

MOBIILTELEFONINUMBRITE LIIKUVUSE PROTSESS EESTIS

10 aastat vanast protsessist maailma kõige kiirema protsessini

Valge raamat

Oktoober 2018

Sisukord

1.	SISSEJUHATUS	3
2.	MOBIILTELEFONINUMBRITE LIIKUVUSE PROTSESS EESTIS	3
3.	TARBIJAKAITSE	5
4.	PARIMAD TAVAD	6
4.1.	EUROOPA LIIDU REGULATSIOON	6
4.2.	EUROOPA TARBIJAKESKUSE SOOVITUS	6
4.3.	IIRIMAA	6
4.4.	MALTA	7
5.	UUS MOBIILTELEFONINUMBRI LIIKUVUSE PROTSESS	7
	Uue protsessi kirjeldus (sissetulev number):	7
6.	REGULATSIOON	9
7.	PEAMISED ARGUMENDID KIIREMA PROTSESSI JAOKS	9

Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess Eestis

1. SISSEJUHATUS

Hetkel võtab aega mobiiltelefoninumbri operaatori vahetamine Eestis keskmiselt nädal, kõige kiiremini saab vahetada kolme päevaga, kuid protsess võib aega võtta kuni kakskümmendviis päeva. See on üks aeglasemaid mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsesse Euroopa Liidus¹. Üheks takistuseks on aegunud regulatsioon, mis võimaldab operaatoritel sõnumite vahetamist venitada ülemäära pikaks, jättes tarbija huvid ning mugavuse tahaplaanile. Kehtiv mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess on reguleeritud Majandus- ja taristuministri poolt (Regulatsioon)². Numbriliikuvust saaks oluliselt kiiremaks muuta määruse muudatusega, millega vähendataks ka oluliselt bürokraatiat.

Antud dokumendi eesmärk on kaardistada ja välja pakkuda uuenduslik mobiilinumbrite liikuvuse protsess, mis on kooskõlas e-Eesti ja e-riigi kuvandiga. Väljapakutud lahendus võimaldab mobiilinumbrite liikumist minutiga, mitte nädala(te)ga. Muudatuse ettepanekute kohaselt saab vähendada aega:

- kombineerides korduvaid sõnumeid operaatorite ja järelevalve ameti vahel;
- jättes ära informatsiooni kinnitamiseks antud pikad ajavahemikud.

2. MOBIILTELEFONINUMBRITE LIIKUVUSE PROTSESS EESTIS

2.1. Hetkeseis

2.1.1. Määrus kehtestatakse „Elektroonilise side seaduse” § 89 lõike 6 alusel³ ja määruse kohaselt kehtivad operaatoritele kindlad menetlustoimingud.

2.1.2. Üldised menetlustoimingud numbri liikuvuse puhul määruse 3. lõike alusel on:

1. Vastuvõtjaoperaator on kohustatud pärast kliendilt temale numbri säilitamise avalduse saamist kolme tööpäeva jooksul esitama doonoroperaatorile numbri teisaldamise taotluse.
2. Doonoroperaator on kohustatud ühe tööpäeva jooksul käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud taotluse saamisest kinnitama numbri teisaldatavuse võimalikkust, edastades sellekohase teate vastuvõtjaoperaatorile.
3. Vastuvõtjaoperaator on kohustatud ühe tööpäeva jooksul doonoroperaatorilt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud kinnituse saamisest teatama doonoroperaatorile mobiiltelefoniteenuse osutamiseks eraldatud numbri teisaldamise tähtaja, mis ei tohi olla lühem kui kolm tööpäeva ega pikem kui kakskümmend tööpäeva. Vastuvõtjaoperaator peab määrama ka marsruutimisnumbri.
4. Doonoroperaator on kohustatud kahe tööpäeva jooksul vastuvõtjaoperaatorilt käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud andmete saamisest kinnitama numbri teisaldamise kuupäeva, edastades sellekohase teate vastuvõtjaoperaatorile.
5. Kui numbri teisaldamise kuupäev on doonoroperaatori poolt kinnitatud, edastab andmekogu kohe kõikidele sideettevõtjatele ja muudele andmekoguga liitunud teenuse osutajatele teisaldatava numbri kohta teate, kus märgitakse vähemalt järgmised andmed:
 - i. teisaldatav number;
 - ii. marsruutimisnumber;
 - iii. teisaldamise kuupäev ja kellaaeg;
 - iv. vastuvõtjaoperaatori ärinimi;
 - v. doonoroperaatori ärinimi.

