

ACN Communications Finland Oy
c/o Roschier Holmberg Asianajotoimisto
Elektroniikkatie 8
90570 OULU

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS ACN:N TOIMINNASTA

ASIAN KÄSITTELYN VAIHEET

Viestintäviraston selvityspyyntö

Viestintävirasto pyysi ACN Communications Finland Oy:ltä (jäljempänä ACN) kirjallista selvitystä, koska viraston tietoon oli saatettu sekä kirjallisesti (tapaukset 1 ja 2) että puhelimitse gsm-liittymien numeronsiirrossa ilmenneitä ongelmia, joissa siirtyneen numeron vastaanottavana teleyrityksenä oli ollut ACN. Tapauksista saatujen tietojen mukaan asiakas oli solminut numeron siirtoa koskevan sopimuksen ACN:n kanssa ja sopimuksessa oli sovittu siirtopäivä, jolloin vanha toisen teleyrityksen liittymä lakkaa toimimasta ja ACN:n liittymä aukeaa. Edelleen viraston saamien tietojen mukaan vanha liittymä oli sovittuna siirtoaikana lakannut toimimasta mutta ACN:n liittymä ei toiminut, koska SIM-korttia ei ollut toimitettu sillä seurauksella, että asiakkaalla ei ollut toimivaa liittymää käytössään.

Lisäksi Viestintävirasto vastaanotti kirjallisen ilmoituksen (tapaus 3) ongelmasta, jossa numeron luovuttavana teleyrityksenä oli ACN ja vastaanottavana Saunalahti Group Oyj (jäljempänä Saunalahti). ACN:n liittymä oli selvityspyynnön aikana edelleen toiminnassa mutta Saunalahden liittymä ei. Viraston saamien tietojen mukaan sekä ACN että Saunalahti siirsivät vastuun asiassa toisilleen ja kehottivat käyttäjää ottamaan yhteyttä toiseen operaattoriin.

Kuluttajavirasto lähetti Viestintävirastolle tiedoksi käyttäjän ilmoituksen, jossa hän kertoi peruuttaneensa hyvissä ajoin ja säännösten mukaisesti ACN:n kanssa tekemänsä numeron siirtotilauksen mutta tästä huolimatta hänen liittymänsä lakkasivat toimimasta (tapaus 4). Lisäksi käyttäjälle oli peruutuksen jälkeen kuitenkin lähetetty ACN:n SIM-kortit.

Viestintävirasto pyysi selvitystä myös siitä, miten ACN käytännössä toimii liittymien siirtotilanteissa. Viestintävirasto kiinnitti ACN:n huomiota myös siihen, että teleyrityksen tekemä siirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle.

Lisäksi Viestintävirasto pyysi ACN:ää ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin se aikoo ryhtyä noudattaakseen siirrettävyyttä koskevia säännöksiä ja myös selvitystä siitä, miten ja milloin ACN aikoo parantaa ja seurata asiakaspalvelunsa laatua.

ACN:n selvitys

ACN:n selvityksen mukaan virhe niissä tapauksissa (1 ja 2), joissa se oli siirrossa vastaanottavana operaattorina, johtui siitä, että se ei ollut lähettänyt asiakkaalle SIM-korttia. Vastaanotettuaan valituksen ACN oli lähettänyt uuden SIM-kortin. Tapauksessa 3, jossa ACN oli luovuttavana operaattorina, virhe johtui siitä, että sen liittymän irtikytkentä epäonnistui. Saunalahden help-desk oli ilmoittanut asiasta ACN:n asiakaspalveluun, jonka jälkeen ACN ryhtyi liittymän irtikytkemiseen. Liittymän peruutusta koskevan tapauksen (4) osalta ACN lausui ainoastaan tapahtumien kulun.

Siirtoprosessia koskevan selvityksen mukaan ACN on siirtynyt automaattiseen machine to machine (M2M) toimintaan siirtotapauksissa ja yhtiö ilmoittaa muiltakin osin muuttaneensa menettelyjään epäonnistuneissa aktivointi- ja irtikytkentätilanteissa.

