

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: Kumoaa määräyksen 46 K/2021 M puhelinnumeron siirrettävyydestä perustelut ja soveltaminen -dokumentin, annettu 25.8.2021.		

Määräyksen 46 perustelut ja soveltaminen

Puhelinnumeron siirrettävyydestä (MPS 46 L/2023 M)

Sisällys

A-OSA: Keskeiset muutokset ja muutoshistoria	3
1 Muutokset 3	
2 Muutoshistoria koskien määräyksen vanhempia versioita.....	3
3 Muutosten vaikutukset	4
B-OSA: Yksityiskohtaiset perustelut ja soveltamisohjeet	5
1 Määräyksen tarkoitus	5
2 Soveltamisala	5
3 Määritelmät	6
4 Tilaaajan oikeudet	6
5 Puhelinnumeron siirto teleyritysten välisten järjestelyiden yhteydessä	7
6 Siirrettävyys eri numerotyyppien osalta.....	7
7 Siirtokelpoiset ja siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot	8
8 Master-järjestelmä	8
9 Teleyritysten välinen tietojen vaihto.....	8
10 Liikenteen ohjaus	10
11 Siirron toteuttamiseen kuluva aika ja käyttökatkos	11
12 Tiedotuspalvelu	12
13 Määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelu	13
13.1 Taustaa	13
13.2 Tekstiviestipalvelun palvelukuvaus.....	14
13.2.1 Palvelukonsepti	14
13.2.2 Kuluttajan lähettämä tekstiviesti.....	15
13.2.3 Teleyrityksen vastaussanomien kuluttajan SMS-viestiin	15

13.3	Tietosuojaan toteutuminen SMS-palvelussa	16
13.3.1	Tietosuojakysymys SMS-palvelun eri tilanteissa	16
13.3.2	EU:n tietosuoja-asetus	17
13.3.3	Tietosuojakysymyksen arviointia	17
13.3.4	Muista tietosuoja-asetuksen mukaisista vaatimuksista	19
13.3.5	Tekstiviestit teleyritysten palvelukanavana	20
13.3.6	Yhteenvetoa	21
13.3.7	Tietosuojavaikuttetun lausunto	22
14	Voimaantulo	22
15	Tiedonsaanti ja julkaiseminen	22
C-OSA:	Määräyksen lainsäädäntöperusta	23
1	Kansallinen ja EU-säädäntö	23
1.1	Suomen lainsäädäntö	23
1.2	EU-lainsäädäntö	24
2	Muut asiaan liittyvät säännökset	25
2.1	Kuluttajansuojalaki	25
2.2	Liikenne- ja viestintäviraston tekniset määräykset	26
3	Viiteluettelo	27

A-OSA: Keskeiset muutokset ja muutoshistoria

1 Muutokset

Määräyksen liitteessä 1 määriteltäjä määräaikaisen matkaviestinverkon sopimuksen tarkastuspalvelun raportointivelvollisuutta on lievennetty.

2 Muutoshistoria koskien määräyksen vanhempia versioita

Määräys 46 K/2021 M

Määräyksen teksti jaoteltiin usean pykälän osalta uudelleen ja tekstiä täsmennettiin monin osin.

Lisättiin uusi pykälä 4 "Tilaajan oikeudet". Pykälässä korostettiin tilaajan roolia puhelinnumeron siirtoprosessin käynnistäjänä. Koska väärä tieto tilaajan sopimustyyppistä (määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva) keskeyttää siirtoprosessin, vastaanottavan teleyrityksen tulee selvittää tilaajan sopimustyyppi. Pykälän 4. momentissa määrätään, kuinka pitkälle eteenpäin määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymisestä numeronsiirtoprosessi voidaan kuluttajaliittymien osalta ajastaa.

Lisättiin uusi pykälä 5 "Puhelinnumeron siirto teleyritysten välisten järjestelyiden yhteydessä". Pykälässä luetellaan ne tapaukset, joiden yhteydessä teleyritykset voivat käyttää määräyksen mukaista teknistä numeronsiirtomenetelmää.

Lisättiin uusi pykälä 7 "Siirtokelpoiset ja siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot". Pykälässä esitetyt rajaukset esitettiin aikaisemmin määräyksen perustelut ja soveltaminen -dokumentissa, mutta asian tärkeyden vuoksi ne nostettiin nyt mukaan varsinaiseen määräykseen. Laki sähköisen viestinnän palveluista (SVPL) 102 § "Puhelinnumeron siirrettävyys" sisälsi uutena veloitteen tilaajan oikeuden siirtää kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä puhelinnumero toiselle teleyritykselle vähintään 1 kuukausi irtisanomispäivästä, ellei hän luovu tästä oikeudesta.

Teleyritykset sopivat keskenään, miten puhelut ohjataan puhelinnumeron siirrettävyyden yhteydessä (määräyksen 10 § "Liikenteen ohjaus").

Pykälässä 13 "Määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelu" määrittiin uutena asiana SVPL:n 109.5 §:ssä säädetystä palvelusta, jonka avulla teleyrityksen tulee tarjota kuluttajalle maksuton ja helppokäyttöinen mahdollisuus tarkastaa välittömästi matkaviestinverkon määräaikaisen sopimuksensa päättymispäivämäärä.

Määräys 46 J/2016 M

Määräykseen 46 J/2016 M tehtiin seuraavat muutokset verrattuna edelliseen versioon (46 I/2014 M):

- Siirron toimitusaikaa koskeva pykälä (10 §) muutettiin siten, ettei lisääikää saa enää olla verrattuna viestintäpalvelun normaaliin toimitusaikaan.
- Poistettiin viittaukset ESV-sopimuksiin, koska niitä ei enää vaadita.
- Poistettiin viittaus 0800-alkuiseen palvelunumeroon siirrettävyyden tiedotuspalvelua koskevasta pykälästä (11 §).

Määräys 46 I/2014 M

Pykäläviittaukset muutettiin vastaamaan tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) [1] pykälien numerointia;

Määräyksen ja perustelut ja soveltaminen -muistion rakenne muutettiin vastaamaan Viestintäviraston uudistettuja määräysten teko-ohjeita;

Määräykseen lisättiin uutena tilaajanumeron, matkaviestinverkon, kiinteän puhelinverkon, yleisen puhelinverkon, master-järjestelmän ja ESV-sopimuksen määritelmät;

Määräyksen perustelut ja soveltaminen -muistiossa huomioitiin 13.6.2014 voimaan tulleet uudet kuluttajansuojalain etämyyntisäännökset;

Määräyksen perustelut ja soveltaminen -muistioon lisättiin täsmentävää ja täydentävää tekstiä perustuen numeron siirrettävyyden toteutuksesta julkaistuihin suosituksiin ja työryhmäraportteihin;

Määräyksen perustelut ja soveltaminen -muistioon lisättiin viiteluettelo;

Määräyksen perustelut ja soveltaminen -muistioon lisättiin toimintaohjeet siinä tapauksessa, että luovuttava teleyritys on tullut kyvyttömäksi hoitamaan numeronsiirtopyyntöjä.

Määräys 46 H/2011 M

Määräykseen tehdyt muutokset johtuivat pääasiassa yleispalveludirektiivin 30 artiklan muutoksesta. Määräyksen soveltamisalaa laajennettiin siten, että tilaajan oikeus ja teleyrityksen velvollisuus numeron siirtoon ei ole enää riippuvainen siitä, onko tilaajalla liittymän tunnusmerkistön täyttävä puhelinpalvelu. Siirrettäviä ovat lähtökohtaisesti kaikki numerot, joiden avulla tarjottavasta viestintäpalvelusta tehtiin viestintämarkkinalain 67 §:n mukainen sopimus.

Aikaisemmin voimassa olleen määräyksen 2 ja 3 § yhdistettiin uudessa määräyksessä yhdeksi pykäläksi kiinteän puhelinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyydestä. Samalla jäljempänä tulevien pykälien numerointi muuttui.

Numeronsiirtoprosessia muutettiin siten, että määräaikainen sopimus ei voi enää olla este numeron siirtämiselle. Tilaaja voi siis siirtää puhelinnumerosa toiselle teleyritykselle myös kesken määräaikaisen sopimuskauden.

3 Muutosten vaikutukset

Teleyritysten raportointivelvollisuutta tarkastuspalvelun osalta lievennettiin.

B-OSA: Yksityiskohtaiset perustelut ja soveltamisohjeet

1 Määräyksen tarkoitus

Määräyksellä määrätään puhelinnumeron siirrettävyyden teknisestä toteuttamisesta, puheluiden ohjaamisesta siirrettyihin numeroihin sekä numeroista ja numerotyypeistä, jotka kuuluvat siirrettävyyden piiriin. Lisäksi määrätään siirrettävien numeroiden tiedotuspalvelun toteuttamisesta, siirrettävyysprosessiin liittyvistä aikarajoista ja vastaanottavan operaattorin tiedonantovelvollisuuksista samoin kuin palvelusta, jonka avulla tilaaja voi selvittää matkaviestinliittymänsä määräaikaisen sopimuksen päättymispäivämäärän.

2 Soveltamisala

Pykälässä määritellään määräyksen soveltamisala. Määräys koskee puhelinnumeron siirrettävyyttä yleisissä puhelinverkoissa eli puhelinverkoissa, joissa liikennettä ohjataan kansainvälisen televiestintäliiton (International Telecommunication Union, ITU) suosituksen E.164 [3] mukaisilla puhelinnumeroilla. Yleinen puhelinverkko on määritelty tämän määräyksen kohdassa 3. Jäljempänä asianomaisissa pykälissä on määritelty tarkemmin ne numeroalueet ja -tyypit, joita numeron siirrettävyys koskee.

Määräyksen soveltamisalaan kuuluvat lähtökohtaisesti kaikki kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvien numeroiden avulla yleisessä puhelinverkossa tarjottavat viestintäpalvelut, joista on tehty sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (SVPL) [1] 108 §:n mukainen sopimus. Numeron siirtovelvoitteen edellytyksenä ei siis ole puhelinverkon liittymän tunnusmerkit täyttävä palvelun tarjoaminen.

SVPL:n puhelinnumeron siirrettävyyttä koskeva 102 § on pakottavaa lainsäädäntöä suhteessa sekä kuluttaja- että yritysasiakkaisiin. Näin ollen myös tämän määräyksen säännöksiä sovelletaan sekä kuluttaja- että yritysasiakkaiden kanssa tehtäviin sopimuksiin.

Siirtokelpoisten numeroiden on lisäksi täytettävä jokin seuraavista ehdoista:

- tilaajalla on voimassaoleva viestintäpalvelun käyttöön oikeuttava sopimus koskien siirrettävää numeroa;
- 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 luovutettava teleyritys keskenään toisin sovi. Muunlaisten numeroblokkien numeroita käsitellään kuten yksittäisiä numeroita.

