

Liisa-Ly Pakosta
Justiits- ja Digiministeerium
info@justdigi.ee;
liisi.moks@justdigi.ee

Teie 26.03.1025 nr 8-1/2867-1

Meie 09.04.2025 nr EC.1-5.1/495-1

Telia tagasiside numbriliikuvuse määrase eelnõule

Eelnõu eesmärk on muuta numbri teisaldamine kiiremaks. Peame igati asjakohaseks numbriliikuvuse määrase ja sellega seotud reeglite üle vaatamist ja kaasajastamist, Oleme seisukohal, et oluline on leida optimaalne protsessi pikkus, sest vaid selline lahendus võimaldab muudatust läbi viies vältida tarbijate huvide kahjustamist.

Nõustume, et numbri liigutamine muutub uue protsessi puhul kiiremaks, kuna see on automaatsem ning seal on vähem etappe. Samas puudub meile teadaolevalt uuring või mõjuanalüüs, mis annaks objektiivse hinnangu, kui kiire protsess on tarbijate vaates kõige mõistlikum ning milliseid negatiivseid tagajärgi võib protsessi liigne lühendamine kaasa tuua just tarbijate jaoks.

Tänase protsessi kestvus mobiilsideteenuste puhul on keskmiselt 5 tööpäeva. Sellest 3 tööpäeva viibib number TTJA süsteemides ning doonoroperaatoril on ca 1,5 tööpäeva kliendiga kontakteerumiseks. Kui TTJA platvormi uuendatakse ning seeläbi lüheneb numbri viibimine TTJA-s nt 3 tööpäevalt 0,5 tööpäevale, siis juba see toob tarbijate vaatest kaasa protsessi märkimisväärse lühenemise. Samal ajal jätab see operaatoritele siiski mõistliku aja, et kliendile numbriliikuvusega seotud asjaolusid lahti selgitada, et klient mõistaks selle tehinguga kaasnevat ning suudaks teha läbimõelduma otsuse. Tasub kaaluda, kas selline muudatus protsessi kiirendamiseks oleks antud olukorras juba igati piisav.

Telialle teadaolevalt ei ole klientidel olnud kaebusi ega rahulolematust tänase numbriliikuvuse protsessi kestvusega. Seega tekib paratamatult küsimus, kas nii märkimisväärne muudatus on vajalik ning kas see toob endaga oodatud tulemust. Eelnõus esitatud mõjuhinnangus on toodud küll võimalikke positiivseid aspekte, kuid ei ole hinnatud võimalikku kahju tarbijatele ega vaadeldud muid kaasneva võimalikke riske.

Numbriliikuvuse protsessi kiirendamiseks tuleb teha märkimisväärseid kulutusi nii riigi kui ka tarbijate poolt ning seega on vajalik muu hulgas hinnata seda, kui võrd otstarbekas selliste kulutuste tegemine on.

Eelnõu üks eesmärk, milleks on seletuskirja kohaselt soov suurendada veelgi konkurentsi sideettevõtjate vahel, on tõenäoliselt võimalik, kuid see ei pruugi juhtuda läbipaistvalt või pikaajaliselt tasakaalustatult. Arvestada tuleb, et ka täna on mobiilsideoperaatorite vahel väga aktiivne konkurentsiolukord. Sellises keskkonnas on paraku tõenäoline, et muudatuse tulemusena kasvab agressiivsete müügipakkumiste hulk ja võib tekkida tarbijate pettumus, kui nad on sunnitud tegema valikuid kiirustades.

Samuti ei ole realistlik ootus, et numbriliikuvuse protsessi kiirendamine tooks kaasa mobiilsidehindade languse – seda enam, et Eestis on juba niigi Euroopa ühed soodsamad mobiilsidehinnad. Selleks oleks vaja riigil leida lahendusi hoopis sideoperaatorite kulubaasi ja halduskoormuse vähendamiseks.

Antud juhul näeme pigem seda, et numbriliikuvuse protsessi liigne lühendamine võib hoopis kahandada operaatorite võimalusi sooduspakkumisi teha. Lisaks vajab antud muudatuse tehniline jõustamine süsteemide arendust ja muudatusi, millega kaasnevad kulud operaatorile. Seega on oht, et muudatus võib kaasa tuua hoopis hindade tõusu, mitte oodatud languse.

Leiame, et kui muuta numbriliikuvuse protsessi eelnõus pakutud viisil, tekitab see klientide seas märkimisväärset segadust ja võtab klientidelt võimaluse oma otsuseid läbi kaaluda. See võib põhjustada täiendavaid pöördumisi ja rahulolematust nii sideoperaatorite kui ka TTJA ja riigi suunal.