2.1.3. Vastuvõtja- ja doonoroperaatoril on õigus kliendi soovil numbri teisaldus tühistada juhul, kui doonoroperaator pole jõudnud kinnitada numbri teisaldamise kuupäeva ning kliendi soov numbri

teisaldamise tühistamise kohta on esitatud ning säilitatud taasesitamist võimaldaval kujul selliselt, et oleks võimalik kliendi sooviavaldust tõendada.

2.1.4. Tulenevalt määruse lõik 4 (1) saab numברי teisaldamise taotlust tagasi lükata kui:

- i. selgub, et: kliendil puudub leping telefoniteenuse, mobiiltelefoniteenuse või teenusnumbritel osutatava teenuse tarbimiseks taotluses esitatud numברי kaudu;
- ii. klient on esitanud puuduliku või vale informatsiooni;
- iii. tegemist on teenuse lühinumbriga;
- iv. mobiiltelefoniteenust osutatakse maksekaardi vahendusel ja klienti ei ole võimalik tuvastada;
- v. klient on esitanud taotluse numברי teisaldamiseks teisele vastuvõtjaoperaatorile ja selle taotluse menetlus ei ole lõppenud või
- vi. number kuulub DDI-numbrite vahemikku.

2.1.5. Tehnilise Järelevalve Amet (TJA) pakub eeltoodud protsessile alternatiivi: Klient pöördub endise sideteenuse osutaja poole sooviga lõpetada temaga leping. Pärast sooviavalduse esitamist sõlmib klient tingimusliku olemasoleva liitumislepingu lõpetamise leppe kestvusega 30 päeva, mille jooksul peab ta pöörduma uue sideteenuse osutaja poole. Kui klient ei alusta 30 päeva jooksul numברי liikuvuse protsessi vastuvõtjaoperaatori juures, siis taastuvad talle endise liitumislepingu tingimused ning ta jääb endise sideteenuse osutaja kliendiks edasi. Kogu ülejäänud protsess kulgeb edasi samamoodi nagu vastuvõtjaoperaatori poole pöördudes⁴.

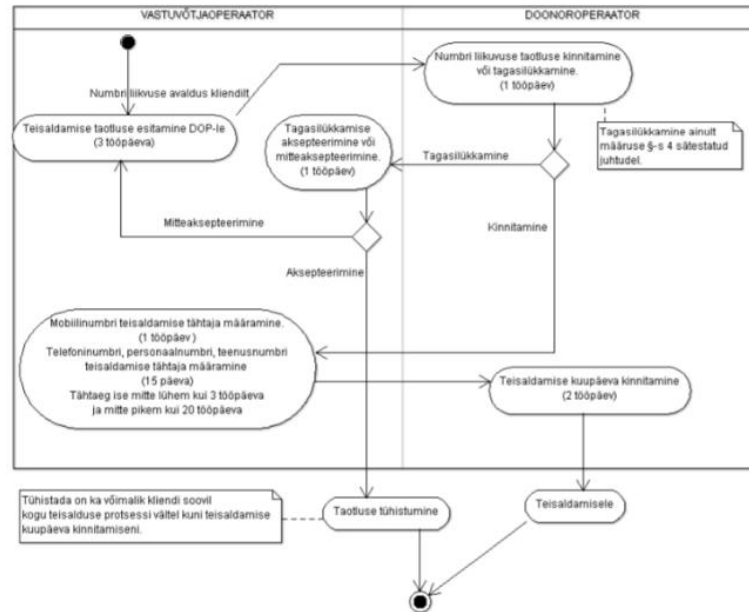
2.1.6. TJA poolt hallatav andmekogu ametlik nimi on „Numברי broneerimise andmekogu“ (NBA) ning selle kaudu toimub numeratsiooniplaani (telefoninumbrite) haldamine, numbrite broneerimine ja selle kasutamiseõiguste haldamine⁵.

2.1.7. Määruse paragrahvi 6 (2) kohaselt toimub mobiiltelefoninumbri teisaldamine kell 03.00, mis on kooskõlas paragrahvi 3 (15) punktiga, kinnistades, et teisaldamise kuupäeva ei määrata nädalavahetusele ega riigipühale.

2.1.8. Peamised mobiiltelefoninumbri liikuvuse aeglustajad on ajavahemikud, mis on antud sideettevõtetele andmete kinnitamiseks ja numברי teisaldamise kuupäeva seadmiseks. Nimetatud etapid on üksteisest eraldatud: esimene kinnitab numברי teisaldatavuse võimalikkust (kui vastab määruse 4. paragrahvile) ja teine kinnitab numברי teisaldamise kuupäeva. Lühem vahemik oleks võimalik saavutada ühendades eelmainitud kaks etappi.

