteellisenä osuutena sopimuksen mukaisesta kokonaishinnasta.

Etämyyntisopimuksissa kuluttajan asemassa olevan tilaajan on voitava käyttää kuluttajansuojalain mukaista 14 päivän peruuttamisoikeuttaan tehokkaasti siten, että jos kuluttaja ilmoittaa peruuttavansa sopimuksen, myös numeronsiirto voidaan vielä peruuttaa.

206/2014 S

Numeronsiirto ei vielä katkaise kuluttajansuojalain mukaista 14 päivän peruuttamisoikeutta eli käytännössä voi syntyä myös tilanteita, jolloin numero joudutaan siirtämään takaisin sen luovuttaneelle teleyritykselle. Peruuttamisaika lasketaan kalenteripäivinä palvelusopimuksen tekemisestä tai kauppasopimuksessa tavaran (eli puhelinlaitteen) vastaanottamisesta, kumpi näistä on myöhempi ajankohta.

Etämyyntitilanteissa sekä luovuttaja että vastaanottaja sitoutuvat hyväksymään siirron peruuttamisen, vaikka molemmat osapuolet olisivat jo ehtineet vahvistaa siirron. Peruuttamispyyntöön merkitään tieto siitä, että kyse on etämyynnin peruuttamisesta.

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

5 Siirrettävyyden proseduurit

Prosessikuvaus on liitteenä.

6 Siirrettävyyden viiveet

Numeron siirrettävyyden viiveiden osalta noudatetaan siirrettävyydsmääräyksen 10 §:n säännöksiä:

Numeron siirtämisestä aiheutuva lisäaika verrattuna viestintäpalvelun normaaliin toimitusaikaan saa olla enintään 5 työpäivää, ellei tilaaja ole sopinut vastaanottavan teleyrityksen kanssa myöhemmästä toteutusajankohdasta. Lisäaika lasketaan siitä, kun vastaanottava teleyritys on uuden sopimuksen hyväksyttyään lähettänyt puhelinnumeron siirtoon tarvittavat tiedot luovuttavalle teleyritykselle, siihen, kun numero toimii uudessa verkossa.

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

Matkaviestinverkossa tarjottavien palveluiden osalta vanhan palvelun teknisen sulkemisen ja uuden palvelun teknisen avaa-

misen välinen aika saa olla enintään 10 minuuttia ja kiinteässä puhelinverkossa tarjottavien palveluiden osalta enintään 60 minuuttia.