ACN:n mukaan se lähettää siirtopyynnön samana päivänä, kun sopimus kirjataan järjestelmään. Tämä tapahtuu 24 tunnin sisällä siitä, kun yhtiö on saanut tilauksen faxitse. Standardiliittymän toimitusprosessi numero-siirtoasiakkaille käsittää 7:n päivän SIM-kortin toimitusajan (arvopostina) ja 5 työpäivän ajan siirron prosessointia varten, joten kokonaisuena on 12 työpäivää. Prosessi mahdollistaa sen varmistamisen, että asiakas on vastaanottanut SIM-kortin ennen kuin siirto tapahtuu.

Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan luottotietoinformaatiota vasten, jonka ACN vastaanottaa Suomen Asiakastieto Oy:ltä (henkilötunnukseen perustuen). Kun SIM-kortti toimitetaan arvopostina, normaalit vahvistamisprosessit, kuten vastaanotto allekirjoitusta vastaan, ovat käytössä.

SIM-kortin lähettämällä arvopostina varmistetaan, että asiakasta informoidaan kortin lähettamisestä. SIM-kortti lähetetään rekisteröityyn osoitteeseen, jonka ACN saa Suomen Asiakastieto Oy:ltä. Asiakkaat, jotka eivät nouda SIM-korttia ennen siirtopäivää voivat ottaa yhteyttä yhtiön asiakaspalveluun, joka informoi asiakasta siitä, milloin ja minne SIM-kortti on lähetetty. Mikäli toimituksessa on häiriöitä, uusi SIM-kortti lähetetään pikapostina (DHL) ja tällöin yhtiö pyytää vanhan SIM-kortin hätäaktivointia, joten asiakas saa palvelua kunnes uusi SIM-kortti saapuu. Jos asiakas peruuttaa tilauksen, yhtiö keskeyttää siirtoprosessin ja katkoo liittymän irti.

Lisäksi ACN ilmoittaa, että maaliskuun 1:seen päivään mennessä yhtiö tulee hoitamaan ratkaisemattomat asiakkaitensa siirtopyynnot ja että 80 %:iin puhelusta tullaan vastaamaan 30 sekunnissa.

Selvityspyynnön jälkeen Viestintävirastoon tulleet valitukset

Selvityspyynnön jälkeen Viestintävirasto on vastaanottanut ilmoituksia (muun muassa 24.2, 26.2., 8.3., 11.3. ja 19.3.2004), joissa on valitettu ACN:n liittymien toimimattomuutta siirtohetken jälkeen. Lisäksi valitukset ovat koskeneet ACN:n asiakaspalvelua, jossa puheluihin ei ole vastattu tai puhelun jonotusaika on saattanut olla jopa useita tunteja. Edelleen asiakaspalvelun kyky auttaa asiakasta ongelmatilanteissa on saanut runsaasti arvostelua.

Myös Suomen numerot Numpac Oy on ilmoittanut Viestintävirastolle ACN:n siirrettävyydessä ilmenneistä ongelmista.

Edelleen Viestintäviraston saamien tietojen mukaan ACN:n asiakaspalvelun ohjeistus ei vastaa viestintämarkkinalain ja yhtiön omien toimitusehtojen sisältöä. ACN:n asiakaspalvelun mukaan liittymän irtisanominen onnistuu ainoastaan kirjeellä, joka tulee toimittaa yhtiön Tallinnassa sijaitsevaan postitusosoitteeseen. Viestintävirasto sai asiaa koskevan kirjallisen ilmoituksen 3.3.2004 ja virastosta yritettiin samana päivänä saada puhelimitse yhteys yhtiön asiakaspalveluun asian varmistamiseksi. Soitettaessa ACN:n Internetin kotisivuilla mainittuun asiakaspalvelun numeroon, vastaus siirtyi ensiksi nauhoitteeseen, joka koski kieltä koskevaa valikkoa. Tämän jälkeen tuli ainoastaan uusi nauhoite suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja nauhoite koski numeron siirtojen aktivoinnissa esiintyviä viivästyksiä. Vasta seuraavana päivänä virastosta saatiin yhteys ACN:n asiakaspalveluun. Liittymän irtisanomista koskevan menettelyn osalta ACN:n asiakaspalvelija totesi, että yhtiön ohjeiden mukaan liittymän irtisanominen tulee tehdä kirjallisena yhtiön postitusosoitteeseen.