Numeron siirrettävyyden ulkopuolelle rajautuvat ennakoon maksettavat pre-paid-sopimukset silloin, kun niiden tilaaja on palvelua tarjoavaan teleyritykseen nähden anonymi. Jos pre-paid-palvelun tilaaja on rekisteröity ja tunnistettu, numero on siirrettävissä SVPL:n 102 §:n ja tämän määräyksen mukaisesti. Tilaaja on määritelty SVPL:n 3 §:n 30 kohdassa ja sillä tarkoitetaan oikeushenkilöä ja luonnollista henkilöä, joka on muuta kuin teletoimintaa varten tehnyt sopimuksen viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun toimittamisesta. Teleyritys on määritelty SVPL:n 3 §:n 27 kohdassa ja sillä tarkoitetaan sitä, joka tarjoaa verkkopalvelua tai viestintäpalvelua ennalta rajaamattomalle käyttäjäpiirille, eli harjoittaa yleistä teletoimintaa.

Puhelinnumeron siirrettävyyttä kiinteän verkon ja matkaviestinverkon välillä ei edellytetä nykyisessä säädännössä, mutta toisaalta sitä ei myöskään kielletä, jos teleyritykset sopivat asiasta keskenään.

3 Määritelmät

Kohdan 3 mukaan master-järjestelmä tarkoittaa siirrettyjen numeroiden tietokantaa, jota käytetään numeron siirrettävyyden tietojenvaihtojärjestelmänä teleyritysten kesken. Järjestelmästä saatavien tietojen perusteella on mahdollista ohjata siirrettyyn numeroon soitetut puhelut suoraan siihen verkkoon, jonka tilaajaksi kyseisen numeron haltija on siirtynyt. Master-järjestelmää käytetään sekä numeron siirtoa koskevien tietojen vaihdossa teleyritysten välillä että puheluiden ohjaustietojen toimittamiseen teleyrityksille. Käytännössä ohjaustieto tarkoittaa ajantasaista tietoa siitä, minkä teleyrityksen verkossa numero on käytössä.

Kohdan 6 mukaan yleinen puhelinverkko tarkoittaa etukäteen rajaamattomalle käyttäjäpiirille tarkoitettua matkaviestinverkkoa tai kiinteää puhelinverkkoa, jossa käytetään kansainvälisen televiestintäliiton suosituksen E.164 mukaista numerointia.

4 Tilaajan oikeudet

Puhelinnumeron siirtoprosessin käynnistäjänä toimii aina tilaaja, ei teleyritys. Teleyritys ei siis saa siirtää numeroa tai numeroaluetta oma-aloitteisesti tai toisen teleyrityksen kanssa sopien itselleen ilman, että tilaaja, jolle numero tai numerot on myönnetty, käynnistää siirtoprosessin. Poikkeukset tähän on esitetty kohdassa 5.

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 tai joka on tehnyt irtisanomisen jälkeen teleyrityksen kanssa varaus sopimuksen koskien kyseistä numeroa eikä varausaika ole umpeutunut.

Määräaikainen sopimus ei ole este numeron siirtymiselle.

Vuosien 2019 ja 2020 aikana on esiintynyt tilanteita, joissa teleyritys pyrkii sitomaan asiakkaan itselleen sopimalla siirtoprosessin käynnistämisestä useita kuukausia ennen tämän määräaikaisen sopimuksen päättymistä. Tämän vuoksi Liikenne- ja viestintävirasto katsoo tarkoituksenmukaiseksi määritellä aikaraja, jonka puitteissa siirtoprosessista voidaan sopia tilaajan (kuluttaja-asiakas) kanssa.

Tilaaja voi säilyttää oikeuden siirtää kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero toiselle palveluntarjoajalle vähintään kuukauden irtisanomispäivästä, ellei tilaaja luovu tästä oikeudesta. Kuluttajan irtisanoessa liittymänsä irtisanominen tulee voimaan kahden viikon päästä irtisanomispäivästä ja silloin liittymä suljetaan. Luovuttavalla ja vastaanottavalla operaattorilla on velvollisuus tiedottaa tilaajaa vaihtoprosessin etenemisestä. Numeronsiirtoprosessissa vastaanottava operaattori lähettää prosessin osana tekstiviestejä liittymään, joka siis tässä tapauksessa olisi suljettu. Prosessissa ei myöskään voida kertoa toiselle operaattorille, että siirrettävä liittymä on suljettu eikä voi vastaanottaa tekstiviestejä. Ratkaisuna asiaan liit-

tymä avataan uudelleen tarvittaessa, jotta numero voidaan siirtää normaalin numeronsiirtoprosessin mukaisesti (tekstiviesteiseen). Numeron palautusaika matkaviestinverkon suuntanumeron mukaiselle operaattorille kasvatetaan 14 päivästä 31:een.

5 Puhelinnumeron siirto teleyritysten välisten järjestelyiden yhteydessä

Numeron siirtoprosessi on hyväksi havaittu tapa järjestää numeroavaruutta teleyritysten välillä. Tässä pykälässä mainitaan ne tapaukset, joiden yhteydessä teleyritykset voivat käyttää tämän määräyksen mukaista teknistä numeronsiirtomenetelmää kohdassa 4 kerrotun estämättä.

6 Siirrettävyys eri numerotyyppien osalta

Kiinteän puhelinverkon tilaajanumeron siirrettävyys

Kohdassa 6 määrätään telealueen tilaajanumeroiden ja valtakunnallisten tilaajanumeroiden siirrettävyydestä. Telealuekohtaiset tilaajanumerot ovat siirrettäviä telealueen (Uudenmaan telealueella numerointialueen Uusimaa I tai Uusimaa II) sisällä.

Kohdan tarkoittamia numeroita ovat kiinteän puhelinverkon numerointiin osoitetut valtakunnalliset tilaajanumerot sekä telealueittain osoitetut tilaajanumerot.

Kaikki valtakunnalliset tilaajanumerot kuuluvat siirrettävyyden piiriin. Valtakunnallisia tilaajanumeroita ovat yleisen puhelinverkon numeroinnista annetun määräyksen (numerointimääräys, M32 [5]) mukaiset numerot.

Koska sama telealueen tilaajanumero voi olla käytössä eri telealueilla, numeroita ei voi siirtää telealueelta toiselle (Uudenmaan telealueen osalta numerointialueelta toiselle). Numeron siirrettävyydessä ratkaisevaa on numerotyyppi eikä teknologia, millä liittymä on toteutettu.

On myös huomattava, että numeron siirto koskee nimensä mukaisesti vain numeroita. Palvelut eivät siirry, vaan ne määräytyvät vastaanottavan teleyrityksen palveluvalikoiman mukaan.

Palvelunumeroiden siirrettävyys

Kaikki palvelunumerot kuuluvat siirrettävyyden piiriin lukuun ottamatta äänestysnumeroita.

Numerointimääräyksessä äänestysnumeroiksi määritellyt 070071-070079-alkuiset numerot on jätetty siirrettävyyden ulkopuolelle puhelinverkon teknisen toimivuuden hallinnoimiseksi ja varmistamiseksi äänestystilanteissa.

Matkaviestinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyys

Kohdassa 6 määrätään matkaviestinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyydestä.

Siirrettävyys koskee matkaviestinverkkojen tilaajanumeroita, joihin soitettaessa käytetään valtakunnallista matkaviestinverkon suuntanumeroa. Matkaviestinverkon suuntanumerot ovat 3-, 4- tai 5-osaisia 04-, 050- tai 059-alkuisia numeroita, jotka

on määritelty tarkemmin numerointimääräyksen [5] liitteessä 1. Jos matkaviestinverkossa käytetään kiinteän puhelinverkon telealuekohtaisia tilaajanumeroita, kuuluvat nämä numerot telealueen tilaajanumeron siirrettävyyden piiriin tämän määräyksen kohdan 6 mukaisesti.

Teknisistä syistä siirrettävyyden ulkopuolelle on rajattu samaan liittymään kuuluvat muut kuin puhepalvelun kutsunumerot, ellei niistä ole tehty erillistä sopimusta. Siirrettävyyden ulkopuolelle jääviä samaan liittymään kuuluvia lisänumeroita voivat olla esimerkiksi liittymäkohtaisen vastaajapalvelun numero tai telekopiopalvelun numero.

7 Siirtokelpoiset ja siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot

Kohdassa 7 on selvyyden vuoksi lueteltu siirtokelpoiset numerot ja numeroalueet sekä siirrettävyyden ulkopuolelle rajattavat numerot. Nämä on aikaisemmin esitetty perustelut ja soveltaminen -dokumentissa.

8 Master-järjestelmä

Kohdassa 8 määrätään siirrettävien numeroiden tietokannasta, jota käytetään numeron siirrettävyyden tietojenvaihtojärjestelmänä teleyritysten välillä.

Kohdassa määritetään master-järjestelmän tarkoitus sekä sen ylläpitoon velvolliset teleyritykset. Ylläpitovelvollisuus koskee numeron siirtovelvollisia teleyrityksiä. Ylläpitovelvollisuus perustuu siirrettävyyden tekniseen toteutukseen ja menettelyyn, joista Liikenne- ja viestintävirasto voi määrätä.

Master-järjestelmää ylläpitää ja hallinnoi tällä hetkellä Suomen Numerot NUMPAC Oy (www.numpac.fi). Yhtiön perustivat kolme suurinta matkaviestintoimintaa Suomessa harjoittavaa verkko-operaattoria numeron siirrettävyyden laajentuessa koskemaan matkaviestinverkon tilaajanumeroita. Aluksi master-järjestelmää käytettiin vain matkaviestinverkon tilaajanumeroiden siirrettävyydessä, mutta master-järjestelmän käyttövelvollisuus on asteittain laajentunut ja on 31.3.2006 alkaen koskenut kaikkien numerotyyppien siirrettävyyttä.

Master-järjestelmää käytetään sekä numeron siirtoa koskevien tietojen vaihdossa teleyritysten välillä että puheluiden ohjaustietojen toimittamiseen teleyrityksille. Käytännössä ohjaustieto tarkoittaa ajantasaista tietoa siitä, minkä teleyrityksen verkossa numero on käytössä. Kaikkien niiden teleyritysten, joita numeron siirrettävyyksvelvoitteet koskettavat, on liityttävä master-järjestelmään. Liittämisen ei tarvitse olla suora liityntä, vaan se on mahdollista järjestää myös toisen teleyrityksen kautta.

9 Teleyritysten välinen tietojen vaihto

Kohdassa 9 määrätään tietojen vaihdosta teleyritysten välillä. Tietojen vaihtaminen on edellytys koko numeron siirtotoiminnallisuudelle. Kohdassa määrätään myös ns. yhden luukun periaatteen käyttämisestä, jonka mukaan numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Tilaajan ei tällöin tarvitse tehdä erillistä irtisanomisilmoitusta luovuttavalle teleyritykselle.