Mobiiltelefoninumbri liikuvuse menetlusprotsessi visualiseerib määruse lisas välja toodud graafika⁶:

NUMBRI LIIKUVUSE MENETLUSPOTSCESS



3. TARBIIJAKAITSE

3.1 Tarbija peamine takistus mobiilsideoperaatori vahetamisel on siduv leping, milles sisalduvad lepingu lõpetamisel ebaproportsionaalselt kõrged leppetrahvid, kuigi sideettevõtte vahetamine peab olema võimalik ilma tarbetute takistusteta. Lisaks eeltoodule ei ole tihti sideoperaatorid klienti lepingu sõlmimise eelselt teavitanud sanktsioonidest, mis kaasnevad lepingu lõpetamisega. Sideteenuse turul ei tohi kehtestada sideteenuse lepingu tingimusi, millega takistatakse põhjendamatult tarbija võimalust vahetada sideettevõtjat. Sideettevõtja vahetamine peab tarbija jaoks olema võimalik ilma põhjendamatute takistusteta. Tulenevalt ESS § 100 lõikest 1 on tarbijal õigus leping igal ajal ilma eelneva etteteatamiseta üle öelda. ESS § 87 lõike 1 punktis 11 on sätestatud, et sideettevõtja peab vältima sideteenuse turul vaba konkurentsi kahjustavat tegevust.

3.2. 2013. aastal tuli Euroopa Komisjon välja uue sidepaketi eelnõuga, mille sissejuhatava osa punktis 59 on välja toodud, et pikk lepinguperiood ja lepingu automaatne pikendamine takistavad märkimisväärselt teenusepakkuja vahetamist. Sellest tulenevalt on soovitatav, et lõppkasutajatel oleks võimalik lõpetada leping ilma lisatasusid maksmata kuus kuud pärast selle sõlmimist. Sellisel juhul võidakse nõuda, et lõppkasutaja maksaks teenusepakkujale hüvitist subsideeritud lõppseadmete jääkväärtuse või *pro rata temporis* põhimõttel muude soodustuste eest.

3.3 VÕS § 42 lõike 3 punktist 5 tuleneb, et lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, on ebamõistlikult kahjustav eeldõige tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksuma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist, või kui teiselt lepingupoolelt võetakse võimalus tõendada tegeliku kahju suurust. Seega tüüptingimusega ette nähtud leppetrahvi maksmise kokkulepe korral ei tohiks tingimuses ette nähtud leppetrahvi summa olla ebamõistlikult suur. Suurte leppetrahvide eesmärgiks saab olla operaatori huvi kliendibaasi säilitamisel, kehtestades lahkumiseks piiravaid tingimusi.

4. PARIMAD TAVAD

4.1. EUROOPA LIIDU REGULATSIOON

4.1.1. Euroopa Liidu Telekommunikatsiooni voliniku 2009. aasta pressiteate kohaselt peaks kõikidel Eurooplastel olema võimalus vahetada operaatorit – mobiil- või tavatelefoni – ühe päevaga⁷.

4.1.2. Artikli 30 (4) 2009/136/EC direktiivi kohaselt toimub numbrī teisaldamine ja sellele järgnev aktiveerimine võimalikult lühikese aja jooksul. Igal juhul aktiveeritakse nende abonentide number, kes on sõlminud lepingu numbrī üleviimiseks uue ettevõtja alla, ühe tööpäeva jooksul⁸.

4.1.3. Eestis uuendati numbrīliikuvuse määrust aastal 2011, kui Direktiiv 2009/136/EC üle võeti siseriiklikusse õigusesse⁹. Praegune määrus asendas eelmise määruse¹⁰, mis jõustus 2008. aastal, kiirendades protsessi vaid ühe päeva võrra. Nagu ka eelnevalt väljatoodud saab numbrī liigutada hetkeseisuga Eestis kolme kuni kahekümne viie tööpäevaga. Direktiivis ettenähtud 1 tööpäev ei ole Eestis saavutatud ning seega rikub Euroopa Liidu direktiivi poolt ettenähtud põhieesmärki.