Edelleen Viestintäviraston saamien tietojen mukaan ACN:n asiakaspalvelu on todennut käyttäjälle, että tämän tilaajaluettelossa olevien yhteystietojen virheellisyyksien korjaaminen kuuluu käyttäjälle.

SÄÄNNÖKSET

Viestintämarkkinalaki (393/2003)

Viestintämarkkinalain 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Jos teleyritys tai henkilö, jonka oikeutta tai etua asia koskee, katsoo, että joku toimii viestintämarkkinalain tai sen nojalla annettujen säännösten vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi ja virasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavakseen lain 126 §:n nojalla.

Viestintämarkkinalain 51 ja 52 §:ssä säädetään numeron siirrettävyydestä ja Viestintäviraston toimivallasta antaa siirtoa koskevia määräyksiä.

Viestintävirasto on antanut numeron siirrettävyyttä koskevan määräyksen (Viestintävirasto 46 A/2003; jäljempänä siirrettävyyismääräys)¹, jonka 9 §:ssä on todettu siirtoaikoja koskevat sallitut viiveet

”Numeron siirtämisestä aiheutuva viive liittymien toimittamisessa saa olla enintään viisi työpäivää ellei tilaaja ole sopinut vastaanottavan teleyrityksen kanssa myöhemmästä toteutusajankohdasta. Aika lasketaan siitä kun vastaanottava teleyritys on uuden liittymäsopimuksen hyväksyttyään lähettänyt puhelinnumeron siirtoon tarvittavat tiedot luovuttavalle teleyritykselle, siihen kun liittymä toimii uudessa verkossa.

Vanhan liittymän teknisen sulkemisen ja uuden liittymän avaamisen välinen aika saa olla enintään 10 minuuttia.”

¹ Viestintävirasto on antanut uuden siirrettävyyismääräyksen 46 B/2004, joka on tullut voimaan 10.3.2004. Tähän tapaukseen sovelletaan vanhan määräyksen säännöksiä, koska tapaus on tullut vireille ennen uuden määräyksen voimaan tuloa. Uusittu määräys ei kuitenkaan muuttanut sisällöllisesti tähän tapaukseen sovellettavia vanhan määräyksen mukaisia teleyritysten oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia säännöksiä.

Edelleen määräyksen 7 §:n 2 ja 3 momenteissa todetaan, että

”Siirtyneen numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle.

Numeroa luovuttavan teleyrityksen on ilmoitettava välittömästi numeron vastaanottavalle teleyritykselle, jos numeron siirtoa ei voida toteuttaa tai jos numeron siirto viivästyy. Tällöin on ilmoitettava myös syy, miksi numeron siirtoa ei voida toteuttaa.”

Viestintämarkkinalain 67 §:n 5 momentin 1 virkkeen mukaan tämän luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi.

Käyttäjän oikeudesta irtisanoa liittymä säädetään viestintämarkkinalain 75 §:n 3 momentissa, jonka mukaan käyttäjä voi irtisanoa liittymäsopimuksen suullisesti. Käyttäjällä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva liittymäsopimuksensa päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta. Teleyrityksen on lähetettävä käyttäjälle irtisanomisesta kirjallinen vahvistus.

Viestintämarkkinalain 112 §:n mukaan teleyrityksellä on liikenne- ja viestintäministeriön tai Viestintäviraston pyynnöstä velvollisuus kerätä ja liike- ja ammatillisuuksien estämättä luovuttaa liikenne- ja viestintäministeriölle sekä Viestintävirastolle teletoiminnan ohjauksen ja valvonnan kannalta tarpeellisia tietoja. Tiedot on luovutettava viipymättä, viranomaisen pyytämässä muodossa ja maksutta.