Kohdan 9 alakohdan 1 mukaan puhelinnumeron siirrettävyyteen liittyvien tietojen vaihdossa master-järjestelmän käyttövelvollisuus koskee kaikkia teleyrityksiä ja kaikkia siirrettäviä numeroita. Näin numeron siirtoprosessi nopeutuu ja asiakkaan

saaman palvelun laatu ja sujuvuus paranevat. Master-järjestelmästä siirrettävyydessä saadut kokemukset osoittavat, että järjestelmä myös tehostaa merkittävästi erilaisten vika- ja häiriötilanteiden selvittelyä ja parantaa näin osaltaan asiakkaan kokemaa palvelun laatua.

Kohdan 9 alakohdassa 2 on informatiivinen toteamus siirrettävyyden toimivuuden toteutumisesta ja sen varmistamiseksi, että siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Numeron siirrettävyys edellyttää tilaajan ja vastaanottavan teleyrityksen välistä sopimusta ja tilaajan vanhan sopimuksen irtisanomista luovuttavalta teleyritykseltä. Määräykseen on kirjattu näkyviin teleyritysten yhdessä sopima menettelytapa, jossa vastaanottava teleyritys toimii siirrosta myös tilaajan irtisanomisilmoituksen asiamiehenä tehdessään siirtopyynnön luovuttavalle teleyritykselle. Tilaaajan ei tarvitse erikseen tehdä irtisanomisilmoitusta luovuttavalle teleyritykselle.

Määräaikaiseen sopimukseen liittyvän numeron siirtoilmoitus toimii irtisanomisilmoituksena siten, että sopimus numeron luovuttavan teleyrityksen kanssa päättyy kuluvan sopimuskauden lopussa riippumatta siitä, milloin varsinainen numeronsiirto toteutuu. Jos tilaajalla on peruste 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.

Niissä poikkeuksellisissa tapauksissa, joissa numeron luovuttava teleyritys on tullut kyvyttömäksi hoitamaan sille lähetettyjä siirtopyyntöjä esim. konkurssin tai toiminnan lopettamisen johdosta, voi Liikenne- ja viestintävirasto tapauskohtaisesti valtuuttaa siirrettyjen numeroiden tietokantaa hoitavan yhtiön, joka tällä hetkellä on Suomen Numerot NUMPAC Oy, huolehtimaan siirtopyyntöjen hyväksymisestä. Näin varmistetaan se, että numeron siirtoa haluavan tilaajan numero ei jää odottamaan numeron siirtoa epämääräiseksi ajaksi. Ennen valtuutuksen antamista Liikenne- ja viestintävirasto selvittää kaikki muut mahdollisuudet numeron siirtojen hoitamiseksi säädösten edellyttämällä tavalla. Siirrettyjen numeroiden tietokantaa hoitava yhtiö ei voi numeron siirtoja hyväksyessään tarkistaa siirtopyyntöjen säädösten mukaisuutta. Mikäli käy ilmi, että numeron siirto olisi tullut säädösten mukaan hylätä, palauttaa siirrettyjen numeroiden tietokantaa hoitava yhtiö numeron takaisin luovuttavalle teleyritykselle.

Puhelinnumeron 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 teleyrityksen kanssa varaussopimuksen koskien kyseistä numeroa eikä varausaika ole umpeutunut.

Kohdan 9 alakohdan 3 mukaan 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. Siirtopyyntö voidaan hylätä seuraavilla perusteilla:

- valtakirja puuttuu;
- nimi ei täsmää;
- numerolla ei ole viestintäpalvelusopimusta;
- numero ei ole asiakkaan hallussa;
- virheellinen allekirjoittaja;
- hylkäys asiakkaan pyynnöstä;

- ehdollinen hyväksyntä; tai
- asiakkaalla virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta.

Ehdollinen hyväksyntä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaalla on liittymässä useampi numero, jotka pitää siirtää samalla kertaa. Virheellinen tieto määräaikaisesta sopimuksesta tarkoittaa sitä, että asiakas on ilmoittanut väärin liittymäsopimuksensa tyyppin (toistaiseksi voimassaoleva/määräaikainen). Oikea tieto on tarpeen, jotta osataan menetellä oikein määräaikaisen sopimuksen loppuun saattamisessa. Määräaikainen sopimus ei sinänsä estä numeron siirtoa.

Numeron vastaanottavan teleyrityksen tulee 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. Tieto sopimuksen tyypistä merkitään myös siirtopyyntöön.

Suosittelaa, että numeron luovuttava teleyritys lähettäisi numeroon, josta on voimassa määräaikainen sopimus, viipymättä siirtotilauksen saatuaan vakiomuotoisen tekstiviestin, jossa kerrotaan määräaikaisuudesta ja kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyritykseen, jos käyttäjä/tilaaja haluaa saada tarkempia tietoja esimerkiksi sopimuksen jäljellä olevista maksuista ja sopimuksen päättymisajankohdasta.

Numeron vastaanottavan teleyrityksen tulee lähettää siirrettävään numeroon tekstiviestillä tieto numeron siirron ajankohdasta sen jälkeen, kun siirtoajankohta on tiedossa ja muistuttaa vielä asiasta hieman ennen siirto-ajankohtaa kehottaen samalla vaihtamaan SIM-kortin siirtoajankohdan umpeuduttua. Myös tieto mahdollisista muutoksista siirtoajankohtaan on lähetettävä siirrettävään numeroon tekstiviestillä.

Viestintäpalvelusopimuksen purkaminen tai irtisanominen ilman siihen liittyvää numeron siirtoa palauttaa siirtyneen numeron takaisin alkuperäiselle haltijateleyritykselle. Numero palautetaan takaisin numeron haltijateleyritykselle viimeistään yhden kuukauden kuluttua sen vapautumisesta. Siirretyn numeron sulkeminen SVPL:n 115 §:n mukaisesti määräajaksi ei aiheuta kyseisen numeron palauttamista numeron haltijateleyritykselle.

Siirrettyjä numeroita voi käyttää vain se tilaaja, jolla numerot ovat sopimuksen kautta käytössä tai jolle ne on varattu. Vastaanottava teleyritys ei voi antaa kytke-mättömiä siirrettyjä numeroita muiden asiakkaiden käyttöön.

Siirtoprosessin vastuista on syntynyt erimielisyyttä etenkin tilanteissa, joissa on käytetty jälleenmyyjää, jolla ei tosiasiallisesti ole ollut Liikenne- ja viestintäviraston myöntämää käyttöoikeutta käytettyihin numeroihin. Tämän vuoksi määräystä on täsmennetty liittämällä vastuu numeronsiirtoprosessista teleyritystunnisteeseen liitettyihin numeroihin.

10 Liikenteen ohjaus

Kohdassa 10 määrätään suora ohjaus puheluiden ohjaamisessa käytettäväksi menetelmäksi teleyritysten välillä. Kohdan mukaan suoralla ohjauksella tarkoitetaan sitä, että siirrettyyn numeroon suuntautuvat puhelut, lyhytsanomat ja multimedia-sanomat ohjataan suoraan siihen puhelinverkkoon, jonka tilaajaksi kyseisen numeron haltija on siirtynyt.

Teleyritykset sopivat keskenään, miten puhelut ohjataan puhelinnumeron siirrettävyyden yhteydessä.

11 Siirron toteuttamiseen kuluva aika ja käyttökatkos

SVPL:n 102 §:ssä todetaan, että teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että teleyrityksen kanssa sopimuksen tehnyt tilaaja voi halutessaan siirtää puhelinnumeronsa toiselle yritykselle vaihtaessaan palvelun tarjoajaa. Tässä määräyksen kohdassa säädetään siitä ajasta, joka puhelinnumeron siirtämisen teknisestä toteutuksesta saa aiheutua.

Kohdan 11 alakohdassa 1 todetaan, että siirron teknisestä toteutuksesta aiheutuva siirtoaika saa olla enintään viisi työpäivää. Kohdassa ei ole tarkoitus säännellä viestintäpalvelun toimitusaikaa, vaan nimenomaisesti sitä siirron teknisen toteuttamisen enimmäisaikaa, joka numeronsiirrosta aiheutuu, kun puhelinnumero siirretään luovuttavalta teleyritykseltä vastaanottavalle teleyritykselle.

Numeron vastaanottava teleyritys voi pyytää numeron siirtoa tiettyinä myöhempänä ajankohtana tilaajan pyynnöstä, jolloin siirtoprosessi voi kestää pidempään kuin viiden työpäivän enimmäisajan. Tällaisessa tilanteessa voidaan siis poiketa alakohdan 1 mukaisesta viiden työpäivän enimmäisajasta siten, että tiedot voidaan lähettää luovuttavalle teleyritykselle jo sopimuksen teon yhteydessä, mutta kuitenkin niin, että numeron siirto viedään loppuun erikseen määritettynä ajankohtana. Vanhan sopimuksen ollessa määräaikainen tai yrityssopimuksissa irtisanomisajan ollessa pitkä, tilaaja voi esimerkiksi haluta siirron toteutettavaksi vasta sopimuskauden tai irtisanomisajan päättyessä. Myös useita numeroita tai numeroalueita käsittävissä yrityssopimuksissa palveluntarjoajan vaihto usein projektoidaan ja palvelun toimitusaika sovitaan tilaajan kanssa erikseen.

Kiinteässä puhelinverkossa viestintäpalvelun toimittaminen saattaa edellyttää asentajan käyntiä ja palvelun toimittamiselle sovitaan jo lähtökohtaisesti sellainen toimitusaika, jonka aikana mahdolliset asennustyöt saadaan tehtyä.

Siirron toimitusaikaa koskevan säännöksen tarkoituksena ei ole rajoittaa kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltamista. Etämyyntitilanteissa palvelun toimitusaikaa saattavat pidentää SVPL:n 108 §:n säännös sopimuksen tekemisestä kirjallisena sekä kuluttajansuojalain 6:14 §:n mukainen peruuttamisoikeus. Siirtopyyntö numeron luovuttavalle teleyritykselle voidaan lähettää vasta, kun SVPL:n mukainen sopimus palvelusta on tehty, eikä varsinainen siirto voi tapahtua ennen kuin kuluttajan peruutusaika on kulunut tai palvelun suorittaminen on aloitettu kuluttajan pyynnöstä. Sopimus on laadittava SVPL:n 108 §:n edellyttämässä muodossa ja kaikki sopimusehdot on toimitettava kuluttajalle.

Varsinainen siirtopyyntö voidaan kuluttajan antamasta suostumuksesta riippumatta kuitenkin tehdä vasta, kun SVPL:n 108 §:n mukainen kirjallinen sopimus palvelusta on tehty ja tilaajan henkilöllisyys tunnistettu.