4.2. EUROOPA TARBIJAKESKUSE SOOVITUS

4.2.1. Euroopa Kommunikatsioonibüroo 2010. aastal väljastatud raporti andmetel ei ole tehniliselt numbrī teisaldamine aeganõudev protsess, kuid sellele eelnev valideerimisprotsess võib võtta kauem aega¹¹. Büroo annab soovitusi, kuidas mobiiltelefoninumbri liikuvuse protsessi lühendada. Näiteks tuuakse raportis välja, et operaatori esinduspoodides võib algatada protsessi, jagades juba samal päeval välja uued SIM-kaardid. Numbrī liikuvuse protsessi algatab klient vastuvõtjaoperaatori juures. Vastuvõtjaoperaatoril on aega kuni tööpäeva lõpuni (1 tööpäev), et numbrī teisaldust algatada. Esinduspood kogub teisalduse taotlused kokku ning esitab need tööpäeva lõpus korraga. Keskandmebaas esitab kõik taotlused doonoroperaatorile kohe ning doonoroperaator peab teisalduse võimalikkust kinnitama järgmise tööpäeva keskpäevaks. Nii on sideettevõtetele mitme tunnine ajavahemik tööpäevas, kus saavad kõiki taotlusi menetleda. Mobiiltelefoninumbri teisaldus teise võrku peaks toimuma paari tunniga peale keskpäeva teisel tööpäeval, mis jätab jällegi ajaruumi numbrī liikuvuse viimasteks sammudeks¹².

4.2.2. Eelpool kirjeldatud protsess on sarnane Eesti praegusele protsessile, kuid Euroopa Tarbijakeskuse raportis kirjeldatud protsess võtab märgatavalt vähem aega. Rõhku võib ka asetada faktille, et raport avaldati juba 2010. aastal.

4.3. IIRIMAA

4.3.1. Iirimaa võtab operaatori vahetamine aega keskmiselt 1 päev, millest numbrī teisaldamine võtab aega kõige rohkem 2 tundi¹³. Sarnaselt Eestile toimub numbrī liikuvuse protsess ainukontrolli põhimõttel, kus protsessi alustab vastuvõtjaoperaator ning kliendimugavust silmas pidades ei pea klient ise doonoroperaatoriga ühendust võtma¹⁴.

4.3.2. Numbrī teisaldamiseks peab klient allkirjastama nõusolekuavalduse või nõusolekut kinnitama telefoni teel. Numbrī liikuvuse protsessi käsitlevad operaatorid keskandmebaasi vahendusel ning numbrī teisaldamine teise võrku toimub paari tunniga¹⁵. Keskandmebaas toimib sarnaselt nagu Eestis NBA andmebaas, kajastades informatsiooni teisaldatud numbrī ja operaatori vahel¹⁶. Andmebaasi haldab privaatsektori IT ettevõtte Capgemini¹⁷.

4.4. MALTA

3.4.1. Samaselt Iirimaa võtab Malta operaatori vahetamine aega kuni 1 päev, olles üks Euroopa Liidu kiiremaid¹⁸. Malta alustab samuti numbriliikuvuse protsessi vastuvõtjaoperaator ja klient ei pea numbriliikuvuse soovist teavitama doonoroperaatorit. Erinevalt Eestist saab vastuvõtjaoperaator ilma doonoroperaatorile päringut saatmata teada, kas abonendil on võimalik numbrit teisaldada¹⁹.

5. UUS MOBIILTELEFONINUMBRI LIIKUVUSE PROTSESS

Arvestades, et Eestis võtab ettevõtte loomine, tuludeklaratsioon esitamine või elektrienergiateenuse pakkuja vahetamine aega loetud minutid, siis ei ole ühtegi õigustust, miks mobiiltelefoninumbrite üleviimine ühe operaatori juurest teise juurde peaks võtma aega rohkem kui 1 minut. Kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess on tarbijasõbralikum, kuna kliendid saavad ilma suurema mureta vahetada operaatorit, mis omakorda sunnib turgu suurema avatuse ja läbipaistvuse poole.

Kuna Eesti praegune protsess ei ole tarbijasõbralik ega vasta e-riigi kuvandile, siis tuli kokku grupp telekommunikatsiooni, IT, juriidika ja praeguse protsessi eksperte, et välja töötada nädalaga uus numbriliikuvuse protsess. Uus protsess toetab e-Eesti kuvandit: olla maailma kõige uuenduslikum digihiskond, kõige uuenduslikumate ja kiiremate IT lahendustega.

Nädala eesmärk:

- a) luua tarbija- ja kliendisõbralik numbriliikuvuse protsess, mis lubab mobiiltelefoninumbrite liikuvust 1 minutiga. See tähendab, et Eestil ei oleks mitte ainult Euroopa, vaid ka maailma kõige kiirem mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess;
- b) näidata prototüübi abil, et lahendus on tehniliselt võimalik;
- c) kokku panna valge raamat kus on ülevaade olemasolevast protsessist, ülevaade võimalikust tehniliselt lahendusest ning määruse muudatuse ettepanek.