Viestintämarkkinalain 121 §:n 1 momentin mukaan, jos joku rikkoo tätä lakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä eikä kehoituksesta huolimatta kohtuullisessa, vähintään kuukauden määräajassa oikaise menettelyään, Viestintävirasto voi velvoittaa hänet korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä. Veloitteen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko tai uhka siitä, että toiminta keskeytetään taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään rikkojan kustannuksella.

Laki yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoiminnan tietoturvasta (565/1999, jäljempänä teletoiminnan tietosuojalaki)

Teletoiminnan tietosuojalain 20 §:n 2 momentin mukaan tilaajalla ja käyttäjällä on oikeus maksutta vaatia, että hänen tilaajaluettelossa olevat henkilötietonsa poistetaan tai niitä korjataan. Pykälän 3 momentin mukaan teleyrityksen on huolehdittava tilaajan tai käyttäjän 1 ja 2 momentissa tarkoitettuja tietoja koskevien vaatimusten ja muutosten toimittamisesta edelleen niille, joille se on luovuttanut näitä tietoja tilaajaluetteloissa julkaisemista varten. Teleyrityksen ja sen, jolle teleyritys on edellä mainittuja tietoja luovuttanut, on sovittava tilaajan tai käyttäjän näitä tietoja koskevien vaatimusten toimittamisesta.

Tilaajaluettelolla tarkoitetaan teletoiminnan tietosuojalain 3 §:n määritelmän mukaan yleisesti saatavilla olevaa puhelinluetteloa ja muuta painettua tai sähköisessä muodossa olevaa luetteloa tai osoitteistoa, jossa on luettelotoiminnan harjoittajan keräämiä ja ylläpitämiä tilaajien tai käyttäjien henkilötietoja tai muita tilaajia tai käyttäjiä koskevia tietoja.

Teletoiminnan tietosuojalain kyseistä säännöstä koskevien yksityiskoh- taisten perustelujen HE 85/1998 mukaan

”Tilaaajaluettelo voi sisältää puhelinnumeroita, sähköpostiosoitteita ja muita vastaavia tilaajien tai käyttäjien henkilötietoja. Tilaaajaluettelo voi olla painettu tai sähköisessä muodossa oleva luettelo tai muu osoitteisto. Tilaaajaluettelo on siten myös tietokanta, josta annetaan tietoja yleisessä numerotiedotuksessa samoin kuin sähköisessä muodossa oleva osoitteisto, josta käyttäjä voi itse hakea luettelotietoja. Tilaaajaluettelolta edellytetään, että siinä on tilaajien tai käyttäjien tunnistamiseen liittyviä tietoja ja ne on luettelotoinnin harjoittajan toimesta kerätty ja ylläpidetty niiden esittämistä varten.”

Teletoiminnan tietosuojalain 23 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa tämän lain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista.

Viestintäviraston tiedonsaantioikeudesta säädetään lain 24 §:ssä. Sen estämättä, mitä salassapidosta muualla laissa säädetään, ministeriöllä, Viestintävirastolla ja tietosuojavaltuutetulla on oikeus 23 §:ssä säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi saada teleyrityksiltä ja niiden yhteenliittymiltä, televerkkojen omistajilta ja haltijoilta, teleurakoitsijoilta, tilaaajaluetteloiden julkaisijoilta ja suoramarkkinoinnin harjoittajilta tarpeelliset tiedot niiden harjoittamasta tässä laissa tarkoitettusta toiminnasta.

Pakkokeinoista säädetään lain 26 §:ssä. Pykälän 1 momentin mukaan, jos joku rikkoo tätä lakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä tai määräyksiä, Viestintävirasto voi velvoittaa hänet korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä. Viestintävirasto voi asettaa veloitteen noudattamisen tehosteeksi uhkasakon tai uhan, että toiminta keskeytetään osaksi tai kokonaan taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään asianomaisen kustannuksella.

