



5.7.2004

374/532/2004

ACN Communications Finland Oy
PL 117
02100 ESPOO

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS KOSKIEN ACN:N NUMERONSIIRTOTILAUKSEN SITOVUUTTA

ASIANOSAINEN

ACN Communications Finland Oy

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ

Elisa Oyj

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

Elisa Oyj (jälj. Elisa) on pyytänyt Viestintävirastoa selvittämään ACN Communications Finland Oy:n (jälj. ACN) sopimusmenettelyn lainmukaisuuden siltä osin, kuin se koskee numeronsiirtotilauksen sitovuutta.

Elisan Viestintävirastolle toimittamassa ACN:n matkapuhelinsopimusmaksuissa on numeronsiirtoa koskevassa kohdassa *-merkein varustettu maininta, jonka mukaan "Numeronsiirtotilaus on sitova (12 kk)". Toimenpidepyyntöön liitteenä olleiden ACN:n sopimusehtojen 10.1 kohdan mukaan asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Sopimusehdot ovat niiden 12.1 kohdan mukaan tulleet voimaan 1. 10.2003.

2. ASIAA KOSKEVAT SÄÄNNÖKSET

Viestintämarkkinalain 51 §:n mukaan puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen kanssa liittymäsopimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumerosa vaihtaessaan kiinteää liittymää telealueen sisällä tai matkaviestinliittymää tarjoavaa teleyritystä.

Siirrettävyyttä koskevan määräyksen (Viestintävirasto 46 B/2004 M) 9 §:n mukaan Siirtyneen numeron vastaanottavan teleyrityksen tekemä siirtotilaus luovuttavalle teleyritykselle toimii samalla irtisanomisilmoituksena luovuttavalle teleyritykselle.

Viestintämarkkinalain 66 §:n 1 momentin mukaan teleyritys on velvollinen laatimaan puhelinverkon liittymäsopimusta varten vakiosopimusehdot ja käyttämään niitä tehdessään sopimuksia kuluttajien kanssa. Pykälän 2 momentin mukaan teleyritys on velvollinen julkaisemaan vakiosopimusehdot ja palveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta. Pykälän 3 momentin mukaan teleyrityksen on lähetettävä vakiosopimusehdot ja hinnastot tiedoksi kuluttaja-asiamiehelle ja Viestintävirastolle.

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 1 kohdan mukaan puhelinverkon liittymäsopimuksessa on sovittava ainakin sopimuksen voimassaolajasta ja 5 kohdan mukaan irtisanomismenettelystä ja irtisanomisen perusteista. Pykälän 5 momentin mukaan 7 luvun säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi.

Viestintämarkkinalain 71 §:n 3 momentin mukaan käyttäjällä on oikeus irtisanoa puhelinverkon liittymäsopimus heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja. Pykälän 4 momentin mukaan teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle sopimusehtojen muutoksesta ja niiden sisällöstä viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan.

Viestintämarkkinalain 75 §:n 3 momentin mukaan käyttäjällä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva liittymäsopimuksensa päättyään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta.

3.1 ASIAN KÄSITTELY

Viestintävirasto on pyytänyt viestintämarkkinalain 112 §:n nojalla ACN:ltä perusteltua selvitystä siitä, mitä sopimuslomakkeen numeronsiirtotilauksen sitovuutta koskeva kohta tarkoittaa ja mikä sen suhde on sopimuksen irtisanomisoikeuteen sekä millä tavalla menettely täyttää viestintämarkkinalain 51 §:n mukaisen velvoitteen.

ACN on antanut selvityksensä Viestintävirastolle 24.5.2004. Selvityksen mukaan Elisan Viestintävirastolle toimittamaa sopimus pohjaa (oikeassa alareunassa merkintä FI MTA 001) on jaettu ennen kuin ACN virallisesti aloitti toimintansa Suomen markkinoilla 18.11.2003. ACN:n mukaan se on ilmoittanut edustajilleen uutiskirjeessään 24.10.2003, että ACN tarjoaa numeron siirtoa ilman asiakkaan sitomista tietyksi ajaksi ja ilman erillistä maksua. Samalla sopimus pohja MTA 001 korvattiin uudella MTA 002 -sopimus pohjalla, josta Elisan toimenpidepyynnössään mainitsema kohta on poistettu. Lisäksi ACN ilmoittaa, että numeronsiirtotilauksen sitovuutta koskevaa sopimuskohtaa ei sovelleta, vaikka sopimuksen tekemiseen olisi erehdyksessä käytetty vanhentunutta sopimus pohjaa.

ACN on toimittanut Viestintävirastolle asiassa 42/531/2004 antamansa selvityksen yhteydessä 10.5.2004 sen tällä hetkellä voimassa olevat sopimusehdot ja sopimus pohjan.