Peamised järeldused:

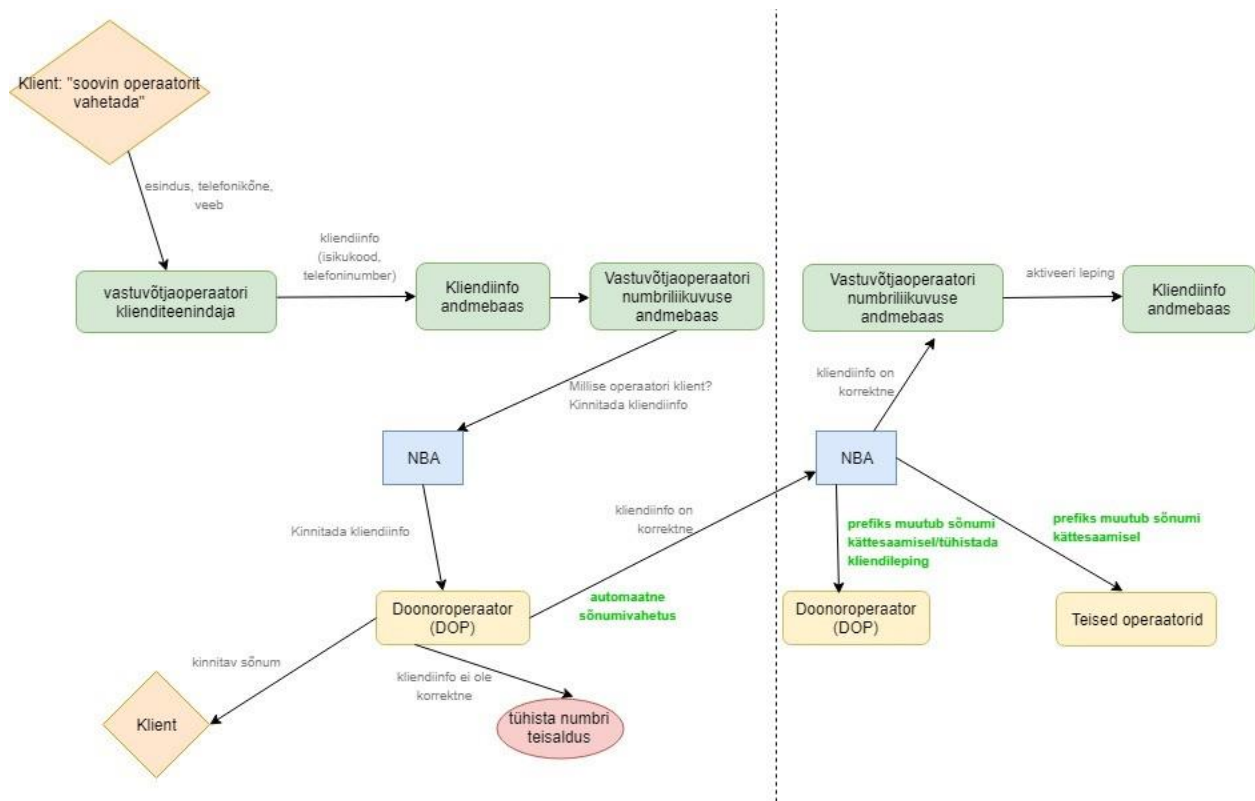
1. Tehniliselt, SIM-kaardi saamisest kuni numbriliikuvuse protsessi vastuvõtja operaatori võrku, ei ole ühtegi takistust, ei operaatorite ega TJA poolt, miks mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess ei võiks võtta aega 1 minut.
2. Kõige suuremad ajalised takistused tulenevad määrusest ja operaatorite sisestest protsessidest.
3. Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess on võimalik 1 minutiga, kui:
 - a. Ühendada osad sõnumid, mida operaatorid omavahel vahendavad NBA vahendusel;
 - b. Elimineerida ajakulud ja ebavajalikud sammud;
 - c. Masinalt-masinale kommunikatsioonis ei ole määratud kindlaid aegu informatsiooni töötlemiseks, vaid informatsioon töödeldakse kohe.
4. Uue protsessi teostatavust on testitud prototüübi abil ning sellele on kinnituse andnud juhtivad IT eksperdid.

Uue protsessi kirjeldus (sissetulev number):

Antud kirjelduse eeltingimused:

- Klient tuvastatakse ID-kaardi, mobiil ID jms abil ning kliendiinfo on korrektne
- Kliendil ei ole siduvaid lepinguid doonoroperaatori ees.