Siirtoon kuluva aika lasketaan siitä lähtien, kun numeron vastaanottava teleyritys on sopimuksen hyväksyttyään lähettänyt numeronsiirtopyynnön, ja siihen päättyen, kun numero toimii uudessa verkossa. Siirtoon kuluvaan aikaan ei oteta huomioon esimerkiksi SIM-korttien lähettämiseen tai postitukseen kuluva aikaa. Siirtoon laskettavaksi kuluva aika alkaa alusta, mikäli numeron luovuttava teleyritys hylkää siirtopyynnön asiakkaan ilmoittamaan virheelliseen sopimustietoon perustuen.

Alakohdan 3 mukaan numeronsiirto on toteutettava alakohdan 1 mukaisesti riippumatta viestintäpalvelusopimuksen tyypistä tai irtisanomisajan pituudesta. Numeronsiirron toimitusaikaan ei näin ollen vaikuta se, onko tilaajalla esimerkiksi määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva sopimus tai mitä tilaajan kanssa on sovittu toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisajasta.

Määräaikaiseen sopimukseen sovelletaan numeronsiirron osalta samoja sääntöjä, kuin toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseenkin. Teleyritys ei siis voi hylätä numeronsiirtopyyntöä yksinomaan sopimuksen määräaikaisuuden perusteella, vaan numero on siirrettävä määräyksen mukaisessa ajassa tilaajan niin halutessa, jos siirtopyyntö muuten täyttää sille asetetut edellytykset.

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 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.

Kohdan 11 mukaan matkaviestinverkossa tarjottavien palveluiden osalta numeronsiirrosta aiheutuva 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. Numeronsiirrolle sovi- taan etukäteen tarkka toteutumisajankohta. Käytäntö on osoittanut, että siirrot toteutuvat sovituissa aikatauluissa eikä näiden katkosaikavaatimusten toteutumisessa ole ollut juurikaan ongelmia.

12 Tiedotuspalvelu

SVPL:n 102.5 §:ssä edellytetään, että puhelinverkossa toimiva teleyritys järjestää osaltaan yleisen, kattavan ja käyttäjälle maksuttoman tiedotuspalvelun, josta on mahdollisuus saada selville siirretyt numerot. Tiedotuspalvelun tarkoituksena on antaa palvelun käyttäjälle ajantasaista tietoa, mille teleyritykselle numero kuuluu. Näin käyttäjällä on etukäteen mahdollista selvittää puhelusta aiheutuva kustannus.

Veloitetta on rajattu siten, että se koskee puhelinverkossa toimivaa teleyritystä osaltaan. Tämä tarkoittaa toisaalta sitä, että velvoite koskee vain teleyritystä, joka on velvollinen siirtämään puhelinnumeron toiselle teleyritykselle. Toisaalta jokaisen puhelinverkossa toimivan teleyrityksen ei tarvitse järjestää omaa tiedotuspalveluaan, vaan tiedotusvelvolliset teleyritykset voivat toteuttaa palvelun yhteisesti. Lisäksi lain 103 §:ssä annetaan Liikenne- ja viestintävirastolle mahdollisuus määrätä siirrettyjen puhelinnumeroiden tiedotuspalvelun järjestämisestä. Tällä perusteella Liikenne- ja viestintävirasto on määrännyt, miten siirrettyjen numeroiden tiedotuspalvelu järjestetään.

Kohdan 12 alakohdassa 1 määrätään, että teleyritysten on yhteistyössä ylläpidettävä yleinen, kattava ja käyttäjälle maksuton tiedotuspalvelu siirrettävistä numeroista. Tällä hetkellä palvelua tarjotaan osoitteessa www.sirrettynumerot.fi.

Alakohdassa 2 kohdistetaan tiedotuspalveluvelvollisuus koskemaan teleyritystä, joka on saanut numeroalueen käyttöoikeuden toiselta teleyritykseltä.

13 Määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivämäärän tarkastuspalvelu

Määräyksen Liitteeseen 1: Matkaviestinverkon liittymän sopimustiedon tarkastuspalvelu tehtiin muutos kohtaan h). Teleyrityksen tulee jatkaa tarkastuspalvelun tilastointia, mutta kuukausittaisesta raportoinnista Liikenne- ja viestintävirastolle luovutaan. Tilastotiedot tulee raportoida Liikenne- ja viestintävirastolle yksilöidyn pyynnön perusteella.

13.1 Taustaa

SVPL:n 109.5 §:n mukaan teleyrityksen tulee tarjota kuluttajalle maksuton ja helpokäyttöinen mahdollisuus tarkastaa välittömästi matkaviestinverkon määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksensa päättymispäivämäärä. Mahdollisuus tulee tarjota tekstiviestillä tai muulla vastaavalla helpokäyttöisellä ja välittömän tarkastamisen mahdollistavalla tavalla. Liikenne- ja viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä palvelun teknisestä toteuttamistavasta.

Lainkohdan yksityiskohtaisten perustelujen mukaan (HE 98/2020 vp) on olennaista, että kuluttaja voisi uutta matkaviestinverkon puhelinliittymää hankkiessaan nopeasti myyntitilanteessa tarkastaa, onko hänellä jo käytössä oleva liittymäsopimus määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva ja jos kyseessä on määräaikainen sopimus, milloin sopimus päättyy. Palvelun helpokäyttöisyys edellyttää sitä, että palvelu toteutetaan tavalla, joka on laajasti asiakkaiden käytössä; esimerkiksi tekstiviesteihin perustuva teknologia täyttäisi momentissa säädetyn helpokäyttöisyyden vaatimuksen. Liikenne- ja viestintäviraston tulisi säännöllisesti arvioida momentin nojalla annetun määräyksen ajantasaisuutta ottaen huomioon teknologian kehityksen.

Valiokunta on mietinnössään LiVM 16/2020 vp täsmentänyt HE 98/2020 vp 109.5 §:ää sääntelyn tarkoituksen mukaisesti siten, että mahdollisuus tarkastaa puhelinliittymäsopimuksen päättymispäivämäärä tulee tarjota tekstiviestillä tai muulla vastaavalla helpokäyttöisellä ja välittömän tarkastamisen mahdollistavalla tavalla. Valiokunta katsoo, että tiedon saatavillaolo esimerkiksi verkkosivustolla tai sovelluksessa, johon kirjautumalla tieto on saatavissa, ei vielä tänä päivänä täytä kaikkien kuluttajien osalta tarkastamismahdollisuuden välittömyyden ja helpokäyttöisyyden vaatimuksia. Täsmennetty säännös mahdollistaa teknologianeutraalisti tarkastamismahdollisuuden kehittämisen teknologian kehittyessä. Valiokunta painottaa mietinnössään, että palvelu tulee toteuttaa mahdollisimman helpokäyttöisenä ja yksinkertaisena, jotta se tosiasiallisesti helpottaa palveluntarjoajan vaihtamista kuluttajan niin halutessa.

Palvelun helpokäyttöisyys edellyttää siis sitä, että palvelu toteutetaan tavalla, joka on laajasti asiakkaiden käytössä. Kaikkien matkaviestinliittymän omaavien kuluttajien tulee pystyä käyttämään palvelua ja tarkastamisen tulee olla mahdollista välittömästi. Lain tavoitteena on ollut kuluttajien tiedonsaannin parantaminen ja tiedonsaantioikeuden toteuttaminen. Sääntelyhetkellä lainsäätäjä on nähnyt tekstiviestipalvelun ainoaksi tunnistetuksi lain tavoitteet täyttäväksi tavaksi toteuttaa tarkastuspalvelu. Avoimena on kuitenkin pidetty mahdollisuus sille, että tulevaisuudessa muitakin lainsäädännön vaatimukset täyttäviä vastaavia palveluita voisi syntyä.

Sopimustiedon tarkastuspalvelun määrittelemiseksi perustetussa työryhmässä, jossa teleyritykset ovat olleet edustettuina, on käsitelty palvelun toteuttamista ja sen tarkempia yksityiskohtia. Teleyritykset ovat tuoneet työryhmätyöskentelyssä esiin varsin erilaisia näkemyksiä palvelun toteuttamisen osalta. SVPL:n 109.5 §:ssä

mainitun tekstiviestipalvelun sijaan on ehdotettu priorisoitua puhepalvelua, jonka vasteaika olisi lyhyt.

Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, ettei priorisoitu puhepalvelu täytä SVPL:n 109.5 §:ssä säädettyä vaatimusta palvelun välittömyydestä. Puhepalvelun välittömyyttä ei voida taata, vaikka määräyksessä vastausaika määriteltäisiin tiukaksi; välittömyyden toteutumisesta ei ole mitään varmuutta. Tekstiviestipalvelun osalta tilanne on toinen, koska kyse on automaattisesta viestistä. Puhepalvelu ei ole saatavissa myöskään kaikkina vuorokaudenaikoina toisin kuin SMS-palvelu. Puhepalvelussa ei voida varmistaa kuluttajan neutraalia tiedonsaantia sopimuksen päättymispäivästä, vaan kysely asiasta altistaa kuluttajan teleyrityksen myynti- ja markkinointitoimenpiteille; tämä ei ole ollut sääntelyn tarkoituksena. Liikenne- ja viestintävirasto siis katsoo, että tällä hetkellä vain SMS-palvelu toteuttaa SVPL:n 109.5 §:ssä säädetyn helppokäyttöisyyden ja välittömyyden vaatimuksen.

Koska teleyritykset ovat esittäneet erilaisia näkemyksiä siitä, miten säännöksessä kuluttajan oikeudeksi säädetty mahdollisuus toteutetaan, Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että palvelun teknisestä toteuttamistavasta tulee antaa tarkempia määräyksiä. Määräyksen kohdassa 13 ja määräyksen liitteessä säädetään tarkemmin palvelun teknisestä toteuttamistavasta; määräyksen kohdassa 13 säädetään palvelun toteuttamisen puitteet ja määräyksen liitteessä palvelun yksityiskohdista.

Kaikkien teleyritysten, joille on myönnetty matkaviestinverkon suuntanumero ja joilla on kuluttaja-asiakkaita tai jotka markkinoivat palveluaan kuluttaja-asiakkaille, on toteutettava määräyksen kohdassa 13 säädetty palvelu. Palvelu voidaan ostaa toiselta toimijalta. Palvelun yksityiskohtainen toteuttaminen määräyksessä esitettyjen minimivaatimusten puitteissa jää teleyrityksen vastuulle. Teleyritys vastaa itse palvelun perustamisen ja käytön kustannuksista.

Kaikki teleyritykset eivät ole osanneet arvioida SMS-palvelun toteuttamiseen kuluva-aikaa; teleyrityksestä riippuen palvelun rakentamisen on ilmoitettu kestävän muutamista viikoista tai kuukausista eteenpäin. Tämän johdosta on tarkoituksenmukaista, että SMS-palvelun toteuttamiselle varataan riittävästi aikaa. SMS-palvelu tulee olla käytössä määräyksen kohdassa 13.2 säädetyllä tavalla viimeistään 1.1.2022.

