



15.5.2002

130/532/02

Jakelussa mainitut

Viite  
Ref.  
Ref.  
Asia  
Ärende  
Subject

Kaukoverkko Ysi Oy:n toimenpidepyyntö 22.2.2002

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS AURIAN/TURUN PUHELIN OY:N ASIAKASTIEDOTTEESTA  
KAUKOVERKKO 109-SOPIMUSASIAKKAILLE

Kaukoverkko Ysi Oy:n toimenpidepyyntö

Kaukoverkko Ysi Oy (jäljempänä KV9) pyysi 22.2.2002 Viestintävirastoa puuttumaan ja kieltämään Auriata/Turun Puhelin Oy:tä (jäljempänä Auria) sen asiakastiedotteen mukaisesti siirtämästä kaukoverkko 109-kuluttajasopimusasiakkaita automaattisesti Aurian asiakkaiksi. KV9:n mukaan Auria käyttää liittymäoperaattoriasemaansa väärin ja rikkoo menettelyllään sekä kuluttajansuojalakia että Viestintäviraston määräyksiä. KV9:n mukaan ensisijaisverkkosopimusmenettelyissä tulee palveluoperaattorilla olla todistettavasti asiakkaiden tilaukset, kun ohjaukset toteutetaan. Asiakaskohtaiset sopimukset ovat Aurian hallussa, koska se on aiemmin markkinoinut 109-tuotetta.

KV9 on ilmoittanut ottaneensa yhteyttä myös Kuluttajavirastoon.

Säännökset

Telemarkkinalain (396/1997) 35 §:n nojalla Viestintävirasto valvoo telemarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista.

Liikenne- ja viestintäministeriön teleyritysten televerkkojen ja -palveluiden yhteenliittämispäätöksen (1393/1997) 22 §:n mukaan (muuttunut 117/2001) markkinavoimaltaan huomattavan teleyrityksen tulee paikallis-, kauko-, tai kansainvälistä telepalvelua tarjoavan, käyttäjän yksilöidyn *valtakirjan* omaavan teleyrityksen tilauksesta kohtuullista kertakorvausta vastaan järjestää käyttäjän paikallis-, kauko- tai kansainvälisen telepalvelun tai matkaviestinnässä käytettävä paikallistelepalvelun valinta siten, että tunnukselta tai 00-suunnalla valittu kutsu ohjataan *käyttäjän ilmoittamaan* paikallis-, kauko- tai kansainvälisen telepalveluun.

## Asian käsittely ja Aurian selvitys

Viestintävirasto pyysi Auriaa antamaan virastolle selvityksensä KV9:n toimenpidepyyntöön ja muun mahdollisen selvityksen, johon haluaa asiassa viitata.

Viestintävirastolle 2.4.2002 antamassaan selvityksessä Auria (asiamiehenään Procopé & Hornborg Asianajotoimisto Oy) katsoo, että se on tarjonnut asiakkailleen 109-kaukopuhelupalveluita, joissa kaukopuheluverkon osuuden on alihankkijana Aurialle toimittanut KV9. Auria toteaa, että KV9:n kanssa järjestely on toiminut siten, että Auria on itse huolehtinut laskutusyöksistä ja maksanut tuotantohinnan edelleen KV9:lle. Auria katsoo, että 109-kaukopuhelupalvelun tilaajat ovat Aurian asiakkaita ja kysymys KV9:n suuntaan on ollut jälleenmyynnistä. Aurian käsityksen mukaan järjestelystä ei ole tehty kirjallista sopimusta KV9:n kanssa.

Toimenpidepyynnön kohteena olevan ohjaussopimuksen muutosten osalta Auria toteaa selvityksessään, ettei se ole vielä muuttanut nykyisiä palveluja asiakastiedotteessa kuvatulla tavalla johtuen Kuluttajaviraston asiassa ottamasta kannasta. Selvityksen mukaan 109-ohjauspalvelua ei muuteta automaattisesti Auria Kaukopuheluohjaukseksi.

Aurian asiamies toimitti pyynnöstä Viestintävirastolle luonnoksen uudesta asiakastiedotteesta 22.4.2002. Tämän johdosta Viestintävirasto on ollut puhelimitse yhteydessä sekä Aurian asiamieheen että Kuluttajavirastoon 22. ja 23.4.2002.

Asiakastiedotetta oli muutettu muun muassa siten, että siirtyminen Auria kaukopuhelu-palvelun asiakkaaksi olisi ollut mahdollista soittamalla Aurian palvelunumeroon siitä lankaliittymästä, johon kaukopuhelupalvelu halutaan, tai palauttamalla allekirjoitettuna tiedotteessa oleva kuponki. Viestintävirasto katsoi, ettei muutettu asiakastiedote täytä edellä mainitun yhteenliittämispäätöksen 22 §:n muotovaatimusta käyttäjän yksilöidystä valtakirjasta ja pyysi Auriaa tältä osin edelleen tarkistamaan asiakastiedotetta.

Aurian asiamies toimitti Viestintävirastolle 8.5.2002 nähtäväksi edelleen muokatun version asiakastiedotteestaan. Muutetun tiedotteen mukaan siirtyminen Auria kaukopuhelu-palvelun asiakkaaksi edellyttää liittymän haltijan kirjallista tahdonilmaisua.

## Viestintäviraston perustelut ja päätös

Auria on käsittelyn aikana muuttanut asiakastiedotteen sisältöä siten, että negatiivinen sopimussidonnaisuus eli asiakkaan passiivisuus ei luo vallitsevan sopimussuhteen muutosta, vaan sopimuksen syntymisen edellytys on käyttäjältä saatu kirjallinen tahdonilmaisua.

Viestintävirasto katsoo, että kun Auria toteuttaa ensisijaisvalintasopimuksen siirtämisen vain käyttäjän kirjallisen tahdonilmaisun perusteella, menettely täyttää yhteenliittämispäätöksen 22 §:n mukaisen muotovaatimuksen, ei Viestintävirastolla ole syytä tai toimivaltaa velvoittaa Auriaa asiassa enempiin toimenpiteisiin.

## Valitusosoitus

Tähän päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta hallintolainkäyttölain (586/1996) 12 §:n 2 momentin mukaisesti yhteisön kotipaikan hallinto-oikeudelta. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Yli-insinööri Pekka Koskenheimo

Lakimies Marko Lahtinen

JAKELU Auria/Turun Puhelin Oy (valitusosoitus)  
Kaukoverkko Ysi Oy (valitusosoitus)

LIITE Valitusosoitus

TIEDOKSI Teleyritykset (sähköinen jakelu)  
Finnnet-liitto ry  
FiCom ry  
Liikenne- ja viestintäministeriö/Viestintämarkkinaosasto  
Kuluttajavirasto