- I. Klient avaldab veebiplatvormil või esinduspoes soovi operaatorit vahetada.
- II. Klient saab SIM-kaardi esindusest või aktiveerib postiga saadetud SIM-kaardi veebis.
- III. Vastuvõtjaoperaatori klienditeenindaja alustab mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsessi kliendiinfo andmebaasis või müügirakenduses, mis saadab signaali vastuvõtjaoperaatori numbriliikuvusega tegelevale andmebaasile/süsteemile.
- IV. Vastuvõtjaoperaatori numbriliikuvuse andmebaas/süsteem saadab päringu NBAse, milles küsib kliendiinfo korrektsuse (isikukood, mobiiltelefoninumber) kinnitust.
- V. NBA saadab ainult doonoroperaatorile päringu, kas kliendiinfo (isikukood, telefoninumber) on korrektne.
- VI. Doonoroperaator kinnitab kliendiinfo korrektsust.
 - a. Juhul kui kliendiinfo ei ole korrektne (mobiiltelefoninumber on vale või ei klapi isikuga) siis numbriliikuvuse protsess tühistatakse.
- VII. Korrektsuse kinnituse edastab doonoroperaator NBAle.
- VIII. NBA edastab kinnituse vastuvõtjaoperaatorile, kes üheaegselt algatab kliendiga lepingu. Samal ajal saadab NBA kõikidele operaatoritele teate marsruutimisnumbri prefiksi muudatuse kohta, mis aktiveerib koheselt automaatse prefiksi muudatuse kõikide operaatorite vastavates andmebaasides/süsteemides ning doonoroperaator saab teate kliendilepingu tühistamise kohta.



Oluline tähelepanek: ülaltoodud kirjelduses ning ka pildina väljatoodud graafikus toimub kogu sõnumivahetus automaatselt masinalt-masinale. Sellist automatiseeritud kommunikatsiooni võimaldavad ilma suuremate muudatusteta ka praegused järelevalveameti ning operaatorite IT lahendused.

Uue protsessi muudatused ja märkimisväärsed mõjud:

- Regulatsioonist tulenevad ebavajalikud ajalised määratlused sõnumivahetustele operaatorite ja TJA vahel elimineeritakse.
- Sõnumivahetus ei toimu partiina ja kindlatel kellaaegadel, vaid kohe ja pidevalt.
- Eemaldatakse „võrgu katkestused“, mil kliendil ei ole üheski võrgus levi, ja muud sarnased võimalikud kõrvalekalded, kuna marsruutimisnumbri prefiksi muudatus toimub automaatselt.
- Kuna protsess on täielikult masinalt-masinale kommunikatsioon, siis enam ei õigusta end numbriliikuvuse määruks olev lõik, et numbriliikuvus võib toimuda vaid tööpäevadel. Nagu kõikide digilahendustega, siis peab ka olema võimalus operaatori vahetamiseks 24/7.

6. REGULATSIOON

6.1. Ülaltoodut arvesse võttes teeme ettepaneku muuta Majandus- ja kommunikatsiooni ministri 14.06.2011 määrust nr 44, Nõuded numbri liikuvuse tagamiseks sideettevõtja vahetamisel, mis on kehtestatud elektroonilise side seaduse § 89 lg 6 alusel.

Vastavate muudatuste tegemisel määruse § 3, mis käsitleb numbriliikuvuse protseduuri, palume arvesse võtta käesoleva raporti peatükki 5, mis kirjeldab kiire numbriliikuvuse protsessi tehnilist lahendust.

6.2 Muudatusettepaneku eesmärk on:

6.2.1. olla kooskõlas Euroopa Komisjoni poolt kehtestatud 2009/136/EC direktiiviga, mis näeb ette, et numbriliikuvuse protsess koos numbri teisaldamisega viidaks läbi kõige lühema võimaliku ajaga. Kiire numbriliikuvuse protsess suurendab tarbija otsustuspädevust ning austab tarbija soovi liikuda vabal turul vabalt ning muretu. Lisaks eeltoodule, takistab kiire protsess ebaausate tavade, näiteks siduvate lepingute kasutamist koos ebamõistlikult suurte leppetrahvidega.

6.2.2. ajakohastada määrust selliselt, et see oleks kooskõlas tänapäevaste elektrooniliste sideteenustega ja oleks läbipaistev operaatoritele kui ka tarbijatele. Sellisel viisil on tarbijal võimalus kasutada enda kasuks konkurentsi turul. Ühe minutiga numbri liigutamine ühest võrgust teise on tarbijasõbralik ja lubab kliendil vabalt, ilma igasuguste tõrgeteta valida ning vahetada operaatorit just oma huvisid silmas pidades²⁰. Näiteks on kliendile oluline võrguteenuse kvaliteet või soovib klient vahetada operaatorit päev enne reisile minekut²¹. Kiire numbriliikuvuse protsess tähendab klientide jaoks kiiremat, kvaliteetsemat ja kättesaadavat teenust. Määruse muudatustest võidab kõige rohkem tarbija ehk klient, kuna turul valitseb avatus tingimuste, lepingute, hindade ja kättesaadavuse osas.