PERUSTELUT

Siirrettävyyismääräyksen määräaikojen noudattaminen ja ilmoitusvelvollisuus toiselle teleyritykselle

Siirrettävyyismääräyksen 9 §:n 1 momentissa on määrätty numeron siirtämisestä aiheutuvasta lisäajasta liittymien toimittamisessa. Useimmissa tapauksissa uuden liittymän ilman numeron siirtoa ottava asiakas saa liittymän avatuksi välittömästi. Mainitulla lisäajalla siis tarkoitetaan sitä ylimääräistä aikaa, joka aiheutuu siirrettävyydestä verrattuna uuden liittymän avaamiseen.

Edelleen määräyksen pykälän 2 momentin mukaan vanhan liittymän teknisen sulkemisen ja uuden liittymän avaamisen välinen aika saa olla enintään 10 minuuttia. Käyttäjän kannalta on tarkoituksenmukaista, että kyseinen katkos on mahdollisimman lyhyt. Säädetty 10 minuutin katkos on sovittu siirrettävyyttä pohtineessa työryhmässä, johon kuului lukuisia joukko eri teleyritysten edustajia, joten määräyksessä todettu enimmäiskatkosaika syntyi laajojen ja perusteellisen neuvottelujen tuloksena.

Tapauksissa 1 ja 2 käyttäjät olivat Viestintävirastoon tulleiden ilmoitusten aikana olleet ilman liittymää jo 15-17 vuorokautta sovitusta siirtopäivästä, joka molemmissa tapauksissa oli 5.1.2004. Tapauksessa 2 asiakas oli soittanut ACN:n asiakaspalveluun kolme kertaa, eikä liittymää oltu avattu Viestintävirastolle tehtyyn ilmoitukseen mennessä. Näissä tapauksissa 1-2 liittymien toimitusajat ja tekniset katkosajat ovat ylittäneet poikkeuksellisen moninkertaisesti siirrettävyyismääräyksen määräajat, sillä tapauksissa on ollut kyse jopa viikoista. Lisäksi voidaan tapauksen 2 osalta todeta vielä, että käyttäjän liittymä oli suljettu 5.1.2004 mutta hän vastaanotti 16.1.2004 ACN:ltä kirjeen, joka oli päivätty 13.1.2004, että liittymä siirtyi ACN:lle 5.1.2004.

Tapauksessa 3 käyttäjä ei ollut voinut ottaa vastaanottavan operaattorin eli Saunalahden liittymää käyttöön vielä 22.1.2004, jolloin virasto oli käyttäjältä asiaa tiedustellut. Tuolloin oli kulunut jo 17 vuorokautta sovitusta siirtopäivästä, joka oli 7.1.2004. Kun käyttäjä oli kahdesti ottanut yhteyttä ACN:n asiakaspalveluun, niin asiakaspalvelu oli vierittänyt syyn vastaanottavalle operaattorille. Viestintäviraston Saunalahdelta saamiin tietojen mukaan myös Saunalahti oli ollut useaan kertaan yhteydessä, viimeksi 23.2.2004, ACN:ään liittymän irtisanomiseksi. Viestintämarkkinain 51 § edellyttää, että numeron siirto tulisi tehdä viivytystä ja siirrettävyydsmääräyksenkin mukaan ACN:n olisi tullut luovuttavana teleyrityksenä ilmoittaa, jos se ei voi toteuttaa siirtoa tai jos siirto viivästyy sekä syy, miksi se ei voi toteuttaa siirtoa. ACN ei ollut ryhtynyt vielä käyttäjän ilmoituksen perusteella selvittämään asiaa, vaan oli ryhtynyt toimenpiteisiin vasta Saunalahden otettua ACN:ään yhteyttä. Tällöinkin ACN:n toimenpiteisiin ryhtyminen oli edellyttänyt Saunalahdelta useita yhteydenottoja.

ACN ei selvityksessään kiistänyt selvityspyynnössä kuvattuja tapauksia 1-3, vaan yhtiö myöntää, että näiden tapausten ongelmat ovat johtuneet yhtiön omista virheellisistä toiminnoista, ja että yhtiö ryhtyi korjaamaan virheitä käyttäjän yhteydenoton jälkeen. Korjaustoimenpiteisiin ei kuitenkaan esitetyn perusteella ole ryhdytty välittömästi tai lainkaan käyttäjän yhteydenoton jälkeen. Edelleen ACN ei esittänyt selvityksessään, ovatko virheet korjattu ja jos ovat, niin milloin virheet on korjattu, joten edellä esitetyt viivästykset ovat olleet jo tuolloin tiedossa olleita vähimmäisvirheajoja.