Negatiivsed tagajärjed tarbijatele protsessi lühendamisel

Mobiiltelefoninumbri numbriliikuvuse protsessi lühendamine selliselt, et see võtab doonoroperaatorilt mõistliku võimaluse kliendiga kontakteeruda tööpäeva jooksul, toob tarbijatele paratamatult kaasa rea erinevaid probleeme ja ohukohti.

Esiteks ei jää sel moel klientidel aega erinevaid sideettevõtjate pakkumisi omavahel võrrelda ja tehtav valik sisuliselt ja mõtestatult läbi kaaluda. Kliendil võib jääda saamata personaalne ja tõenäoliselt veel parem vastupakkumine, mida doonoroperaator oleks muidu teinud. Kuna operaatoril on aega vaid 5 tundi, siis ei jõua kõigiga rääkida.

Mõned kliendid võivad otsustada emotsiooni pealt ning hiljem kahetseda. Siis ei saa enam protsessi peatada, kuna see on kiire ja automaatne. Teiseks võivad tekkida erinevad takistused oma mobiilinumbriga seotud teenuste tegeliku kasutusele võtuga. Sellest kirjutame pikemalt all.

Kolmandaks võivad sel moel kiirustades tulla üllatusena ka täiendavad rahalised kohutused, mis tuleb kliendil doonoroperaatori ees täita, kuid mida klient kiirel otsustamisel ajasurve all olles ei mäleta või ei teadvusta.

Neljandaks võib klient võib jääda ilma mitmetest muudest olemasolevatest eelistest ja hüvedest, mis võisid kaasneda näiteks doonoroperaatori lojaalsuspakkumiste või kampaaniapakkumistega (nt soodustusega teenused, suuremad ühenduskiirused, madalam järelmaksu intress jne).

Oleme pikaajalise praktika tulemusena täheldanud, et kõik kliendid (nt eakad) ei mõista alati telefoni teel tehtud pakkumiste tegelikku sisu ja sellega kaasnevaid tagajärgi. Paraku on tavaline seegi, et kõikidel juhtudel ei saada aru sellestki, et peale kõne hakkab numbriliikuvuse protsess kohe peale. Arvatakse, et teise sideoperaatori poolt tehti lihtsalt pakkumine, mille osas on aega järele mõelda, seda kaaluda ja hinnata ning olemasoleva pakkumisega võrrelda.

Näeme seega igapäevase praktika pinnalt, et klientidel on vaja piisavalt aega, et teha teadlik ja läbimõeldud otsus. Seda kinnitab ka tõsiasi, et sageli paluvad kliendid saata endale infot e-kirjaga, millega soovitakse endale sobival ajal tutvuda. Seega on oluline, et mõjuanalüüs võtab arvesse erinevad mõjutatud isikuid (nt vanemad inimesed) ning arvestab nendega seotud eripärade ning mõjudega.

Täna tühistatakse ca 50% numbriliikuvuse algatustest, mis näitab ilmekalt, et kliendid mõtlevad sageli ringi, kuna nad on teinud numbri liigutamisega seotud esialgse otsuse kiirustades või pelgalt esmase emotsiooni ajal. Kui selline võimalus kaob, siis ohustab see head kliendikogemust telekomiturul ja kahjustab paljude tarbijate huve.

Probleemid seoses numbriga seotud teenuste tegeliku kasutusele võtuga

Numbri liikumise protsessi vaates on väga oluline arvestada, et vastuvõtjaoperaatori juures teenuse toimimiseks ei piisa pelgalt telefoninumbri liigutamisest teise sideettevõtja võrku.

Vajalik on tarnida ka vastuvõtjaoperaatori SIM kaart, mis võib võtta aega kauem kui eelnõus pakutud 24 tundi. Liiga lühikese tähtaja (nagu on 24h) võib tekkida olukord, kus number on teise võrku juba teisaldatud, aga kliendil puudub vastuvõtjaoperaatori SIM kaart ning klient jääb seetõttu sideta.

Praktikas on ka praegu ilmnenud olukordi, kus Teliast lahkuvad kliendid on pöördunud meie poole ja avaldanud pahameelt, et vastuvõtjaoperaator ei ole suutnud oma SIM-kaarti neile veel tarnida, kuid samas liigub number Telia võrgust ära juba sama päeva õösel. Kunstlikult liiga lühikeseks nuditud protsessi puhul muutub selline probleemne olukord paraku ilmselt reegliks ja see ei ole kuidagi klientide huvides.

Samuti on paljudel mobiilnumbri klientidel sõlmitud sideettevõtjaga Mobiil-ID teenuse leping, mis lõpeb automaatselt numbri teisaldamise korral. See tuleb kliendile ebameeldiva üllatusena, kuna nad ei oska seda teadustada ega sellega arvestada. Ka see on olukord, mis kliendi vaatest tõeliselt probleemne, kuna klient kaotab sel juhul ootamatuult võimaluse kasutada sujuvalt Eesti riigi pakutavaid e-teenuseid.