7. PEAMISED ARGUMENDID KIIREMA PROTSESSI JAKS

Kiirem numbriliikuvuse protsess on tulus kõikidele osapooltele: kliendid, operaatorid, regulaatorid. Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess, mis toimub minutiga, parandaks oluliselt telekommunikatsiooni turu konkurentsi. Euroopa Komisjon on tõestanud, et kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess edendab tarbija valikuvõimalust ja konkurentsiarengut telekommunikatsiooni turul²². Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess suurendab turul olevate pakettide taskukohasust ja kättesaadavust²³. Samuti sunnib operaatoreid lähenema pakettidele innovatiivselt ning kliendikogemust parandama, kuna kliendi kinnipidamine ühe operaatori juures ei ole enam niivõrd kerge²⁴. Kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess parandab turgu, samal ajal kui ajakulukas mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess kulutab ressursse, lisaks ajale, ning takistab konkurentsi kasvu²⁵. Kiire ja tarbijasõbralik mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess pakub võrdseid võimalusi kõikidele operaatoritele turul.

Kuidas uus protsess mõjutab kõiki osapooli lähemalt:

Klient

1. Klient saab vahetada operaatorit 1 minutiga. Selline kiire protsess on kliendisõbralik, kuna enam ei ole pikka, ebaselget ooteaega ja lisavestlusi operaatoritega. Klient saab SIM-kaardi, aktiveerib selle ja kõik töötab automaatselt.
2. Enam ei ole ahistavaid müügikõnesid operaatoritelt, kes üritavad kliente erinevate meetmetega meelitada sõlmima kliendi jaoks raskesti mõistetavaid (nn peidetud tingimustega) lepinguid nagu näiteks siduvad või leppetrahvidega lepingud. Kliendile jääb lõplik otsustuspädevus ja -kindlus.
3. Kuna kogu protsess on automatiseeritud, siis kaovad ära ebaselged otsused, manipulatsioon ja kahe operaatori vahel laveerimine.

Operaator

1. Kliendiinfo kantakse hetkel sisse manuaalselt ning kui klienditeenindajal läheb andmete sisestamisel midagi valesti, siis ei saa ta tagasisidet selle kohta kohe, vaid alles päev hiljem ning kogu protsess on vaja uuesti koos kliendiga otsast peale alustada. Uue protsessiga saab klienditeenindaja kliendiinfo korrektsuse teate koheselt, kuna informatsioon liigub osapoolte vahel automaatselt.
2. Samuti jääb ära kliendipoolne manipulatsioon, kuna otsuse langetamisest protsessi läbiviimiseni läheb aega vaid 1 minut. Kliendid ei jää kahe operaatori vahele rippuma, otsust langetamata.
3. Kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess elavdab konkurentsi ja sunnib operaatoreid mõtlema rohkem sellele, kuidas klienti hoida ja pakkuda veelgi paremat kliendikogemust.

Järelevalve

1. Hetkel saab TJA kliendikaebusi, kuna on palju ebamäärasust kliendiotsuste osas. Näiteks on operaator katkestanud mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsessi, kuna praegusele operaatorile tundus, et klient soovis ikkagi nende juurde jääda, kuid klient soovis lahkuda. Kuna protsess kiireneb oluliselt ja doonoroperaatorilt võetakse ära võimalus mobiiltelefoninumbrite liikuvust katkestada, siis ebamäärase otsused langevad eos ära. Kui klient avaldab mobiiltelefoninumbri liikuvuse soovi, siis see on otsus, mida austavad kõik osapooled. Selliselt jäävad ära ebaselgused mobiiltelefoninumbrite liikumisel, vähendades seeläbi TJAle tulevate kliendikaebuste mahtu.
2. TJA esitab regulatsiooni muudatusega väljakutse operaatoritele lõpetada mittekliendisõbralikud lepingud, nagu siduvlepingud ja leppetrahve sisaldavad lepingud, mis hoiavad klienti kindla operaatori juures kinni.
3. Uue ja kiire numbriliikuvuse protsessi rakendamine annab selge signaali innovatsioonist ning eelkõige kliendi huvide eest seismisest.

Ministeerium

1. Eesti mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess oleks kooskõlas Euroopa Liidu poolt seatud direktiiviga.

Eesti üleüldiselt

1. Antud valges raamatus tehtud ettepaneku põhjal toimuks Eestis mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess 1. minutiga, mis oleks maailma kõige kiirem ning toetaks Eesti e-riigi kuvandit. Mobiiltelefoninumbrite liigutamine ühe operaatori juures teise juurde ei tohiks võtta kauem kui elektrienergiateenuse pakkuja vahetamine või ettevõtte loomine. Täisautomaatne ning kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess vähendab manuaalset tööd, süsteemi- ja inimvigu ning bürokraatiat. Lisaks tooks määruse ja tehnilise protsessi muudatus kaasa selle, et Eesti riik oleks kohanemisvalmis tuleviku tehnoloogiatele nagu eSIM ja värgvõrk, mis on juba paari aasta pärast igapäeva reaalsus ja tarbija ning ka turu ootus.

