



11.3.2005

1413/532/2004

Jakelussa mainitut

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

ELISA OYJ:N VALITUS

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS SOITON MERKKIÄÄNI -PALVELUSTA

1. ASIAN VIREILLE TULO

Elisa Oyj:n (Elisa) 14.12.2004 tekemän toimenpidepyynnön mukaan TeliaSonera Finland Oyj (TeliaSonera) ei täytä soiton merkkiääni - palvelussaan Viestintäviraston määräyksen 28 E/2004 M 8 §:n 2 momentissa säädettyä velvoitetta siitä, että soiton merkkiääni -palvelun musiikkia kuuleva soittaja on tietoinen palvelun käyttöönotosta.

Edelleen Elisan mukaan musiikkia kuuleva soittaja ei todennäköisesti ole tietoinen palvelun käyttöönotosta. TeliaSoneran tämän hetkessä palvelussa asiakasta muistutetaan vain näin: "Huom! Muistathan ilmoittaa lisäämillesi ryhmän jäsenille, että olet ottanut Sonera Tunnari -palvelun käyttöön. Voit tehdä sen ilmaisella tekstiviestillä." Elisa jatkaa, että asiakas voi määrittellä joukon tilaajia palveluun, myös lankapuhelinnumeroita, joihin ei tekstiviestillä pysty asiaa edes tiedottamaan. Elisa ilmoittaa testanneensa palvelun toimivuuden myös lankapuhelinnumerosta.

Viestintävirasto pyysi TeliaSoneralta perustellun selvityksen Elisan väitteeseen.

2. TELIASONERAN VASTAUS

TeliaSoneran 19.1.2005 antaman vastauksen mukaan Sonera Tunnari - palvelun avulla TeliaSoneran asiakas voi valita hänelle soittavan henkilön kuultavaksi tavallisen standardin mukaisen soiton merkkiäänänen rinnalle palvelussa tarjolla olevaa musiikkia.

TeliaSoneran mukaan asiakasta (käyttäjä) muistutetaan palvelua käyttöön otettaessa siitä, että hänen tulee kertoa palveluun liittämilleen soittajille, että tästä lähtien he kuulevat käyttäjälle soittaessaan standardin mukaisen soiton merkkiäänänen rinnalla musiikkia. Kyse on TeliaSoneran mukaan palvelun käyttöön liittyvästä sopimusehdosta, joka sisältyy myös käyttäjälle lähetettävään tilausvahvistukseen. Edelleen TeliaSoneran mukaan se on tarjonnut asiakkailleen helppokäyttöisen tavan hoitaa tiedot-

taminen vakiomuotoisella sms-viestillä. Lisäksi TeliaSonera on tiedottanut asiasta kaikille asiakkailleen menevissä asiakastiedotteissa. TeliaSoneran mukaan sen asiakaspalveluun on kirjattu vain yksi palaute siitä, että käyttäjän soittajaryhmään liitetty soittaja luuli soittaneensa väärään numeroon.

TeliaSoneran mukaan sen asiassa tekemiä toimenpiteitä on pidettävä riittävinä ja jatkaa, että lisärajoitusten luominen ei edistä uusien sisältöpalveluiden käyttöönottoa eikä edistä suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittymistä.

3. SÄÄNNÖKSET

Viestintäviraston määräyksen 28 E/2004 M viestintäverkkojen yhteenliitettävyydestä, yhteentoimivuudesta ja merkinannosta 8 §:n 1 momentin mukaan yleisissä viestintäverkoissa tarjottavassa puhelinpalvelussa on käytettävä standardien mukaisia merkkiäniä, tiedotuksia ja soittosignaaleja silloin, kun merkkiäänien, tiedotuksen tai soittosignaalin käyttö on määritelty standardeissa. Kaikkien yleisissä viestintäverkoissa tarjottavassa puhelinpalvelussa käytettävien merkkiäänien ja tiedotusten on oltava yksikäsitteisiä, selkeitä ja toisistaan erottuvia.

Pykälän 2 momentin mukaan teleyritys voi kuitenkin tarjota tilaajalleen palvelua, jossa palvelun tilaajan määrittelemä kutsuva tilaaja kuulee palvelun tilaajalle soittaessaan 1 momentissa määritellyn standardinmukaisen soiton merkkiäänien rinnalla palvelun tilaajan valitsemaa musiikkia tai vastaavaa. Standardinmukaisen soiton merkkiäänien on oltava selkeästi kuultavissa musiikin rinnalla. Palvelua tarjoavan teleyrityksen on huolehdittava siitä, että soiton merkkiäänien kuuleva kutsuva tilaaja on tietoinen musiikin käyttämisestä standardinmukaisen soiton merkkiäänien rinnalla.

