

Telia Mobile Finland  
PL 100  
00181 HELSINKI

Viestintäviraston selvityspyyntö 14.6.2002 Telian SIM-korttien päivityksestä

#### VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS KÄSITTELYN LOPETTAMISESTA

#### Asian käsittely

Viestintävirasto pyysi 14.6.2002 Telia Mobile Finlandilta (Telia) selvitystä Telian Dual -liittymäasiakkaiden SIM-korttien vaihtamismenettelystä ja liittymän käytön estymisen kestosta mukaan lukien päivityksestä tiedottaminen ja päivityksen ajankohta. Telia antoi selvityksensä 28.6.2002.

Päivityksen kanssa samaan aikaan tapahtuneisiin Oy Radiolinja Ab:n Telian asiakkaisiin kohdistamiin markkinointitoimenpiteisiin sekä Telian ja Radiolinja Origo Oy:n palveluoperaattorisopimussuhteeseen liittyviä toimenpitepyyntöjä on käsitelty erikseen. Viestintävirasto on 18.6.2002 antanut asiassa 289/532/2002 päätöksen, jossa on mm. velvoitettu Radiolinja Origo Oy:tä avaamaan Telia Dual -liittymien IMSI-avaruus.

Viestintäviraston lisäksi asiat ovat olleet kilpailu- ja kuluttajaviranomaisten sekä tietosuojavaltuutetun käsiteltävinä.

#### Telian selvitys 28.6.2002

Telian 28.6.2002 antaman selvityksen mukaan SIM-korttien vaihto toteutettiin 12.6.2002-14.6.2002 välisenä aikana siten, että uusi SIM-kortti ja toimintaohjeet tulivat käyttäjille postitse 12.6.2002 ja että SIM-kortin käyttöön liittyvä tunnusluku postitettiin käyttäjille erikseen. Lisäksi Telia tiedotti 12.6.2002 asiakkailleen kirjeestä tekstiviestillä.

Telian kirjeessä asiakkaille annetun tiedon mukaan liittymän käyttö ei teknisten muutostöiden takia ollut mahdollista 13.6.2002 klo 24:00 - 14.6.2002 klo 06:00 välisenä aikana ja tämän jälkeen liittymää oli mahdollista käyttää vain uudella SIM-kortilla ja vain kaksitaajuuspuhelimella. Tosiasiassa SIM-korttinsa vaihtaneilla ei Telian selvityksen mukaan ollut lainkaan käyttökatkosta. Päivityksen aikana ulkomailla olleiden liittymäasiakkaidensa yhteydet Telia oli selvityksensä mukaan varautunut pitämään toiminnassa.

Telia antoi selvitystä myös asiakaspalvelunsa erityistoimenpiteistä, joilla oli pyritty korjaamaan mm. lyhyestä varoitusajasta ja kaksitaajuuspuhelimien puuttumisesta johtuneita asiakkaiden ongelmatilanteita.

Lisäksi Telia perusteli päivitysmenettelyn nopeaa aikataulua nopean menettelyn selkeydellä käyttäjille ja erityisesti liiketoiminnallisella varautumisella Radiolinjan mahdollisiin toimenpiteisiin.

## Säännökset

Viestintämarkkinalain (396/1997, muutettu 489/2002, 30.6.2002 asti telemarkkinalaki) 35.2 §:n mukaan Viestintävirasto valvoo lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista.

Liikenne- ja viestintäministeriön telepalveluiden toimitusehtojen yleisistä perusteista antaman päätöksen (478/1997, toimitusehtopäätös) 8 §:n mukaan teleyritys voi pidättää toimitusehdoissa oikeuden tilapäisesti sulkea liittymä televerkon rakennus- ja kunnossapitotöiden vuoksi, milloin se on työn onnistumisen vuoksi välttämätöntä. Keskeytys tulee toimeenpanna käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä tulee tiedottaa etukäteen, jos se on kohtuullisin toimenpitein mahdollista ottaen huomioon keskeytyksen kesto ja ajankohta.