Kliendid, kes kasutavad M2M pakette kaamerates, värvate/tõkkepuude avamiseks ei saa sellises olukorras oma tavapäraseid teenuseid kasutada, kui neil puudub veel uue operaatori SIM: M2M lahendused uue operaatori juures sel juhul tehniliselt ei toimi ja klient ei saa selle tulemusena näiteks koduvärvatki avada.

Veel üks näide paljudest: kui kliendil on nt Apple'i kell ja ta kasutab seal MultiSim teenust, siis tema nutikell ei pruugi töötada teises võrgus. Tuleb arvestada, et kõikidel Eesti operaatorite tehnoloogiline võimekus ei ole samaväärne ja mõnel operaatoril puudub MultiSim tugi.

Lisaks on tavapärane, et kliendid ostavad operaatoritelt seadmeid soodustusega või tasuvad nende eest osamaksetena ning on sellega seoses sõlminud sideettevõtjaga tähtajalise sideteenuse lepingu. Sellise lepingu ennetähtaegse lõpetamisega kaasneb soodustuse jäägi või kliendile jääva seadme jäägi kohese hüvitamise kohustus. Kui kliendil numbriliikuvuse avaldust tehes pole antud asjaolu meeles või ta seda sellel ajahetkel ei mõista, siis võib ta teha läbimõttelata otsuse, mida ta hiljem kahetseb, kuid enam muuta ei saa.

Kõik sellised asjaolud võivad kliendile tulla peale numbri teisaldamist halva üllatusena, kui määruse ebamõistliku muudatuse tulemusena võetakse tarbijalt võimalus koos doonoroperaatoriga numbriliikuvusega kaasnevaid teemad üle vaadata ja saada selgitusi, millega ühe või teise numbri liigutamise puhul peab arvestama.

Täna toimiv numbriliikuvuse protsess arvestab selliste olukordadega ja jätab operaatorile aega selliste klientidega üle suhelda. Eelnõus pakutud liiga lühikese numbriliikuvuse protsessi puhul ei ole see enam võimalik ja klientide huvid saaksid selle tulemusena oluliselt ohustatud.

Telefoniteenuse eripärad

Telefoniteenus (lauatelefon) vaates on oluline välja tuua, et tänaseks on tegemist eelkõige äriklientide poolt kasutatava teenusega, mille puhul ei ole protsessid automatiseeritud (operaatorite omavaheline kirjavahetus taotluste kinnitamiseks, sh teisaldamise võimalikkuse kontroll toimub hetkel tööpäeva piires). Erinevalt mobiilinumbrist on telefoninumbri liigutamine n-ö „füüsiline“ ehk siis telefoniteenus kasutuselevõtt uue operaatori võrgus peab sobituma tehniku ajaga, sobivate seadmete paigaldamisega, tootevahetuse tegija/aktiveerija peavad sobival hetkel tööl olema jne. Kuna telefoniteenuste liikuvus on alati seotud järeltegevustega, siis need tegevused saavad toimuda ainult operaatori tööaja piires ehk tööpäevadel.

Kokkuvõttes on telefoniteenus kiirelt hääbuv ning taoliste suuremahuliste ümberkorralduste (mida muudatused kaasa tooks) tarbeks täiendava ressursi lisamine ei ole kuidagi mõistlik. Pakutud muudatuste jaoks arenduste tegemine ei ole mõistlik ning tooks tarbijatele kaasa oodatud hinnalanguse

asemel hinnatõusu. Lisaks ei ole mõistlik, et operaatorid oma IT arenduse ressursse üldse lauatelefoni teenusega seotud muudatuste tegemisse panustavad, kuna seetõttu jäävad kõrvale IT arendused nende teenuste tarbeks, mille olulisus ja kasutegur on tarbijatele kõrgem.

Kokkuvõtvalt leiame, et kuigi numbriliikuvuse protsessi ülevaatamine on mõistlik, siis ei tohi protsessi kiirendamine ohustada tarbijate huve ega panna neid võrreldes tänasega kehvemasse olukorda. Määruse eelnõus pakutud lahendus on võib sellisel kujul kaasa tuua tarbijate huvide kahjustamise ja muude eelkirjeldatud probleemkohtade tekke.

Sellest tulenevalt teeme ettepaneku:

1. **jätta doonoroperaatorile mõistlik võimalus kliendiga kontakteeruda vähemalt 1 (ühe) tööpäeva jooksul;**
2. **Liigse halduskoormuse vältimiseks loobuda hääbuva ja ajaloolise lauatelefoni teenuse osas muudatuste tegemisest tervikuna.**

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Kristjan Viilmann
erakliendiüksuse direktor