4. PERUSTELUT

Soiton merkkiääni -palvelulla tarkoitetaan teleyrityksen tarjoamaa palvelua, jossa palvelun tilaaja voi valita hänelle soittavan henkilön soiton merkkiääneksi musiikkia. Musiikiksi tai vastaavaksi katsotaan myös esimerkiksi linnunlaulu tai junan vihellys. Sen sijaan esim. markkinoinnillinen sisältö ei ole hyväksyttävää.

Määräyksen 8 §:n 1 momentista ilmenee, että puhelinpalvelun merkkiäänien ovat melko standardisoituja. Standardista poikkeava soiton merkkiäänien palvelun mahdollistava 8 §:n toinen momentti lisättiin määräykseen teleyritysten aloitteesta.

Puhelimessa kuuluvat soiton merkkiäänien ovat paitsi standardisoituja myös vakiintuneita. Muun äänen kuuluminen saattaa aiheuttaa soittajassa väärinkäsityksiä, varsinkin jos soittaja ei pysty vaikuttamaan vakiintuneen merkkiäänien muuttumiseen. Koska nyt esillä olevassa tapauksessa on kyse soittajasta riippumattomasta muutoksesta, palvelun mahdollistavaan säännökseen otettiin kolme lisäedellytystä, joista kaksi koskee soittajan tietoisuutta palvelusta.

Määräyksen säännöksen kolmesta lisäedellytyksestä ensinnäkin palvelun tilaaja määrittelee kuka hänelle soittava kuulee musiikkia. Toiseksi standardin mukaisen merkkiäänien on oltava selkeästi kuultavissa musiikin

rinnalla. Kolmanneksi teleyrityksen tulee huolehtia siitä, että soittaja on tietoinen musiikista.

Soiton merkkiäni –palvelun sääntelyssä on erityisesti huomioitava palvelun saajan tietoisuus asiasta. Soittajalla on oltava selkeä käsitys siitä, että kyseessä on nimenomaan palveluun liittyvä musiikki eikä esimerkiksi maksullinen jonotusmusiikki. Tämä toteutetaan ensisijaisesti muusikin rinnalla käytettävällä riittävän kuuluvalla standardin mukaisella merkkiäänellä. Määräyksessä on lisäksi teleyritykselle asetettu velvollisuus huolehtia siitä, että soittaja on tietoinen palvelusta.

Mainittu kolmas edellytys, palvelun saajan tietoisuuden toteuttamistapa, jätettiin säännöksessä ja sen perusteluissa tarkoituksella varsin avoimeksi ja palvelun tuottajan omaan harkintaan, jotta palvelun toteuttaminen olisi suhteellisen helppoa. Määräyksen muutosta valmistellut työryhmä, jossa oli edustettuna myös Elisa, ei pitänyt tarpeellisena ja tarkoituksenmukaisena säännellä seikkaperäisesti, miten soittajan tietoisuus palveluun kuulumisesta tulee toteuttaa. Koska kyseessä on uusi palvelu, työryhmässä todettiin olevan tarvetta saattaa asia yleiseen tietoon, joka onnistuu parhaiten tiedottamalla. Työryhmässä nousi esille useita eri tiedotusmahdollisuuksia, kuten kohdeviestintä ja/tai yleinen tiedottaminen eri medioissa jne. Työryhmä piti kuitenkin säännöksen kahta ensimmäistä edellytystä ensisijaisina ehtoina palvelun toteuttamiseksi.

Määräyksen säännöksen kolmannen edellytyksen tarkoituksena on siinä, että teleyritykset omalla tiedotustoiminnallaan huolehtivat siitä, ettei soittajalle aiheudu palvelusta ongelmia tai väärinkäsityksiä. Palvelun alkuvaiheessa, ennen kuin asiasta on saatu kokemuksia, ei ole syytä ryhtyä määrittelemään sellaisia vaatimuksia, jotka estäisivät palvelun. Jos soittajilta tulee asiasta sellaista palautetta, jotka edellyttävät muutoksia vallitsevaan tiedotuskäytäntöön, on ryhdyttävä toimenpiteisiin väärinkäsitysten ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Tämä oli myös työryhmän tavoite ja toive.

Elisan mukaan TeliaSonera ei ole huolehtinut siitä, että soittaja on tietoinen palvelusta. Elisan mukaan TeliaSoneran palvelussa asiakasta muistutetaan, että asiakkaan tulee ilmoittaa ryhmän jäsenille Sonera Tunnarin käyttöönotosta, jonka asiakas voi tehdä ilmaisella tekstiviestillä. Koska asiakas voi määritellä palvelun käyttäjiksi myös lankaliittymiä, Elisan mukaan tekstiviestillä ei pysty asiaa edes tiedottamaan. Elisa ilmoitti testanneensa palvelun toimivuuden myös lankapuhelinnumerosta soitetessa.

