

**Tele2 Eesti AS tagasiside majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. juuni 2011. a määrust nr 44 „Nõuded numbri liikuvuse tagamiseks sideettevõtja vahetamisel“ määruse muutmise eelnõule**

Täname võimaluse eest anda oma tagasiside majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. juuni 2011. a määrust nr 44 „Nõuded numbri liikuvuse tagamiseks sideettevõtja vahetamisel“ määruse muutmise eelnõule (edaspidi: eelnõu).

Eelnõu kavand soovib muuta määrust selliselt, et mobiiltelefoninumbri teisaldamine toimub senise 4–6 tööpäeva asemel 1–2 tööpäevaga ning telefoninumbri ja teenusnumbri teisaldamine senise 4–12 tööpäeva asemel 2–4 tööpäevaga. Tele2 hinnangul ei ole antud muudatus kooskõlas e-Eesti ega e-riigi kuvandiga, jättes tarbija huvid ning mugavuse tahaplaanile.

Tele2 on juba 2018 aasta oktoobris koostanud valge paberi (lisatud manusena), kus kirjeldatakse kiiret mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsessi Eestis, kaardistades ja välja pakkudes uuendusliku mobiilnumbrite liikuvuse protsessi, mis vastab tänapäevasele digiühiskonna ootustele ning tulenevalt oma lihtsusest on tõenäoliselt soodsam praegu planeeritud lahendusest. Väljapakutud lahendus võimaldab mobiilnumbrite liikumist hetkega, mitte nädala(te) ega päevadega. Hetkes toimiv ja Tele2 poolt välja pakutud protsess on lihtne nii tarbijatele kui operaatoritele ja riigile. Kiire protsess on kliendisõbralik, kuna enam ei ole pikka, ebaselget ooteaega ja lisavestlusi operaatoritega. Klient saab SIM-kaardi või e-SIM kaardi, aktiveerib selle ja kõik töötab automaatselt. Viimaste aastate tehnoloogia kiire areng toetab tugevalt kiiret numbriliikuvust, kuivõrd aina enam on levinud füüsilise SIM kaardi asemel virtuaalne e-SIM kaart. e-SIM kaarte pakuvad Eestis kõik suuremad operaatorid ning see nõ toimetatakse tarbijale kätte kohe peale liitumislepingu sõlmimist virtuaalsel kujul (kasutades QR koodi), mis tõttu ei ole ka ohtu, et tarbijal puuduks teenuse kasutamise võimalus. Juhul kui tarbija soovib kasutada füüsilist SIM kaarti, siis on Tele2 poolt väljatöötatud lahendus näinud ette, et numbriliikuvuse protsess algab alles hetkel kui tarbija on SIM kaardi kätte saanud. Pakutud lahendus seega kaotab ka mure, et tarbija teenus aktiveeritakse ilma, et tarbijal oleks võimalik teenust kasutada.

Arvestades, et Eestis võtab ettevõtte loomine aega keskmiselt 18 minutit, tuludeklaratsioon 3 minutit ja elektrienergiateenuse pakkuja vahetamine 1 minut, 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. Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess, mis toimub minutiga, parandaks oluliselt telekommunikatsiooni turu konkurentsi.

Kohene teisaldamine toetab tarbijate autonoomiat ja tagab sujuva ülemineku teenusepakkujate vahel. Samuti soodustab see konkurentsi telekommunikatsioonisektoris, kuivõrd see motiveerib kõiki teenuseosutajaid pakkuma paremat teenuse kvaliteeti, kliendituge ja eelkõige avalikku hinda võrdsetel alustel kõigile klientidele. Levinud arusaam, et kohene numbri üleminek vastuvõtja operaatori võrku ei mõjuta teenuste hindu on Tele2 hinnangul väär, kuivõrd kohene numbri üleminek toob nn võitluse tarbijate pärast avalikule areenile, kus tarbija tuleb „üle võita“ avalikult pakutava hinnaga, mitte ei toimu võitlus enam tagatoas, kuhu on oodatud vaid piiratud tarbijate seltskond, kes on otsustanud muidu lahkuda.