13.2 Tekstiviestipalvelun palvelukuvaus

13.2.1 Palvelukonsepti

Teleyritykset, jotka tarjoavat kuluttaja-asiakkailleen matkaviestinliittymiä, ottavat käyttöön asiakkaalleen ilmaisen yhteisen lyhytsanomanumeron 18321. SMS-palvelu on tarkoitettu ainoastaan kuluttaja-asiakkaille. Palvelu on kuluttajalle maksuton koskien sekä kuluttajan lyhytsanomanumeroon 18321 lähettämiä kyselyitä että teleyrityksen lähettämien vastausten vastaanottamista. Ainoastaan oma liittymäoperaattori voi antaa kyselyyn vastauksen.

Lyhytsanomanumeron 18321 kautta kuluttaja saa välittömästi vastauksena omalta palveluntarjoajaltaan määrämuotoisen tekstiviestin, joka sisältää määräaikaisen liittymäsopimuksen päättymispäivän. Kuluttaja saa vastauksena oman liittymänsä tiedot perustuen sen puhelimen matkaviestinverkon tilaajanumeroon, josta viesti tähän palveluun lähetetään. Mikäli sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, sopimus-

tietoa ei löydy, käyttäjällä ei ole oikeutta saada sopimustietoa tai palvelussa tapahtuu virhe, käyttäjä saa kyselyynsä asianmukaisen vastauksen. Teleyrityksen määrämuotoisista vastausviesteistä säädetään määräyksen liitteessä 1.

Liikenne- ja viestintävirasto varaa palvelua varten kuluttajalle ilmaisen lyhytsanomapalvelunumeron 18321. Numero on myönnetty Liikenne- ja viestintävirastolle, jotta teleyrityksien ei tarvitse maksaa numerosta numerointimaksua.

Lyhytsanomamnumero 18321 toimii lähtökohtaisesti matkaviestinverkon sisällä ilman tarvetta yhdysliikenteelle, sillä kukin teleyritys reitittää lähtevän SMS-viestin omaan lyhytsanomakeskukseensa (SMSC, Short Message Service Center), jonka kautta tarvittava sopimustieto haetaan asiakashallintajärjestelmästä (CRM, Customer Relationship Management) tai vastaavasta.

Palvelun tulee olla käytettävissä Suomen virallisilla kielillä suomeksi ja ruotsiksi. Lisäksi palvelun tulisi olla käytettävissä myös englanniksi. Teleyritys voi toteuttaa palvelun halutessaan myös muilla kielillä.

SMS-palvelun on oltava testattu ja toiminnassa viimeistään 1.1.2022.

13.2.2 Kuluttajan lähettämä tekstiviesti

Kuluttajan palveluun tekstiviestitse lähetettävät avainsanat ovat:

- 1) suomeksi "sopimus"
- 2) ruotsiksi "abonnemang"
- 3) englanniksi "subscription".

Jos avainsana on kirjoitettu oikein, teleyrityksen tulee tunnistaa se siitä huolimatta, että siinä on käytetty vain isoja kirjaimia, vain pieniä kirjaimia tai isoja ja pieniä kirjaimia sekaisin.

Kuluttaja, joka on useamman liittymän tilaaja, voi kysyä omaan käyttöönsä nimeytystä liittymästä myös muiden samalta teleyritykseltä tilaamiensa liittymien tiedot, esimerkiksi perheenjäsentensä käytössä olevien liittymien tiedot, lähettämällä avainsana "sopimus <puhelinnumero>", jossa <puhelinnumero> on kansallisessa muodossa esitetty matkaviestinverkon tilaajanumero, esim. 050ABCDEFG.

Kuluttaja lähettää avainsanan sisältävän tekstiviestin siitä liittymästä, jonka sopimustiedon hän haluaa, numeroon 18321. Teleyritys lähettää tämän tekstiviestin omaan SMSC:ensä. Sopimustieto noudetaan teleyrityksen järjestelmistä ja kuluttaja saa vastauksen liittymänsä tyypistä sen liittymän A-numeron perusteella, josta SMS-viesti lähetetään.

Palveluviestin puhelimesta lähettämisen ja vastauksen vastaanottamisen välillä saa kulua enintään yksi (1) minuutti 98 %:ssa tapauksista.

13.2.3 Teleyrityksen vastaussanomien kuluttajan SMS-viestiin

I. Sopimus on määräaikainen

Tässä tapauksessa on kyse nimenomaan SPVL:n 109.5 §:n tarkoittamasta tapauksesta, johon annettava vastaus sisältää sopimuksen päättymispäivän.

II. Sopimus on voimassa toistaiseksi

Koska sopimus on voimassa toistaiseksi, päättymispäivää ei voida palauttaa. Vastaus palauttaa tiedon sopimuksen voimassaolosta toistaiseksi.

III. Käyttäjällä ei ole oikeutta saada liittymän sopimustietoja

Tarkastuspalvelu on laissa rajattu koskemaan kuluttajien tekemiä liittymäsopimuksia. Palvelu ei siten koske esimerkiksi yritysliittymiä. Käyttäjää kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

IV. Sopimustietoja ei löydy

On mahdollista, että sopimustietoja ei löydy, jos esimerkiksi tiedot eivät ole ehtineet päivittyä tietojärjestelmiin tai teleyrityksen tietojärjestelmissä on ongelmia. Kuluttajaa kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

V. Virheellinen avainsana

Palvelu ei tunnista lähetettyä avainsanaa, toisin sanoen avainsana ei ole palvelussa määriteltä "sopimus" tai sen kieliversio. Kuluttajaa kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

VI. Ruuhkatilanne

Palvelu on ruuhkautunut suuren kyselymäärän vuoksi, mikä estää palvelun normaalin toiminnan. Kuluttajaa kehoitetaan yrittämään hetken kuluttua uudelleen tai ottamaan yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

VII. Määrittelemätön virhetilanne

Palvelussa on tapahtunut järjestelmästä johtuva virhetilanne, joka estää palvelun normaalin toiminnan. Kuluttajaa kehoitetaan ottamaan yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

13.3 Tietosuojaan toteutuminen SMS-palvelussa

Työryhmätyöskentelyn yhteydessä tietyt teleyritykset ovat esittäneet huolensa tietosuojaan toteutumisesta SMS-palvelussa. Seuraavassa esitetään Liikenne- ja viestintäviraston arvio SMS-palvelun tietosuojakysymyksistä.

13.3.1 Tietosuojakysymys SMS-palvelun eri tilanteissa

Liikenne- ja viestintäviraston määrästyön aikana on esitetty mahdollisena SMS-palvelun käyttöönoton estävänä tilanteena se, että tieto puhelinliittymäsopimuksen päättymispäivästä menisi muun kuin liittymän tilaajan tietoon ja teleyritys ei tällöin pystyisi noudattamaan voimassaolevaa henkilötietosäädäntöä. Määräysvalmistelun yhteydessä tällainen tilanne oli pyrkimyksenä estää siten, että sopimustietoa ei olisi voinut toimittaa teleyrityksen asiakasjärjestelmään merkitylle käyttäjälle. Liittymän tilaaja voi kuitenkin antaa syystä tai toisesta liittymänsä toisen henkilön käyttöön ilmoittamatta siitä teleyritykselle. Teleyritysten mukaan joillekin liittymille ei voida lainkaan kirjata erillistä käyttäjätietoa.

On siis mahdollista, että liittymää käyttää tilaajan sijaan joku toinen, esimerkiksi liittymän tilaajan lapsi tai muu henkilö. Keskeisenä arvioitavana kysymyksenä on se, voiko liittymäsopimukseen tai sen käyttöön liittyviä tietoja lähettää liittymään tekstiviestillä. Oleellista on sopimustiedon luottamuksellisuuden kysymys. Erityisesti

tietosuojaan toteutumiseen liittyvien kysymysten johdosta virasto arvioi seuraavassa tilannetta voimassaolevan säädännön perusteella.

13.3.2 EU:n tietosuoja-asetus

EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötiedon määritelmä on hyvin laaja¹. Asetuksen mukaan kaikki suoraan tai epäsuorasti tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot ovat henkilötietoja. Tilaajan sopimusta koskevien tietojen voidaan katsoa olevan myös henkilötietoja. Teleyritykset toimivat rekisterinpitäjinä omien asiakkaidensa tietojen osalta. Teleyritysten asiakastietojärjestelmissä tilaajana olevan kuluttaja-asiakkaan sopimustiedot on aina yhdistetty luonnolliseen henkilöön. Näin ollen sopimustiedon käsittelyyn sovelletaan myös tietosuoja-asetusta.

Henkilötietojen käsittely edellyttää aina säädännöstä löytyvää käsittelyperustetta. Tässä tapauksessa rekisterinpitäjän, eli teleyrityksen lakisääteisen velvoitteen noudattaminen edellyttää, että se käsittelee henkilötietoja riippumatta sopimustiedon tarkastuspalvelun toteutustavasta. Lakisääteinen velvoite käsitellä henkilötietoja perustuu SVPL:n 109.5 §:ään, jonka mukaan teleyrityksen on tarjottava kuluttajalle maksuton ja helppokäyttöinen mahdollisuus tarkastaa välittömästi matkaviestinverkon määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksensa päättymispäivämäärä. Liikenne- ja viestintäviraston määräyksellä tarkennetaan velvollisuus teknisesti toteutettavaksi SMS-palveluna viimeistään 1.1.2022.

Lain valmistelun aikana on useaan otteeseen tuotu esille se, että nimenomaan tekstiviestipalvelua voidaan pitää helppokäyttöisenä ja lain tarkoittamana välittömän tarkastamisen mahdollistamana tapana (HE 98/2020 vp ja LiVM 16/2020 vp). Valiokunta on mietinnössään LiVM 16/2020 vp vielä täsmentänyt HE 98/2020 vp 109.5 §:ää sääntelyn tarkoituksen mukaisesti, eli tekstiviestin avulla tapahtuva tarkastaminen on viety säännökseen. Lain valmisteluvaiheessa ei ole tuotu esiin, eikä siten myöskään käsitelty tekstiviestipalvelun tietosuojakysymyksiä. Liikenne- ja viestintäviraston määräyksen valmisteluvaiheessa on tuotu esiin tilanne, jossa liittymää käyttää muu kuin tilaaja, joka siten voi saada tekstiviestillä tekemällään pyynnöllä tiedon sopimuksen kestosta ko. liittymään.