Viestintävirasto katsoo selvitetyn, ottaen huomioon mitä asiassa tapausten 1-2 osalta edellä on esitetty ja lausuttu, että ACN on ylittänyt siirrettävyydsmääräyksessä sallitun sekä numeron siirtämisestä aiheutuvan viiveen liittymien toimittamisessa (9 § 1 momentti) että vanhan liittymän teknisen sulkemisen ja uuden liittymän avauksen välisen ajan (9 § 2 momentti).

Edelleen Viestintävirasto katsoo selvitetyn, että tapauksessa 3 ACN on toiminut vastoin siirrettävyydsmääräyksen 7 §:n 3 momenttia laiminlyödessään ilmoitusvelvollisuutensa vastaanottavalle teleyritykselle siirron viivästyttämisestä.

Lisäksi virasto toteaa, että myös muut edellä mainitut siirrettävyyttä koskevat valitukset antavat aiheen olettaa, että ACN:llä on ollut ja on edelleen vaikeuksia suoriutua numeron siirroista siirrettävyydsmääräyksen edellyttämissä määräajoissa.

SIM-korttien toimittaminen ja ACN:n asiakaspalvelu

Viestintäviraston käsityksen mukaan ACN:n toiminta SIM-korttien toimittamisessa asiakkailleen on osoittautunut ongelmalliseksi. Siirtoprosessin käynnistäminen on asiakkaan kannalta merkittävä tapahtuma, koska siirtoilmoitus vanhalle operaattorille toimii samalla irtisanomisilmoituksena.

Kertomansa mukaan ACN käynnistää siirtoprosessin samana päivänä, kun sopimus kirjataan järjestelmään. Yhtiön mukaan SIM-kortin toimitusaika numeronsiirtoasiakkaille on 7 päivää, jonka lisäksi on 5 työpäivää siirtoprosessia varten, jotka yhdessä varmistavat sen, että asiakas on vastaanottanut SIM-kortin ennen kuin siirto tapahtuu. Yhtiö ei selvityksensä mukaan mitenkään varmista, onko asiakkaalla tosiasiallisesti käytävissä liittymäkortti ennen vanhan liittymän sulkemista. Viestintäviraston käsityksen mukaan laskennallisella toimitusajalla ei voida osoittaa

sitä, että kortti olisi lähetetty asiakkaalle tai että tämä olisi sen vastaanottanut. Tätä käsitystä tukee viraston saama palaute ACN:n asiakkailta, jotka ovat jääneet ilman liittymää. Tätä SIM-korttien toimittamismenettelystä syntyneitä ongelmia saattaa korostaa se, että ACN ilmoittaa lähettävänsä kortin siihen osoitteeseen, jonka se saa Suomen Asiakastieto Oy:ltä, eikä siis asiakkaan liittymäsopimuksessa ilmoittamaan osoitteeseen.

Edelleen ACN edellyttää yksipuolisesti asiakkaalta yhteydenottoa yhtiön asiakaspalveluun, joka ilmoittaa milloin ja minne kortti on lähetetty, jos asiakas ei ole noutanut korttia ennen siirtöpäivää. Tällainen SIM-korttien toimittamismenettely ja asiakkaan omaan aktiivisuuteen kortin vastaanottamisessa perustuva toimintamalli saattaa aiheuttaa asiakkaalle ongelmia myös silloin, jos asiakaspalvelu ei vastaa sitä, mitä sen tällaisessa palvelukonseptissa tulisi olla eli asiakas ei esimerkiksi saa yhteyttä asiakaspalveluun tai asiakaspalvelu ei reagoi asiakkaan reklamaatioihin.

