



21.4.2005

365/532/2005

Jakelussa mainitut

Viite
Ref. Elisa Oyj:n valitus
Ref.
Asia
Ärende
Subject VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS LÄNNEN PUHELIN OY:N ESV-SOPIMUSMENETTELYSTÄ

1. ASIAN VIREILLE TULO

Elisa Oyj:n (Elisa) 14.3.2005 tekemän toimenpidepyynnön mukaan Lännen Puhelin Oy (Lännen Puhelin) kytkee ensisijaisvalinnan (ESV:n) automaattisesti myös lankaliittymästä matkaviestinverkkoon suuntautuvan liikenteen, jos asiakkaalla on ollut jokin entinen ESV-sopimus Lännen Puhelimen kanssa. Elisan mukaan eräässä toisessa vastaavassa tapauksessa Viestintävirasto totesi, että tuollainen menettely on viestintämarkkinalain vastaista.

Elisan mukaan se sai toimenpidepyynnön tekemisen jälkeen Lännen Puhelimelta kirjeen, jossa Lännen Puhelin kiistää toimineensa viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen määräysten vastaisesti. Elisan Lännen Puhelimen asiakaspalvelusta saaman tiedon mukaan, jos Lännen Puhelimen asiakkaalla on ennestään 109-sopimus, hänen lankaliittymänsä on automaattisesti kytketty myös ESV-sopimus matkaviestinliittymiin suuntautuvista puheluista.

Viestintävirasto pyysi 18.3.2005 Lännen Puhelinta esittämään perustellun selvityksen Elisan esittämiin väitteisiin. Lisäksi virasto pyysi 23.3.2005 Lännen Puhelinta täydentämään vastaustaan.

2. LÄNNEN PUHELIMEN VASTAUS

Lännen Puhelimen 22.3.2005 päivätyn vastauksen mukaan se katsoo tehneensä ensisijaisvalintasopimuksensa nykyisen viestintämarkkinalain edellyttämällä tavalla, joten Elisan Viestintävirastolle tekemä toimenpidepyyntö on aiheeton.

Lännen Puhelin täydensi vastaustaan 6.4.2005 Viestintäviraston pyynnöstä. Vastauksen mukaan asiakkaan 109-sopimus muuttui Plus Avec –sopimukseksi, joka puolestaan muuttui syksyllä 2004 Finnet Koti –sopimukseksi. Plus Avec –sopimuksessa asiakas on Lännen Puhelimen mukaan valinnut ESV:n piiriin kaikki lankaliittymästä soitetut puhelut.

Lännen Puhelin on vastauksensa mukaan ottanut yhteyttä kaikkiin Finnet Koti -sopimusasiakkaisiin ja edellyttänyt näiden hyväksyntää ESV:n laajentamiseksi lankaliittymästä matkapuhelimiin soitettavien puheluiden osalta. Lännen Puhelimen vastauksen mukaan se on toimittanut kuluttaja-asiakkaille kuluttajansuojalain 6 luvun 13 §:n mukaiset tiedot. Tämän lisäksi Lännen Puhelin vastauksensa mukaan lähettää kuluttaja-asiakkaille tilausvahvistuksen, jossa on yksilöity viestintämarkkinalain 67 §:n ja kuluttajansuojalain 13 luvun¹ mukaiset tiedot.

Yritysasiakkaiden osalta Lännen Puhelin totesi lähettäneensä ennen lanka - matkaviestin ESV-muutosta koskevan kirjallisen ilmoituksen, jossa oli edellytetty asiakkaan reklamaatiota, ellei asiakas halunnut lanka – matkaviestinliikennettä ESV-sopimuksen piiriin.

Lännen Puhelin totesi, että ilmoittaessaan aikanaan PlusAvec –asiakkaille ESV-laajennuksesta, sen tiedossa ei ollut viranomaisten ohjeistusta ja tilanne oli epäselvä. Lännen Puhelin katsoi tuolloin, että kyseessä ei voinut olla kokonaan uuden hyödykkeen tarjoaminen, vaan korkeintaan sopimuksen muuttaminen kattamaan lainsäädännön muutoksen mukaisella tavalla matkapuhelinliittymiin suuntautuvien puheluiden hinnoittelu.

Lännen Puhelin totesi vastauksessaan vielä, että se on muuttanut toimintaansa ja päättänyt varmistaa toimintansa moitteettomuuden lähettämällä kuluttaja-asiakkailleen tilausvahvistukset ja päivittämällä yritysasiakkaidensa sopimukset.

3. SÄÄNNÖKSET

Viestintämarkkinalain (393/2003) 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa tämän lain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Lain 126 §:n 1 momentin mukaan, jos teleyritys tai henkilö, jonka oikeutta tai etua asia koskee, katsoo, että joku toimii tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi. Viestintävirasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavakseen.

Lain 62 § koskee käyttäjän oikeutta valita puhelinpalvelun tarjoaja ja 67 § sääntelee puhelinverkon liittymäsopimusta ja muun viestintäpalvelun vastaanottamista koskevaa sopimusta, joka on tehtävä kirjallisesti.

Viestintäviraston suositus 305/2002 S ”ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjeet” määrittelee ESV-sopimuksen tekemisessä noudatettavat menettelytavat. Lisäksi kuluttaja-asiakkaiden sopimuksen tekemistä sääntelee muun muassa kuluttajansuojalain 2 luvun 2a §.

¹ Kuluttajansuojalaissa on 12 lukua, joten Viestintävirasto olettaa, että Lännen Puhelin tarkoittaa viittauksellaan lain 6 luvun 13 §:ään.

4. PERUSTELUT JA PÄÄTÖS

Elisan mukaan Lännen Puhelin on tehnyt ensisijaisverkkosopimuksia myös lankaliittymistä matkaviestinliittymiin suuntautuvan liikenteen osalta kytkemällä ESV:n automaattisesti, jos asiakkaalla on ollut jokin entinen ESV-sopimus Lännen Puhelimen kanssa.

Viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin mukaan puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisuusvaatimus ei edellytä sopimuksen allekirjoitusta vaan sitä, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Viestintävirasto kiinnittää Lännen Puhelimen huomiota siihen, että pykälän 5 momentissa säädetään, että käyttäjän oikeuksia koskevan viestintämarkkinalain 7 luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi.

Lännen Puhelin on ilmoittanut muuttaneensa edellä kuvatulla tavalla ESV-sopimusmenettelyään ja lähettävänsä kuluttaja-asiakkailleen tilausvahvistuksen ESV-sopimuksen piiriin kuuluvien palvelujen laajentamisesta. Saamansa selvityksen perusteella Viestintävirasto katsoo, että Lännen Puhelimen menettely täyttää tällä hetkellä viestintämarkkinalain säännökset, joten virasto katsoo, ettei sillä ole syytä velvoittaa Lännen Puhelinta ryhtymään asiassa enempiin toimenpiteisiin ja virasto poistaa asian käsittelystä.

5. MUUTOKSENHAKU

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

Lisätietoja päätöksestä antaa lakimies Marko Lahtinen (09) 6966 786.

Yli-insinööri Pekka Koskenheimo

Lakimies Marko Lahtinen

JAKELU Elisa Oyj ja Lännen Puhelin Oy

LIITE Muutoksenhakuohje