TeliaSoneran palvelua koskevissa ehdoissa ei todeta, että asiakkaan ainoa ilmoitustapa palveluun kuulumisesta on tekstiviesti. TeliaSonera edellyttää palvelua koskevassa vahvistuskirjeessä asiakastaan ilmoittamaan palveluun liitetyille heidän kuulumisesta palvelun piiriin. Ilmoitusmahdollisuuden yhtenä vaihtoehtona TeliaSonera tarjoaa asiakkaalleen mahdollisuuden tiedottaa asiasta ilmaiseksi tekstiviestillä. Edelleen TeliaSonera on tiedottanut palvelusta kaikille omille asiakkailleen asiastiedotteessaan ja lehdessään. Soiton merkkiäni –palvelun tarjoamista ei ole myöskään rajoitettu tiettyyn viestintäverkkoon tai päätelaitteeseen.

Elisa on lisäksi todennut, että musiikkia kuuleva soittaja ei todennäköisesti ole tietoinen palvelun käyttöönotosta. Elisa ei ole myöskään esittänyt yhtään konkreettista tapausta, jossa soittajalle olisi aiheutunut palvelusta ongelmia. Elisan ehdollinen lausuma ja konkreettisten tapausten puute osoittaa sen, että se ei ole havainnut TeliaSoneran toiminnan olevan puutteellista.

Määräyksessä ei ole otettu eikä ole voitukaan ottaa kantaa siihen, miten ja milloin palvelun saajan katsotaan olevan tietoinen asiasta. Jonkin asian saattaminen sitä koskevien tietoon on katsottu yleensä riittäväksi menettelyksi, kun asiasta on esimerkiksi tiedotettu jossain ennalta määritellyssä paikassa tai asiasta on lähetetty kirjallista materiaalia asiakkaalle. Kuten edellä esitetystä ilmenee, määräyksessä sääntelyn tarkoituksena on ollut asiasta tiedottaminen väärinkäsitysten ehkäisemiseksi eikä se, miten tiedottaminen on toteutettu.

Soiton merkkiäni palvelussa TeliaSonera palvelun tarjoajana ei kuitenkaan ole tämän palvelun perusteella sopimussuhteessa soiton merkkiäni kuulevaan osapuoleen, vaan palvelun tilaajaan, joka on itsenäisesti valinnut palvelun piiriin kuuluvat. TeliaSoneran soiton merkkiäni – palvelun piiriin voi kuulua muitakin kuin TeliaSoneran omia liittymäasiakkaita. Näin ollen TeliaSoneralla ei ole sellaista asian tietoon saattamismenettelyä käytettävissään, mitä yleisesti katsotaan tiedottamiselta osapuolten kesken edellytetyn. Kuitenkin TeliaSoneran voidaan katsoa toteuttaneen sen, mitä asian tietoon saattamisella yleisesti voidaan edellyttää, koska TeliaSonera on tiedottanut palvelusta kaikille omille liittymäasiakkailleen ja lisäksi velvoittanut palvelun tilaajia ilmoittamaan palvelun saajille heidän kuulumisesta palvelun piiriin. Palvelun tilaajien ilmoitusvelvollisuus kattaa myös muut kuin TeliaSoneran palvelun piiriin kuuluvat liittymäasiakkaat.

Tarkasteltaessa kokonaisuutena sekä soiton merkkiäni –palvelun sääntelyä ja sen tarkoitusta että TeliaSoneran toimintaa palvelun toteuttamiseksi voidaan todeta TeliaSoneran toiminnan täyttävän määräyksessä ilmaistun lisäedellytyksen siitä, että soittaja on tietoinen tehdystä soiton merkkiäni muutoksesta. Tätä päätelmää tukee se, että Sonera Tunnarin –palvelusta Viestintävirastolle ei ole tullut lainkaan palautetta ja TeliaSoneralle on tullut yksi palaute.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo, että Elisan esittämä väite, ettei TeliaSonera täytä määräyksen 8 §:n 2 momentin mukaista soittajan tietoisuutta soiton merkkiäni –palvelussa, on aiheeton, joten virasto osaltaan päättää asian käsittelyn.

6. 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.

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

Yli-insinööri

Pekka Koskenheimo

Lakimies

Marko Lahtinen

JAKELU

Elisa Oyj
TeliaSonera Oyj/Laki ja regulaatioasiat

LIITE

Muutoksenhakuohje