ACN:llä ei ole omia myyntipisteitä tai muita toimitiloja Suomessa, joissa asiakas voisi saada paikan päällä henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa yhtiön liittymiä koskevista asioista. Yhtiön Internet kotisivuilla <http://www.acneuro.com/> yhteystiedot on ilmoitettu seuraavasti:

Postiosoite:
ACN Communications Finland Oy
Pärnu mnt. 160, Tallinn 11317
Estonia

Asiakaspalvelu :
Puh. 0800-144 199
Faksi: 09-4249 8100

Lisäksi Viestintäviraston tietojen mukaan yhtiöllä on asiakaspalvelulle sähköpostiosoite asiakaspalvelu@acnmobile.com. Käytännössä ainoa tapa saada henkilökohtaista palvelua akuuteissa tilanteissa on mainittu asiakaspalvelun puhelinnumero. Viestintäviraston kokemuksen mukaan sähköpostiviestiin vastaaminen saattaa kestää kahdeksan työpäivää.

Viestintävirasto katsoo, että ACN ei varmista riittävästi siitä, että numeronsiirtoasiakkaalla on uusi SIM-kortti käytettävissään ennen numeron siirron toteuttamista.

Viestintävirasto pyysi selvityspyynnössään ACN:ää vielä selvittämään sen asiakaspalvelun laadun seuranta. Tähän pyyntöön virasto ei kuitenkaan saanut vastausta.

Liittymän irtisanominen

Tapauksessa 4 käyttäjä oli 5.12.2003 lähettänyt liittymän irtisanomisilmoituksen telefaxilla, postitse ja sähköpostilla mutta tästä huolimatta hän vastaanotti ACN:n toimittamat SIM-kortit 15.12.2003. Edelleen käyttäjä sai ACN:n asiakaspalvelusta 25.12.2003 sähköpostiinsa vahvistuksen numeroiden peruuttamisesta. Kuitenkin käyttäjän liittymät lakkasivat toimimasta 2.1.2004. Käyttäjän yhteydenoton jälkeen ne saatiin kuitenkin palautettua luovuttavalle operaattorille samana päivänä yhtä liittymää lukuun ottamatta, joka onnistui vasta 5.1.2004. Tätäkään tapausta ja sen kulkua ACN ei selvityksessään kiistänyt mutta yhtiö ei myöskään esittänyt selvitystä, miksi kyseinen virhe pääsi tapahtumaan, vaan selvityksessä ainoastaan todettiin tapahtumien kulku.

Viestintäviraston saamien tietojen ja sen omien kokemusten mukaan ACN edellyttää liittymän irtisanomiseksi kirjallista irtisanomisilmoitusta,

joka on vastoin viestintämarkkinalain säännöksiä. ACN:n asiakaspalvelusta saadun tiedon mukaan heidän ohjeensa edellyttävät asiakkaalta kirjallista irtisanomisilmoitusta. Kuitenkin ACN on vastauksessaan Viestintäviraston (kirje päivätty 14.1.2004) selvityspyyntöön 1381/531/2003 todennut, että

”Viestintämarkkinalain 75 §:n mukaan käyttäjällä on oikeus irtisanoa sopimus myös suullisesti. ACN:n on puolestaan vahvistettava irtisanomiset kirjallisesti. Kohtaa 10.1 oheistetuista ehdoista on selvennetty vastaamaan lain vaatimusta.”

Edelleen ACN:n Internet-sivuilla (8.3.2004) sen toimitusehtojen kohdan 10.1 mukaan todetaan, että

10.1 Irtisanominen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus suullisesti tai kirjallisesti noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Irtisanomisesta ACN toimittaa asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Kun asiakas on ottanut SIM-kortin käyttöön hän samanaikaisesti hyväksyy ACN:n gsm-liittymien yleiset toimitusehdot sekä sopimuksen normaalin irtisanomisajan. SIM-kortin mahdollisesta käytöstä aiheutuvat kulut sopimuksen irtisanomisaikana kuuluvat asiakkaalle.

ACN:llä on oikeus irtisanoa sopimus noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa.