Viestintävirasto on pyytänyt ACN:ltä 25.5.2004 lisäselvitystä siitä, milloin ACN:n Viestintävirastolle 10.5.2004 toimittamat sopimusehdot on otettu käyttöön, koska niihin on merkitty voimaantulopäiväksi sama päivä (1.10.2003) kuin Elisan Viestintävirastolle toimittamissa ehdoissa. Viestintävirasto pyysi ACN:ltä selvitystä myös siitä, miten eri sopimusehtoversioilla voi olla sama voimaantulopäivämäärä ja miten eri sopimusehtoversioiden voimaan tulosta on ilmoitettu asiakkaille.

ACN on toimittanut pyydetyn lisäselvityksen Viestintävirastolle 16.6.2004. Lisäselvityksessään ACN toteaa, että sopimusehtojen eri versioihin on merkitty sama voimaantulopäivämäärä erehdyksessä. ACN on ilmoituksensa mukaan ottanut sittemmin käyttöönsä laaduntarkastusprosessin, jonka myötä sopimusehtojen uusista versioista ilmenevät niiden voimassaoloajat ja se, minkä sopimusversion uudet ehdot korvaavat.

ACN:n mukaan sen asiakkaille on toimitettu eri sopimusehtoversioita seuraavasti:

Osalle ACN:n edustajista on toimitettu sopimusehtojen versio MTA 001 ennen kuin ACN aloitti toimintansa Suomessa. Ennen varsinaisen toiminnan alkua ACN on kuitenkin tiedottanut edustajilleen, että numeron siirtojen sitominen tietyksi ajaksi on poistettu sopimuksista.

Sopimusehtojen versio MTA 002 on julkaistu 23.11.2003. ACN:n mukaan muutos on tehty asiakkaiden eduksi vastaamaan viestintämarkkinalain asettamia vaatimuksia.

Sopimusehtojen versio MTA 003 on otettu käyttöön 16.1.2004. Sopimusehtojen versioon MTA 003 on tehty muutoksia mm. liittymän hyväksyttävän käytön määritelmän, ACN:n asiakaspalvelun aukioloaikojen ja irtisanomismenettelyn osalta. MTA 003 on ACN:n mukaan sopimusehtojen toinen versio, jota on käytetty ACN Mobile Friends -asiakkaiden kanssa tehtävissä sopimuksissa (lukuun ottamatta muutamia asiakkaita, jotka ovat allekirjoittaneet sopimusehtojen version MTA 001).

ACN ei ole selvityksensä mukaan tiedottanut sopimusehtoihin tehtävistä muutoksista, koska tehdyt muutokset on katsottu asiakkaiden eduksi.

Sopimusehtojen versio MTA 004 on ollut yhtiön sisäinen eikä sitä ole koskaan otettu käyttöön asiakkaiden kanssa tehtävissä sopimuksissa.

ACN:n mukaan sopimusehtojen versio MTA 005 on otettu käyttöön 19.4.2004, kun markkinoille tuotiin uudet ACN FreeTime- ja ACN AnyTime- liittymät. Sopimusehtojen versiota MTA 005 käytetään ACN:n mukaan vain edellä mainituissa liittymätyypeissä eikä niitä näin ollen sovelleta olemassa oleviin ACN Mobile Friends -asiakkaisiin.

ACN on toimittanut Viestintävirastolle selvityksensä osana kaikki eri sopimusehtoversiot (MTA 001-005).

4. VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS JA PERUSTELUT

4.1 PERUSTELUT

Puhelinverkon liittymäsopimuksessa on sovittava sopimuksen voimassaoloajasta ja irtisanomismenettelystä. ACN:n 10.5.2004 toimittamien sopimusehtojen (versio MTA 005) sopimuksen syntyä ja voimassaoloa koskevan 2.1 kohdan mukaan asiakkaan ja ACN:n välinen sopimus on voimassa toistaiseksi kunnes jompikumpi osapuoli irtisanoo tai purkaa sopimuksen yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Muissa käytössä olevissa sopimusehtojen versioissa (MTA 001-003) ei ole sovittu mitään sopimuksen voimassaolosta.

Sopimusehtojen irtisanomisoikeutta koskevan 10.1 kohdan mukaan (sopimusehtojen versiot MTA 001-005) asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus suullisesti tai kirjallisesti noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus heti päättyväksi, jos ACN ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja. Irtisanomisesta ACN toimittaa asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Viestintävirasto katsoo, että ACN:n sopimusehtojen perusteella kaikkien liittymäsopimukset ovat viestintämarkkinalain 75.3 §:n mukaisesti toistaiseksi voimassa olevia ja ne voidaan irtisanoa kahden viikon irtisanomisajalla.