13.3.3 Tietosuojakysymyksen arviointia

13.3.3.1 Tietosuojaan riskiarvio

Tietosuoja-asetuksen mukaan käsiteltäessä henkilötietoja rekisterinpitäjän on arvioitava käsittelystä johtuvia mahdollisia riskejä rekisteröidyn näkökulmasta. Rekisteröity on teleyrityksen asiakastietojärjestelmään merkitty henkilö, mikä tässä arviotavassa tapauksessa on tilaaja. Tässä tapauksessa riskiarviossa tulee pohtia, mitä tilaajan (eli rekisteröidyn) vapauksia ja oikeuksia SMS-palvelun toteuttaminen voi vaarantaa ja mitä vahinkoa tilaajalle voi aiheutua suunnitellusta henkilötietojen käsittelystä, eli tilaajan sopimustiedon käsittelystä ja erityisesti sen luovutuksesta tekstiviestitse. Vahinko henkilötietojen käsittelyn kannalta voi tarkoittaa riskiä esimerkiksi petoksen kohteeksi joutumiseen, taloudelliseen menetykseen tai sosiaaliseen vahinkoon kuten maineen menetykseen. Vahingot voivat olla fyysisiä, aineellisia tai aineettomia. Lähtökohtaisesti rekisterinpitäjän selkeä käsitys sen omasta henkilötietojen käsittelystä on hyvä pohja riskiarviolle. Liikenne- ja viestintävirasto

¹ 'henkilötiedoilla' kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön, jäljempänä 'rekisteröity', liittyviä tietoja; tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella,

arvioi asiaa viran puolesta määräystyössä esitettyjen tietosuojanäkökohtien valossa.

Tietosuojasäädännön mukaan tietosuojaan liittyvien riskien arvioinnissa on ensin tunnistettava riskit rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille, minkä jälkeen arvioidaan tietosuojariskin ja siitä aiheutuvan haitan vakavuutta ja toteutumisen todennäköisyyttä. Kriteerejä, joita riskiarviossa huomioidaan ovat henkilötietojen käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset. Riskiarviossa pohditaan, aiheutuuko tilaajalle todennäköisesti riskiä sopimustiedon (henkilötietojen) väärinkäytölle.

SMS-palvelun toteutuksessa käsiteltävä henkilötieto on *luonteeltaan* sopimustietoa, joka on määrämuotoista, yksittäisen sopimuksen kestoa kuvaavaa tietoa. Tieto ei ole tietosuoja-asetuksen mukaista ns. arkaluonteista tietoa (tietosuoja-asetuksen 9 artiklan mukaiset erityiset henkilötiedot²), jonka käsittely on pääsääntöisesti kiellettyä. Liittymäsopimuksen kestoa koskevan tiedon voidaan katsoa olevan luonteeltaan ei-sensitiivistä, teknistä sopimustietoa, joka ei ole henkilön yksityisyyden suojan kannalta merkityksellistä. Kyse ei ole esimerkiksi henkilötunnuksen tai terveys-tietojen paljastumisesta. On erittäin kyseenalaista, voiko liittymään palautuvan SMS-viestin sisältöä mitenkään väärinkäyttää ottaen huomioon sen, ettei liittymän osalta oikeustoimia voi tehdä muu kuin tilaaja.

Henkilötiedon *laajuuden* osalta on lukumääräisesti kyse vain yhtä tilaajaa koskevasta yhdestä määrämuotoisesta sopimustiedosta. *Asiayhteys* tiedon luovutukselle on laissa säädetty kuluttajan oikeus tarkastaa välittömästi matkaviestinverkon määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksensa päättymispäivämäärä. Sopimustiedon luovutus tekstiviestinä on *käyttötarkoitukseltaan* selkeästi informatiivinen.

Tilaaja on pääsääntöisesti tietoisesti antanut luvan liittymän käyttöön toiselle henkilölle. Myös se, kenen haltuun tiedot ovat joutuneet, voi vaikuttaa siihen, millaisia seurauksia on odotettavissa. Väärinkäytön todennäköisyys voi olla suurempi, jos tiedetään, että tiedot ovat päätyneet rikolliselle. Yleensä tilaaja antaa liittymän luottamuksella lähipiiriinsä kuuluvan henkilön käyttöön tai työsuhteen perusteella työntekijänsä käyttöön ja vastaa sen käytöstä myös taloudellisesti, mikä voi tilaajan kannalta olla suurikin riski muun kuin tietosuojan kannalta. Ei ole helposti kuviteltavissa, miten yksittäisen liittymän kestoa koskevaa määrämuotoista sopimustietoa voisi väärinkäyttää, vaikka liittymä olisi päätynyt rikollisen haltuun. On esitetty näkemyksiä, joiden mukaan selvittämällä eri tietolähteistä tilaajan tietoja voitaisiin yksittäisiä tietoja urkkimalla ja niitä yhdistämällä saavuttaa mahdollisuus tekeytyä esimerkiksi liittymän tilaajaksi. On esitetty, että kaikkiin sopimuksen sisältöä koskeviin tietoihin tulee tästä syystä suhtautua luottamuksellisesti.

On kuitenkin huomioitava, että teleyritykset lähettävät tälläkin hetkellä asiakkailleen tekstiviestin avulla tietoja liittymän käytöstä; tekstiviestitse lähetetään esimerkiksi hintatiedotteita asiakkaan siirtyessä ulkomaisen vierailuverkon alueelle ja asiakas saa myös tiedon hinnoittelumalliin sisältyvän käyttömäärän ylärajan täyttymisestä. Tällaisten tietojen voidaan katsoa olevan sopimus- ja palveluiden käyttöä koskevaa tietoa. Samalla tietojen voidaan katsoa kuuluvan henkilötiedon soveltamisen alaan kuten sopimuksen kestoa koskevan tiedon.

²

Sellaisten henkilötietojen käsittely, joista ilmenee rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten tai terveyttä koskevien tietojen taikka luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskevien tietojen käsittely on kiellettyä.

Riskinä on esitetty myös se, että sopimustieto voisi liittyä identiteettivarkauden yhdeksi lisätiedoksi mahdollisessa tilaajaksi tekeytymisen tilanteessa. Tämä tietosuojanäkökulma yksittäisen sopimustiedon osalta on SMS-palvelun osalta hyvin pitkälle vietyä pohdiskelua. Identiteettivarkauksissa pääasiallisesti hyödynnetään suoria tunnistamistietoja kuten nimeä ja henkilötunnusta ja yleensä taloudellisen hyödyn tarkoituksessa. Identiteettivarkaus on vakava asia, mutta tämän kuviteltavissa olevan riskin todennäköisyys on viraston näkemyksen mukaan kaukainen arvioitaessa nimenomaan SMS-palvelun toteutuksesta seuraavia uhkia ja riskejä tilaajan yksityisyyden suojalle.

13.3.3.2 Riskiarvion johtopäätökset

Todennäköisyys henkilötietojen väärinkäytölle, eli tässä tapauksessa yksittäisen tekstiviestitse pyynnöstä lähetettävän määrämuotoisen sopimustiedon väärinkäytölle, on epätodennäköinen. Perusteluna virasto katsoo, että yksityisyyden suojan kannalta tietoa ei voida pitää merkityksellisenä, eikä viraston näkemyksen mukaan sopimustiedon luovuttaminen joissakin tilanteissa kolmannelle aiheuta erityistä tietosuojariskiä. Huomioon on otettava, että liittymän tosiasiallinen käyttäjä on yleensä tilaajan luottamuksen piiriin kuuluva henkilö. Viraston arvion mukaan ei ole havaittavissa tilaajan yksityisyyden suojaan liittyvää riskiä siitä, että sopimustietoa käytettäisiin väärin.

On epätodennäköistä, että SMS-palvelun mukaisen sopimustiedon luovuttamisesta muulle kuin tilaajalle aiheutuisi vakavia seurauksia, kuten petos, maineen menetys, ahdistus tai muu vastaava. Jos kyseinen sopimustieto paljastuu kolmannelle henkilölle, se ei sisällä mitään niin sanottua arkaluontoista tietoa kuten esimerkiksi terveydentila- tai rikostietoja. Liittymään palautuvassa tekstiviestissä on ainoastaan määrämuotoinen sopimuksen ajallista kestoja koskeva tieto. Tieto ei palauta mitään suoraa henkilötietoa kuten henkilön nimeä. Lisäksi lähtökohtaisesti voidaan katsoa, että tavallisesti kyseinen sopimustieto päättyy tilaajan luottamuksellisessa lähipiirissä olevan käyttäjän tietoon.

Edellä esitetyn riskiarvion perusteella virasto ei ole tunnistanut SVPL:n 109.5 §:ään perustuvan SMS-palvelun suunnitteluvaiheessa todennäköisiä tai vakavia tietosuojariskejä. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, ettei SMS-palvelussa yksittäisen määrämuotoisen sopimustiedon luovuttamisesta pyynnöstä muulle kuin tilaajalle ole havaittavissa tietosuojariskejä tai haittoja tilaajalle ja hänen yksityisyyden suojalleen. Virasto katsoo määräyksessä säädetyn menettelyn, jossa tekstiviesti on määrämuotoinen ja sisältää vain sopimuksen kestoja koskevan tiedon eikä muita asiakastietoja, olevan riittävä toimenpide teoreettisten tietosuojariskien hallitsemiseksi ja henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn turvaamiseksi. Tämä näkemys koskee lähtökohtaisesti kaikkia tilanteita, joissa liittymän tosiasiallinen käyttäjä on eri henkilö kuin tilaaja.

13.3.4 Muista tietosuoja-asetuksen mukaisista vaatimuksista

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuoja-asetuksen 5 artiklassa lueteltuja tietosuojaperiaatteita, jotka ohjaavat rekisterinpitäjää, eli tässä tapauksessa teleyritystä käsittelemään henkilötietoja rekisteröidyn oikeuksia ja vapauksia kunnioittavalla tavalla.

Tietosuojaperiaatteiden valossa voidaan sopimustiedon luovuttamista SMS-palvelussa liittymän tosiasialliselle käyttäjälle tilaajan sijasta arvioida seuraavasti:

Henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään.

Liittymäsopimuksen määräaikaaisuutta ja kestoja koskevat tiedot SMS-palvelussa ovat määrämuotoista ja hyvin rajattua tietoa. Kun tilaaja on antanut liittymän käyttöön toiselle henkilölle, vaikka itse vastaa liittymän käytöstä seuraavista kuluista, tilaaja on antanut hyväksynnän liittymän käytölle. Lähtökohtaisesti käyttäjä ei ole täysin ulkopuolinen henkilö; tilaajalle ei voida katsoa tulevan yllätyksenä se, että käyttäjä voi saada liittymäänsä erilaisia teleyrityksen ilmoituksia, joiden voidaan katsoa sisältävän myös sopimustietoja.

Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, että tietosuojasetuksen mukaiset käsiteltävien henkilötietojen minimointi-, tarpeellisuus- ja käyttötarkoitussidonnaisuuden vaatimukset toteutuvat teleyrityksen henkilötiedon käsittelyssä määräyksen mukaisesti toteutettuna määrämuotoisena tekstiviestinä.

Lähtökohtaisesti teleyritysten prosesseissa ja sopimuksissa tulee SVPL:n mukaisesti huolehtia virheettömistä asiakastiedoista. Liittymän tilaajia tulee informoida myös riskeistä, joita liittymän luovuttaminen kolmannelle henkilölle voi aiheuttaa. Luovuttaessaan liittymän käyttäjän käyttöön, tilaaja tekee tietoisien päätöksen ja tahdonilmaisun oikeuttaessaan käyttäjän liittymän käyttämiseen.