ACN:n asiakaspalvelun ohjeistus on paitsi vastoin lainsäädäntöä myös vastoin yhtiön omia toimitusehtoja. Viestintäviraston yhteydenotosta huolimatta yhtiön asiakaspalvelu ilmoittaa noudattavansa heidän omaa ohjeistustaan. Lisäksi Viestintävirasto pitää erityisen poikkeuksellisenä menettelynä sitä, että yhtiö ilmoittaa kirjallisessa vastauksessaan virastolle noudattavansa viestintämarkkinalakia mutta on käytännössä ohjeistanut asiakaspalvelijansa antamaan lain vastaisia ohjeita.

Viestintävirasto katsoo selvitetyn, että ACN:n vaatiessa asiakkaaltaan liittymän kirjallista irtisanomista yhtiö toimii vastoin lainsäädäntöä. Lisäksi Viestintävirasto toteaa, että ACN:n Viestintävirastolle aikaisemmassa asiassa antama selvitys liittymien irtisanomismenettelystä on selkeästi ristiriidassa ACN:n asiakaspalvelun ohjeiden kanssa.

Viestintävirasto katsoo selvitetyn myös, että tapauksessa 4 ACN:llä ei ollut mitään viestintämarkkinalain tai siirrettävyyismääräyksen mukaisia perusteita sulkea liittymää, sillä käyttäjä oli peruuttanut siirtopyynnön, jonka ACN oli sähköpostiviestillä vahvistanut.

Tilaaajaluettelotietojen oikeellisuus

ACN:n asiakaspalvelu on Viestintävirastoon tehdyn ilmoituksen mukaan todennut, ettei yhtiölle kuulu tilaaajaluettelotiedoissa olevien yhteystietojen korjaaminen. Teletoininnan tietosuojalaki on tältä osin yksiselitteinen eli asia kuuluu teleyrityksen vastuulle, jos käyttäjä havaitsee luettelotiedoissa häntä koskevan virheen. Teleyrityksen on huolehdittava tilaajan tai käyttäjän henkilötietoja koskevien vaatimusten ja muutosten toimittamisesta edelleen niille, joille se on luovuttanut näitä tietoja tilaaajaluettelotiedoissa julkaisemista varten. Tämä käyttäjälle kuuluva oikeus on hänelle maksuton.

Viestintävirasto toteaa, että ACN toimii vastoin teletoininnan tietosuojalain 20 §:n 2 ja momenttia, jos se katsoo, ettei sen tehtäviin kuulu asiakasta koskevien tilaaajaluettelotietojen korjaaminen.

PÄÄTÖS

Edellä mainittujen seikkojen vuoksi Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää viestintämarkkinalain 121 §:n 1 momentin ja teletoiminnan tietosuojalain 25 §:n perusteella saattamaan toimintansa numeron siirrettävyyden sekä asiakaspalvelun neuvonnan ja ohjeistuksen osalta kaikilta osin säädösten ja määräysten mukaiseksi viimeistään 10.5.2004. Jos toiminnan laatu ja palvelutaso ei tuolloin vastaa viestintämarkkinalain, teletoiminnan tietosuojalain tai niiden nojalla annettuja säädöksiä, Viestintävirasto voi erillisellä päätöksellä asettaa uhkasakon.

Lisäksi Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää toimittamaan viestintämarkkinalain 112 ja 119.2 §:n nojalla selvityksen 10.5.2004 tilanteesta, toiminnan laadusta ja palvelutasosta ja näiden seuraamisen järjestämisestä Viestintävirastolle viimeistään 17.5.2004. Selvityksen antamatta jättäminen ei estä asian ratkaisemista.

Edelleen Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää viestintämarkkinalain 112 ja 119.2 §:n ja teletoiminnan tietosuojalain 24 §:n perusteella oheistamaan edellä mainittuun selvitykseen yhtiön asiakaspalvelijoille toimitettu ohjeistus, jotta virasto voi selvittää ja todentaa, onko mainittu ohjeistus viestintälainsäädännön mukainen.

MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa voi hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Johtajan sijaisena
yli-insinööri

Pekka Koskenheimo

Lakimies

Marko Lahtinen

Lisätietoja antaa lakimies Marko Lahtinen

LIITTEET

Valitusosoitus

TIEDOKSI

Kuluttajavirasto