Toimitusehtopäätöksen 9 §:ssä säädetään liittymän perusmaksun hyvitysvelvollisuudesta, jos liittymää ei ole voitu televerkon vian tai rakennus- tai kunnossapitotyön takia käyttää yli 48 tunnin aikana kalenterikuukaudessa.

Toimitusehtopäätöksen 6 §:n mukaan toimitusehdoissa on mainittava mm., että telepäätelaitteet eivät kuulu teleliittymään.

## Päivityksen arviointi toimitusehtopäätöksen kannalta

Telian SIM-korttien vaihtoa ja siihen liittyvää liittymän käyttökatkosta voidaan pitää toimitusehtopäätöksen 8 §:n tarkoittamana rakennus- tai kunnossapitotyönä. Matkaviestinliittymän SIM-kortti on teleyritykselle kuuluva liittymäasiakkaan haltuun luovutettu televerkon osa.

Telia on selvityksen perusteella tiedottanut asiakkailleen liittymän käytön estymisestä noin vuorokautta ennen muutosta. Ottaen huomioon sen, että matkaviestinliittymä ei ole sidottu käyttäjän asuinpaikkaan ja että liittymän käytettävyyden muutoksen jälkeen on pääsääntöisesti edellyttänyt käyttäjän asuinpaikkaan niin ikään vuorokautta ennen muutosta postitetun uuden SIM-kortin käyttöönottoa ja että muutostoimenpiteiden tarve on ollut Telialla tiedossa liiketoiminnallisten toimenpiteiden perusteella noin kahta kuukautta aikaisemmin, tiedottaminen on tapahtunut käyttäjien kannalta hyvin lyhyellä varoitusaikalla. Etenkin yksitaajuuspuhelimien omistajien toiminta-aika on - Telian ennen SIM-kortin vaihtoa tekemistä kaksitaajuuspuhelimien myyntitarjouksista huolimatta - ollut lyhyt.

Keskeytyksen kestoa ja ajankohtaa - 6 tuntia yöaikaan - sekä uusien SIM-korttien toimittamista postitse voidaan pitää toimitusehtopäätöksen 8 §:n mukaisena käyttäjän kannalta mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavana tapana.

Matkapuhelin on päätelaite, joka ei telelainsäädännön nojalla kuulu teleyrityksen tarjoamaan liittymäpalveluun ja joka on käyttäjän vastuulla. Telian Dual -liittymä ei muutoksen jälkeen ollut enää käytettävissä yksitaajuuspuhelimella, vaan käyttöön tarvittiin kaksitaajuuspuhelin. Viestintävirasto katsoo, että tämän päätelaitteeseen liittyvän muutoksen sopimusoikeudellinen arviointi samoin kuin menettelyn sopimus- tai kuluttajansuojaoikeudellinen kohtuullisuus muutoinkin kuuluu kuluttajaviran-

omaisten toimivaltaan. Yritysassiakkaiden osalta toimivalta sopimusriita-asiassa kuuluu viime kädessä yleiselle tuomioistuimelle.

#### Päätös

Edellä selvitetystä syistä Viestintävirasto katsoo, ettei Telian tiedottaminen liittymien käytön estymisestä ole tapahtunut riittävän ajoissa etukäteen siihen nähden, kuin se olisi ollut kohtuullisin toimenpitein mahdollista toimitusehtopäätöksen 8 §:n tarkoittamalla tavalla. Telian päivitysmenettelyn aikana ja sen jälkeen suorittamien tiedotus- ja liittymien käytettävyyden turvaamiseen pyrkivien toimenpiteiden jälkeen Viestintävirastolla ei ole syytä velvoittaa Teliaa enempiin korjaustoimenpiteisiin.

Muutoin asiassa ei ole tullut esille seikkoja, jotka edellyttäisivät enempää selvitystoimenpiteitä Telian toiminnasta SIM-korttien vaihtomenettelyssä ja liittymien käytön keskeytymisestä siltä osin kuin asiaa koskee telelainsäädäntö, joten Viestintävirasto lopettaa asian käsittelyn.

#### Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön voi hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Anne Lohtander

#### Liite

Valitusosoitus