- ¹ Estonian TRA on number portability, available: <https://www.tja.ee/en/elektroonline-side-eng/sideteenused-eng/numeratsioonihaldus-eng/numbriliikuvus-eng>; E. Sutano, “Mobile number portability continues to fuel strong competition among operators in Europe“, Ovum, 2012, p. 3.
- ² No 15, RT I, 16.06.2011.
- ³ No 3, RT I, 22.05.2018.
- ⁴ Estonian TRA on number portability, available: <https://www.tja.ee/et/elektroonline-side/sideteenused/numeratsioonihaldus/numbriliikuvus>
- ⁵ <https://www.tja.ee/et/valdkonnad-teenused/sideteenused/numeratsioonihaldus/numbri-broneerimise-andmekogu>
- ⁶ Annex provided in the Minister of Economic Affairs and Infrastructure Regulation, available: https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/1160/6201/1015/MKM44_lisa.pdf#
- ⁷ “EU Telecoms Commissioner calls for consumer right to change phone operator in 1 day“, 2009, p. 1, available: [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-09-126_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-09-126_en.htm)
- ⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1531207457264&uri=CELEX%3A32009L0136>
- ⁹ No 15, RT I, 16.06.2011.
- ¹⁰ RTL, 2005, 14, 131.
- ¹¹ J. Rakkolainen, “Number Portability Regulatory Issues and Implementation Impacts“, European Communications Office, 2011, p. 21, available: https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/2011/Moldova/pdf/Session5_Rakkolainen_NumberPortabilityinEurope.pdf
- ¹² ECC Report 155, 2010, p. 14.
- ¹³ “EU Telecoms Commissioner calls for consumer right to change phone operator in 1 day“, 2009, p. 3, available: [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-09-126_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-09-126_en.htm); S. Bühler, R. Dewenter, J. Haucap, “Mobile Number Portability in Europe“, University of the Federal Armed Forces Hamburg, 2005, p. 17; Number Portability Implementation in Europe, ECC, 2014, Q2, available: <https://cept.org/files/5466/Number%20Portability%20Implementation%20in%20Europe%20-%20based%20on%20a%20survey%20of%20CEPT%20member%20countries%20-%20March%202014.pdf>
- ¹⁴ “Mobile Number Portability“, Ofcom, 2009, p. 59, available: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0023/41765/mnpcondoc.pdf
- ¹⁵ Consumer information on switching providers, Commission for Communications Regulations, available: <https://www.comreg.ie/consumer-information/mobile-phone/switching-providers/>
- ¹⁶ “Implementing Full Mobile Number Portability in Ireland“, document No. ODTR 01/36, Office of the Director of Telecommunications Regulation, 2001, p. 13, available: https://www.comreg.ie/media/dlm_uploads/2015/12/odtr0136.pdf
- ¹⁷ COMREG – NUMBER PORTABILITY INTERNET SITE GUIDE, 2006, available: <https://www.comreg.ie/media/2016/08/COMREG-NUMBER-PORTABILITY-INTERNET-SITE-GUIDE.pdf>
- ¹⁸ “EU Telecoms Commissioner calls for consumer right to change phone operator in 1 day“, 2009, p. 3, available: [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-09-126_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-09-126_en.htm)
- ¹⁹ “Introducing Number Portability in Malta“, Malta Communications Authority, 2005 (updated 2010), p. 23, available: <https://www.mca.org.mt/sites/default/files/pageattachments/201003%20NP%20decision%202005%20-%20updated%20March%202010.pdf>
- ²⁰ Directive 2009/136/EC, p. 47, available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1531207457264&uri=CELEX:32009L0136>
- ²¹ This is topical as Elisa is already offering mobile plans for vacationers: <http://forte.delfi.ee/news/digi/elisa-uus-pakett-pakub-uhhe-kuutasu-eest-koiki-reisihimulistele-vajalikke-teenuseid?id=83050975>
- ²² Directive 2009/136/EC, p. 47, available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1531207457264&uri=CELEX:32009L0136>
- ²³ E. Sutano, “Mobile number portability continues to fuel strong competition among operators in Europe“, Ovum, 2012, p. 2.
- ²⁴ “best practices for number portability success“, iconectiv, 2017, p. 1, available: <https://iconectiv.com/sites/default/files/documents/iconectiv%20white%20paper%20best%20practices%20for%20number%20portability%20success.pdf>
- ²⁵ E. Sutano, 2012, p. 10.