SMS-palvelun osalta on vielä huomioitava se, että SVPL:n 109.5 §:ssä käytetään ilmaisua kuluttaja ottamatta kantaa siihen, onko kyseessä tilaaja vai mahdollinen käyttäjä. Lainkohdan perusteluissa mainitaan lisäksi asiakas ja todetaan seuraavasti: "Olennaista on, että kuluttaja voisi uutta matkaviestinverkon puhelinliittymää hankkiessaan nopeasti myyntitilanteessa tarkastaa, onko hänellä jo käytössä oleva liittymäsopimus määräaikaisten vai toistaiseksi voimassa oleva ja jos kyseessä on määräaikaisten sopimus, milloin sopimus päättyy. Palvelun helppokäyttöisyys edellyttää sitä, että palvelu toteutetaan tavalla, joka on laajasti asiakkaiden käytössä."

13.3.5 Tekstiviestit teleyritysten palvelukanavana

Tietosuojakysymystä arvioitaessa tulee huomioida myös nykyiset teleyritysten asiakkaiden viestintäpalveluihin liittyvät tiedotuskäytännöt. Teleyritykset käyttävät tekstiviestipalvelua useissa esimerkiksi sopimuksia ja laskutusta koskevissa tiedottamistilanteissa. Tekstiviestipalvelut ovat kustannustehokkaita, täsmällisiä ja tarkoituksenmukaisia keinoja asiakasviestinnässä sen sijaan, että käytettäisiin muita keinoja kuten esimerkiksi kirjepostia. Esimerkkejä nykykäytännöistä teleyritysten toiminnassa ovat tekstiviesti-ilmoitukset verkkovierailusta (roaming), saldorajan ylitysilmoitukset ja ilmoitukset erääntyvästä laskusta asiakkaalle. Myös numeron siirrettävyyden eri tilanteissa asiakasta tiedotetaan tekstiviesteillä.

Lisäksi teleyritykset tiedottavat tekstiviestillä erilaisissa sopimustilanteissa. Tästä esimerkkinä voidaan mainita ilmoitus, jos liittymää uhkaa sulkeminen erääntyneen laskun vuoksi. Myös havaittaessa poikkeuksellista liittymän käyttöä asiakkaalle voidaan lähettää ns. saldoa koskeva tekstiviesti. Se sisältää tiedon saldokertymästä ja siinä kerrotaan mahdollisuudesta estää palvelunumerot kertymän kasvaessa. Tekstiviestitse lähetetään myös tieto siitä, jos liittymän käyttö estetään, vaikka lasku ei olisi erääntynyt.

Edellä mainitut ovat esimerkkejä teleyritysten nykyisistä käytännöistä, joissa teleyritykset hyödyntävät SMS-palvelua tiedottamalla asiakkaitaan. Teleyrityksellä ei ole aina tosiasiallista tietoa siitä, onko viestinnän vastaanottajana liittymän tilaaja.

Teleyrityksen lähettämät tekstiviestit koskevat tilaajan ja teleyrityksen välistä sopimusta ja voivat kertoa myös liittymän käytöstä. Mikäli käyttäjä pyrkisi puhelimitse saamaan vastaavia tietoja teleyrityksen asiakaspalvelusta, se ei olisi mahdollista,

sillä puhepalvelussa tilaaja tunnistetaan yksityiskohtaisten henkilötietojen perusteella. Teleyritysten toiminnassa tunnistaminen on voimassaoleva käytäntö ja välttämätöntä, koska asiakaspalvelussa henkilöllä on pääsy kaikkeen asiakastietoon ja palvelussa voidaan myös sopia esimerkiksi liittymään tehtävistä muutoksista. SMS-palvelun avulla asiakasta tiedotetaan ainoastaan määrämuotoisilla etukäteen määritellyillä viesteillä, jolloin palvelutilanne on rajoitetun suppea, eikä pääsyä kaikkeen asiakastietoon ole. Tekstiviestipalvelu toteutetaan yksittäisiä viestejä lähettäen ja on siten luonteeltaan informatiivinen ja rajattu, eikä palvelutilanne voi kehittyä ilman yhteyttä asiakaspalveluun. Sopimusosapuolten välillä lähtökohtana on sopimustiedon luottamuksellisuus ja siksi asiakaspalvelussa on tarpeen tunnistaa todellinen asiakas.

Edellä esitetyt SMS-palvelun moninaiset käyttötilanteet eivät luonteeltaan eroa SVPL:n 109.5 §:ssä säädetystä tilanteesta, jossa liittymän käyttäjänä voi olla eri henkilö kuin tilaaja. Näin ollen tarkastuspalvelu SMS-palveluna toteutettuna ei ole täysin uusi tekstiviestipalvelun hyödyntämisen näkökulmasta. Laissa säädetään nimenomaisesti tarkastuspalvelun toteutuksesta tekstiviestipalveluna; muista teleyritysten käytössä olevista tekstiviestipalveluista ei pääosin ole säännöksiä.

SMS-palvelut ovat käytännöllisiä ja luontevia palvelukanavia tyypiltään rajattuun viestintään. Tekstiviestitse tapahtuvaan teleyritysten viestintään ei ole aiemmin esitetty niiden tietosuojaan kohdistuvia epäilyjä. Tekstiviestipalvelu on luonteeltaan tiedottava; sekä laissa että sen esitoissa SMS-palvelu on mainittu erikseen palveluna, joka toteuttaisi helppokäyttöisyyden ollen laajasti asiakkaiden käytössä. Tekstiviestipalvelu ja puhepalvelu eroavat edellä esitetysti luonteeltaan toisistaan ja palvelutilanteet sekä niiden käyttötarkoitukset ovat erilaiset.

Tekstiviestit ovat palvelukanavana nykyisellään laajasti käytössä erilaisissa asiakkaan tiedottamisesta koskevilla tilanteissa liittyen tilaajan ja teleyrityksen väliseen sopimukseen. Kysymys tekstiviestistä hyväksyttävänä palvelukanavana on siten laajempi kuin tässä tietosuoja-arvion kohteena oleva SMS-palvelu, jonka käyttötarkoitus on SVPL:n 109.5 §:ssä tarkkaan rajattu.

13.3.6 Yhteenvetoa

Liikenne- ja viestintävirasto katsoo edellä esitetyn perusteella, ettei viraston määräyksen mukaisesti toteutetussa SMS-palvelussa yksittäisen määrämuotoisen sopimustiedon luovuttamisesta pyynnöstä muulle kuin tilaajalle ole havaittavissa tietosuojariskejä tai haittoja tilaajalle ja hänen yksityisyyden suojalleen. Rekisterinpitäjän velvoitteiden määräytymisen osalta EU:n tietosuoja-asetuksessa on omaksuttu riskiperusteinen lähestymistapa. Tietosuoja-asetuksen velvoitteet ja asianmukaiset suojatoimet on suhteutettava henkilötietojen käsittelystä rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille aiheutuvaan riskiin, jolloin matalariskisen toiminnan ylisääntelyä on perusteltua ja tarkoituksenmukaista välttää. Tietosuojariskin voidaan arvioida olevan hyvin epätodennäköinen silloin, kun sen toteutuminen vain poikkeuksellisissa olosuhteissa tekee riskin mahdollisuudesta enimmäkseen teoreettisen. Näin voidaan katsoa olevan esimerkiksi silloin, kun tietosuojariskin ei tiedetä aiemmin toteutuneen.

Liikenne- ja viestintäviraston tiedossa ei ole, että teleyritysten nykyinen toiminta muissa edellä mainituissa tekstiviestitse tapahtuvissa palvelutilanteissa olisi aiheuttanut tietosuojariskejä. Virasto katsoo, että SMS-palvelulla tapahtuvan määrämuotoisen ja rajatun tarkastusmahdollisuuden toteuttamisesta pidättäytyminen ei olisi EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisen riskiperusteisen lähestymistavan kannalta perusteltua, eikä täyttäisi lainsäätäjän nimenomaista ja pykälässä säädettyä tarkoitusta helppokäyttöisestä ja välittömän tarkastamisen mahdollistavasta tavasta.

13.3.7 Tietosuojavaltuutetun lausunto

Liikenne- ja viestintävirasto pyysi 4.5.2021 tietosuojavaltuutetulta lausuntoa (Dnro TRAFICOM/6806/11.05.09/2021) tekstiviestiteknologiaan perustuvan sopimustiedon tarkastuspalvelun tietosuoja-säädännön mukaisuudesta. Lausunnon pyytäminen oli myös teleyritysten toiveiden mukaista. Liikenne- ja viestintävirasto keskeytti määräystyönsä sopimuksen tarkastuspalvelun osalta odottamaan tietosuojavaltuutetun lausuntoa teleyritysten esittämiin tietosuojaa koskeviin kysymyksiin. Tietosuojavaltuutettu antoi 16.6.2021 lausuntonsa (Dnro 3521/91/21). Lausunnon perusteella Liikenne- ja viestintävirasto on arvioinut määräystyönsä jatkamisen edellytyksiä. Tietosuojavaltuutetun lausunnon mukaan sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 109 §:n 5 momentti on riittävä henkilötietojen käsittelyperuste ja mahdollistaa henkilötietojen käsittelyn lain tarkoittamissa, tavanomaisissa käyttötilanteissa. Liikenne- ja viestintäviraston suorittaman riskiarvioinnin osalta tietosuojavaltuutetun toimisto toteaa ensiksi, että käsittelytapauksessa kyseessä ei ole erityisen kriittisistä henkilötiedoista, vaan näihin kohdistuvan riskin mahdollinen vaikutus jäisi todennäköisesti pieneksi. Edelleen lausunnossa todetaan, että kokonaisuutta arvioitaessa on myös huomioitava, että lain, ja sitä täydentävän määräyksen tavoitteena on kuluttajien tiedonsaannin parantaminen ja tiedonsaantioikeuden toteuttaminen, jotka sinänsä ovat rekisteröidyn edun mukaisia tavoitteita. Lopuksi lausunnossa todetaan, ettei tietosuojavaltuutetulla ole huomautettavaa Liikenne- ja viestintäviraston tekemästä riskiarviosta.

14 Voimaantulo

Tämä määräys tulee voimaan 5. päivänä syyskuuta 2023 ja on voimassa toistaiseksi.

Tämä dokumentti kumoaa 25. elokuuta 2021 annetun määräyksen 46 K/2016 M perustelut ja soveltaminen -muistion.

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.

C-OSA: Määräyksen lainsäädäntöperusta

1 Kansallinen ja EU-säädäntö

1.1 Suomen lainsäädäntö

Määräys perustuu lakiin sähköisen viestinnän palveluista (SVPL) (7.11.2014/917) 102, 103 ja 109.5 §:iin.