Numeron siirrettävyyttä koskeva viestintämarkkinalain 51 § velvoittaa matkaviestinverkossa toimivan teleyrityksen huolehtimaan siitä, että sen kanssa liittymäsopimuksen tehnyt käyttäjä voi halutessaan säilyttää puhelinnumeronsa vaihtaessaan matkaviestinliittymää tarjoavaa teleyritystä. Viestintäviraston numeron siirrettävyyttä koskevan määräyksen mukaan numeronsiirtotilaus toimii samalla irtisanomisilmoituksena numeron luovuttavalle teleyritykselle. Näin ollen teleyritys, jonka liittymä on irtisanoitu sen sopimusehtojen mukaisesti ei voi pitää numeroa itsellään sopimuksen päättymisen jälkeen.

ACN:n Viestintävirastolle 10.5.2004 ja 16.6.2004 toimittamien sopimusehtojen mukaan kaikki sopimusehtoversiot ovat tulleet voimaan 1.10.2003, vaikka sopimusehtojen sisältöä eri versioiden välillä on muutettu. ACN:n Viestintävirastolle antaman selvityksen mukaan kyseessä on voimaantulopäivämäärän osalta erehdys, ja uudet sopimusehdot on tosiasiassa otettu käyttöön 23.11.2004 (MTA 002), 16.1.2004 (MTA 003) ja 19.4.2004 (MTA 005). ACN:n mukaan uusista sopimusehdoista ei ole ilmoitettu käyttäjille, koska sopimusehtojen muutokset on tehty käyttäjien eduksi. Tällä hetkellä ACN Mobile Friends -liittymän haltijoilla on ACN:n mukaan voimassa sopimusehtojen versio MTA 003 ja ACN FreeTime ja ACN AnyTime -liittymien haltijoilla sopimusehtojen versio MTA 005.

Viestintävirasto toteaa, että teleyrityksen muuttaessa sopimusehtojaan sen tulee ilmoittaa *muutoksesta ja muuttuneiden ehtojen sisällöstä* käyttäjälle viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan. Teleyrityksen ilmoitusvelvollisuus ei ole riippuvainen siitä, onko muutokset tehty asiakkaan eduksi vai haitaksi. Ilmoitus on tärkeä paitsi käyttäjän oikeuksien turvaamiseksi myös siksi, että teleyrityksen ilmoittaessa muuttavansa sopimusehtojaan käyttäjällä on oikeus irtisanoa liittymäsopimus heti päättyväksi. Teleyrityksen tulee lähettää muuttuneet

sopimusehtonsa viestintämarkkinalain 66 §:n 3 momentin nojalla tiedoksi myös kuluttaja-asiamiehelle ja Viestintävirastolle.

Viestintävirasto toteaa lisäksi, että kuluttajan ja teleyrityksen väliseen sopimukseen sovelletaan myös kuluttajansuojalakeja. Vakioehtosopimusten lainmukaisuutta mukaan lukien oikeutta muuttaa sopimusehtojen sisältöä kuluttajansuojan kannalta valvoo kuluttaja-asiamies.

4.2. PÄÄTÖS

Koska ACN ilmoittaa, ettei se ole käyttänyt Elisan toimenpidepyynnön liitteenä ollutta sopimus pohjaa 24.10.2003 jälkeen, Viestintävirasto ei katso aiheelliseksi velvoittaa ACN:ää tältä osin enempisiin toimenpiteisiin.

Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää kuitenkin huolehtimaan siitä, että sen edustajat eivät käytä vanhentuneita tai muuten virheellisiä sopimusehtoja ja -pohjia. Lisäksi Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää huolehtimaan siitä, että sen käyttäjille ilmoitetaan mahdollisista sopimusehtojen muutoksista ja muuttuneiden ehtojen sisällöstä aina viimeistään kuukautta ennen muutettujen ehtojen voimaantuloa. Muutetut sopimusehdot on lähetettävä aina tiedoksi myös kuluttaja-asiamiehelle ja Viestintävirastolle.

Koska kaikki ACN:n asiakkaat eivät ole tällä hetkellä välttämättä tietoisia siitä, mitä sopimusehtoversiota heidän liittymäsopimukseensa sovelletaan, Viestintävirasto velvoittaa ACN:ää lisäksi tiedottamaan asiakkailleen kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksisaannista tällä hetkellä voimassa olevista sopimusehdoista ja niiden sisällöstä. Ilmoitus ja siihen liittyvät sopimusehdot on lähetettävä tiedoksi myös Viestintävirastolle.

5. 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 hallintolainkäytölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja tästä päätöksestä antaa lakimies Sanna Hughes, p. 09-6966 870.

Yli-insinööri Pekka Koskenheimo

Lakimies Sanna Hughes

LIITE

Valitusosoitus

TIEDOKSI

Elisa Oyj
Kuluttajavirasto