Eesti on levinud praktika numbriliikuvuse protsessi aeglust kasutada selleks, et võtta lõpptarbijaga ühendust enne protsessi lõpule jõudmist ning teha tarbijale „parem“ pakkumine. Antud praktikat toetab ka määruse seletuskirjas toodud numbriliikuvuse statistika, kus üle pooltest algatatud numbriliikuvustest katkestati. Riigi eesmärk ja soov peab olema tagada aus ja läbipaistev konkurents, kus tarbijad ei pea teenusepakkujatega nõ kauplema vaid tarbijatel on võimalik teha teadlik ja selge otsus avalikult kättesaadava info põhjal, võttes eelnevalt sideoperaatorite teenuste pakkumiste võrdlemiseks endale vajaliku aja ning tutvuda rahulikult teenusepakkujate tingimustega. Tele2 ei nõustu arvamustega, et kohene numbriliikumine mõjutaks tarbijaid negatiivselt või kiirustaks tarbijaid otsuste tegemisel. Vastupidi, kui tarbijad on teadlikud, et numbriliikuvuse protsess on kohene, siis sarnaselt teistele kommunaalteenustele, nagu näiteks elekter, küte või isegi kütus, teevad tarbijad enne otsuse langetamist vajaliku eeltöö ning tutvuvad turul pakutavate lahendustega, sh avalikult pakutava hinnaga.

Samuti ei nõustu Tele2 arvamustega, et tarbijad alati soovivad ja ootavad peale numbriliikuvuse protsessi alustamist doonoroperaatori poolt ühenduse võtmist. Antud arvamust toetab Tele2 praktika, kus suurem osa Tele2-ga numbriliikuvuse raames liituda soovivad isikud allkirjastavad lisaks dokumendi, millega nad keelavad doonoroperaatoril ühendust võtmast. Kahjuks alati antud tarbija soovi ei austata. Tele2 kutsub ministeeriumi üles, et tutvuda teiste riikide praktikatega, näiteks Malta<sup>1</sup>, Kolumbia<sup>2</sup> või teiste riikide<sup>3</sup> praktikaga, kus lisaks kiirele portimise nõudele on nende riikide reguleerivad asutused leidnud, et nn *winback* on konkurentsivastane ning kus on keelatud doonoroperaatoritel algatada ühendust numbril teisaldamist taotlenud tarbijaga, et arutada teenuseosutaja vahetamise eeliseid või puudusi, ega teha tarbijale pakkumisi, mis pole avalikult teistele klientidele kättesaadavad. On ebamõistlik eeldada, et Eesti tarbijad ei ole teadlikud numbriliikuvuse protsessiga kaasnevat või ei ole suutelised enne protsessi algatamist seda teavet saama.

Ka Euroopa Komisjon on arvamusel, et kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess edendab tarbija valikuvõimalust ja konkurentsiarengut telekommunikatsiooni turul ning peab seetõttu olema võimalik rakendada võimalikult väikese viivitusega.<sup>4</sup> Mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess suurendab turul olevate pakettide taskukohasust ja kättesaadavust. Samuti sunnib operaatoreid lähenema pakettidele innovatiivselt ning kliendikogemust parandama, kuna kliendi kinnipidamine ühe operaatori juures ei ole enam niivõrd kerge. Kiire mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess parandab turgu, samal ajal kui ajakulukas mobiiltelefoninumbrite liikuvuse protsess kulutab ressursse, lisaks ajale, ning takistab konkurentsi kasvu.

**Kokkuvõtlikult**, Tele2 leiab, et määrus nr 44 muutmine on üksnes õigustatud ja omab lisaväärtust kui määrusega nähakse ette kohene numbril aktiveerimiseks doonoroperaatori võrgus peale tarbijapoolset sooviavaldust. Juhul, kui riik ei soovi seada enda ambitsioone digiriigile kohaseks ega toetada kohest numbriliikuvust, siis leiab Tele2, et 6-lt tööpäevalt 2-le tööpäevale muudatus ei oma positiivset mõju ei tarbijatele ega konkurentidele ning toob endaga kaasa üksnes ebamõistliku maksumaksja raha kulutamise, mida Tele2 ei toeta.

Lugupidamisega

Margus Nõlvak  
CEO ja juhatuse liige  
Tele2 Eesti AS

/allkirjastatud digitaalselt/

<sup>1</sup> Decision Notice 'Number Portability in Malta' (November 2022). Saadaval: <https://www.mca.org.mt/consultations-decisions/decision-notice-number-portability-malta>

<sup>2</sup> Resolution 7684 (20.03.2025). Saadaval: <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-adopta-nuevas-medidas-para-fortalecer-competencia-en-mercado>

<sup>3</sup> ECC Report 196, Abuse, Delay and Compensation Mechanisms in Number Portability (2013), lk 9

<sup>4</sup> Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Direktiiv (EL) 2018/1972