Liikenne- ja viestintävirasto voi SVPL 103 §:n mukaan antaa puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevia teknisiä määräyksiä. Säännöksen mukaan määräykset voivat koskea puhelinnumeroita, jotka teknisistä syistä vapautetaan siirtovelvoitteesta, siirrettävyyden teknistä toimintatapaa, siirrettyyn numeroon liittyvän puhelun ohjausta, siirrettyjä numeroita koskevan tiedotuspalvelun järjestämistä, muita näihin verrattavia siirrettävyyden teknisiä edellytyksiä sekä tilaajalle siirtoprosessista tiedottamisen yksityiskohtia.

SVPL 102 § Puhelinnumeron siirrettävyys

Teleyritys on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että teleyrityksen kanssa sopimuksen tehnyt tilaaja voi halutessaan siirtää puhelinnumerosa 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.

Tilaajan oikeus puhelinnumeron siirtämiseen on voimassa vähintään 1 kuukauden irtisanomispäivästä, jollei hän luovu tästä oikeudesta. Tilaajan sopimus siirrettävän numeron osalta päättyy automaattisesti, kun siirto saadaan päätökseen. Luovuttavan ja vastaanottavan teleyrityksen on tiedotettava tilaajalle siirtoprosessin etenemisestä. (30.12.2020/1207)

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. Liikenne- ja viestintävirasto voi yksittäistapauksessa päättää kertakorvauksen enimmäismäärästä.

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

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

SVPL 103 § Puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevat tekniset määräykset

Liikenne- ja viestintävirasto voi antaa puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevia teknisiä määräyksiä.

Liikenne- ja 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;
- 5) muita 1–4 kohdassa mainittuihin verrattavia numeron siirrettävyyden tekniisiä edellytyksiä;
- 6) luovuttavan ja vastaanottavan teleyrityksen tehtäviä palveluntarjoajaa vaihdettaessa;
- 7) tilaajalle siirtoprosessista tiedottamisen yksityiskohtia.

SVPL 109.5 §

Teleyrityksen tulee tarjota kuluttajalle maksuton ja helppokäyttöinen mahdollisuus tarkastaa välittömästi matkaviestinverkon määräaikaisen puhelinliittymäsopimuksensa päättymispäivämäärä. Mahdollisuus tulee tarjota tekstiviestillä tai muulla vastaavalla helppokäyttöisellä ja välittömän tarkastamisen mahdollistavalla tavalla. Liikenne- ja viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä palvelun teknisestä toteuttamistavasta.

1.2 EU-lainsäädäntö

Määräys liittyy 11.12.2018 annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin (EU) 2018/1972 eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä [2]. Numeron siirrettävyydestä säädetään direktiivin 106 artiklassa seuraavasti:

- 2) *Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikilla loppukäyttäjillä, joilla on kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero, on pyynnöstä oltava oikeus säilyttää numeronsa liitteessä VI olevan C osan säännösten mukaisesti riippumatta siitä, mikä yritys palvelun tarjoaa.*
- 3) *Kun loppukäyttäjä irtisanoo sopimuksen, jäsenvaltioiden on varmistettava, että loppukäyttäjä voi säilyttää oikeuden siirtää kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero toiselle palveluntarjoajalle vähintään kuukauden irtisanomispäivästä, ellei loppukäyttäjä luovu tästä oikeudesta.*
- 4) *Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että numeron siirrettävyyteen liittyvä hinnoittelu palveluntarjoajien välillä on kustannuslähteistä ja että loppukäyttäjille ei aiheudu välittömiä kustannuksia.*
- 5) *Numeroiden siirtäminen ja niiden aktivointi siirron jälkeen on toteutettava mahdollisimman nopeasti loppukäyttäjän kanssa nimenomaisesti sovittuina yhtenä tai useampana päivänä. Loppukäyttäjien, jotka ovat tehneet sopimuksen numeron siirtämisestä toiselle palveluntarjoajalle, on joka tapauksessa saatava numeronsa aktivoituksi yhden työpäivän kuluessa loppukäyttäjän kanssa sovitusta päivästä. Jos siirtäminen ei toteudu, luovuttavan palveluntarjoajan on aktivoitava loppukäyttäjän numero ja siihen liittyvät palvelut uudelleen siihen asti, kunnes siirtäminen saadaan toteutettua. Luovuttavan palveluntarjoajan on jatkettava palvelujensa toimittamista entisillä ehdoilla siihen asti, kunnes vastaanottavan palveluntarjoajan palvelut aktivoidaan. Palvelu ei saa palveluntarjoajan vaihtamisen ja numeron siirtämisen aikana missään tapauksessa olla poissa käytöstä kauempaa kuin yhden työpäivän. Operaattorien, joiden liityntäverkkoja tai -toimintoja käyttää joko luovuttava tai vastaanottava palveluntarjoaja tai molemmat näistä, on varmistettava, ettei mikään palvelun keskeytyminen viivästytä palveluntarjoajan vaihtamista ja numeron siirtämistä.*

- 6) Vastaanottavan palveluntarjoajan on johdettava 1 ja 5 kohdassa esitettyä vaihto- ja siirtämisprosessia, ja sekä vastaanottavan että luovuttavan palveluntarjoajan on tehtävä yhteistyötä vilpittömässä mielessä. Ne eivät saa viivästyttää eivätkä käyttää väärin vaihto- ja siirtämisprosessia eivätkä siirtää numeroita tai vaihtaa loppukäyttäjää ilman näiden nimenomaista suostumusta. Loppukäyttäjän sopimukset luovuttavan palveluntarjoajan kanssa päättyvät automaattisesti vaihtoprosessin päättyessä.

Kansalliset viranomaiset voivat määrätä numeroiden yleisestä vaihto- ja siirtämisprosessista, ottaen huomioon sopimuksia koskevat kansalliset säännökset, teknisen toteutettavuuden ja tarpeen varmistaa palvelujen jatkuvuus loppukäyttäjälle. Tähän on sisällytettävä, jos se on teknisesti mahdollista, vaatimus, jonka mukaan siirto on saatettava päätökseen langattomana toimituksena, jollei loppukäyttäjä toisin pyydä. Kansallisten sääntelyviranomaisten on myös toteutettava aiheelliset toimenpiteet varmistamiseen asianmukaisen tiedottamisen loppukäyttäjille ja loppukäyttäjien suojan koko vaihto- ja siirtämisprosessin ajan ja sen varmistamiseksi, että loppukäyttäjän palveluntarjoaja ei vaihdu hänen tahtomattaan.

Luovuttavan palveluntarjoajan on palautettava kuluttajalle tämän pyynnöstä mahdollinen käyttämättä jäänyt saldo ennalta maksetuista palveluista. Palauttamisesta voidaan periä maksu vain, jos sopimuksessa niin määrätään. Tällaisen maksun on oltava oikeasuhteinen ja vastattava todellisia kustannuksia, joita luovuttavalle palveluntarjoajalle aiheutuu palauttamisesta.

- 7) Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt asianmukaista seuraamuksista sekä velvoitteesta maksaa loppukäyttäjille korvauksia, jos palveluntarjoaja jättää noudattamatta tässä artiklassa säädettyjä vaatimuksia, mukaan lukien niitä, jotka koskevat viivästyksiä numeroiden siirtämisessä tai tilanteita, joissa siirtämisen yhteydessä tapahtuu väärinkäytöksiä näiden yritysten toimesta tai niiden nimissä.
- 8) Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt sellaisista palveluntarjoajien korvaustoimenpiteistä loppukäyttäjille, jotka voidaan toteuttaa helposti ja viipymättä, jos palveluntarjoaja ei täytä tässä artiklassa säädettyjä velvollisuuksia ja jos numeroiden siirtämisen tai vaihtamisen yhteydessä tapahtuu viivästyksiä tai väärinkäytöksiä ja jos palvelua tai asentamista varten sovitun tapaamiseen jätetään tulematta.
- 9) Liitteen VIII mukaisesti vaadittujen tietojen lisäksi jäsenvaltioiden on varmistettava, että loppukäyttäjille tiedotetaan riittävästi tästä heillä olevasta 7 ja 8 kohdassa tarkoitetusta oikeudesta korvauksiin.

2 Muut asiaan liittyvät säännökset

2.1 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki [4] 6 luku 14 §, Peruuttamisoikeus

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä, kauppasopimuksessa tavarat tai viimeisen tavaraerän vastaanottamisesta taikka, jos kyse on

tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavaraerän vastaanotamisesta.

Jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle 9 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitetut tiedot, peruuttamisaika päättyy 12 kuukauden kuluttua tämän pykälän 1 momentissa tarkoitetun määräajan päättymisestä taikka, jos elinkeinonharjoittaja korjaa puutteen tänä aikana, 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja sai nämä tiedot.

Jos elinkeinonharjoittaja tarjoaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta verkkosivustonsa kautta, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava tällä tavoin toimitetun peruuttamisilmoituksen saapumisesta kuluttajalle viipymättä pysyvällä tavalla.

Kuluttajalla on todistustaakka siitä, että sopimus on peruutettu tässä pykälässä edellytetyllä tavalla.

Kuluttajansuojalaki 6 luku 15 §, Palvelun suorittaminen ennen peruuttamisajan päättymistä

Muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittaminen voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on tehnyt tätä koskevan nimenomaisen pyynnön. Kotimyyynnissä pyyntö on tehtävä pysyvällä tavalla.

Digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti voidaan aloittaa ennen mahdollisen peruuttamisajan päättymistä, jos kuluttaja on antanut siihen nimenomaisen ennakkosuostumuksensa.

Kuluttajansuojalaki 6 luku 16 §, Peruuttamisoikeuden rajoitukset

Jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole 14 §:ssä säädettyä peruuttamisoikeutta, jos:

- 1) palvelu on kokonaan suoritettu tai digitaalisen sisällön toimittaminen sähköisesti on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan 15 §:ssä tarkoitetun pyynnön tai suostumuksen johdosta ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa;*

2.2 Liikenne- ja viestintäviraston tekniset määräykset

Määräys liittyy Liikenne- ja viestintäviraston yleisen puhelinverkon numeroinnista antamaan määräykseen 32 [5], jossa määritellään eri numeroalueet ja niiden käyttö-tarkoitus, esimerkiksi tilaajanumeroalueet, valtakunnalliset palvelunumeroalueet, te-leyrityskohtaiset palvelunumeroalueet, lisämaksullisille palveluille tarkoitetut nume-roalueet jne.

3 Viiteluettelo

Viite	Kuvaus	Linkki
[1]	Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)	https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917
[2]	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2018/1972 eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32018L1972
[3]	ITU-T suositus E.164 (11/10): The international public telecommunication numbering plan	http://www.itu.int/rec/T-REC-E.164/en
[4]	Kuluttajansuojalaki (38/20.1.1978)	https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038
[5]	Liikenne- ja viestintäviraston Määräys yleisen puhelinverkon numeroinnista (M32)	https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/480001/47180