



24.2.2005

66/532/2005

Jakelussa mainitut

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS VLP:N ESV-SOPIMUSEHDOISTA

1. ASIAN VIREILLE TULO

Vaasan Läänin Puhelin Oy (VLP) lähetti asiakkailleen kirjeen "Muutoksia 109-kaukopuheluhintoihin". Kirjeen mukaan nykyinen 109-kaukopuhelusopimus laajenee nykyisille 109-asiakkaille automaattisesti VLP Kotisopimukseksi, joka kattaa lankapuhelimesta soitettut paikallis-, kauko-, ulkomaan- ja matkapuhelut.

Viestintävirasto pyysi VLP:ta antamaan perustellun selvityksen siitä, miten sen nykyisten 109-asiakkaiden sopimuksen automaattinen laajennus VLP Kotisopimukseksi vastaa viestintämarkkinalain säännöksiä ja Viestintäviraston ESV-suositusta.

2. SÄÄNNÖKSET

Viestintämarkkinalain (393/2003) 62 § koskee käyttäjän oikeutta valita puhelinpalvelun tarjoaja ja 67 § sääntelee viestintäpalvelun vastaanottamista koskevaa sopimusta. Ensiksi mainittu säännös edellyttää käyttäjän valintamahdollisuutta puhelinpalvelun tarjoajan suhteen ja toinen säännös sääntelee sopimuksen muotoa ja sopimuksen sisältöä. Kumpikin säännös edellyttää käyttäjän tahdonilmaisua.

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 §.

Viestintävirasto on antanut lainvoimaisen päätöksen asiassa "Aurian asiakastiedote 999-ystävä lähellä" dnro 264/532/2002, jonka mukaan asiakkaan passiivisuus ei luo vallitsevan sopimussuhteen muutosta. Päätös on nähtävillä viraston kotisivuilla http://www.ficora.fi/suomi/document/paatAuria_vs_Finnet0207.pdf.

3. VLP:N VASTAUS

VLP myönsi menettelynsä virheelliseksi. Nykyisille 109-sopimusasiakkaille ei VLP:n mukaan voi tarjota ilman nimenomaista suostumusta puheluita tietyissä liikennelajeissa. Asian korjaamiseksi VLP ilmoitti tehneensä ja tulevansa tekemään toimenpiteitä.

VLP kehitti sopimuslomakkeen sisältöä ja muotoilua. Asiakas voi mm. yksittäin valita sopimukseen sisältyvät palvelut. Lisäksi VLP ilmoitti ottavansa jatkossa sopimuksen piiriin eri matkapuhelinsuunnat, kun säädökset ja sopimukset sekä käytännön järjestelyt kyseisten operaattoreiden kanssa sen mahdollistavat.

VLP:n mukaan se pyytää jokaiselta sopimusasiakkaaltaan kirjallisen suostumuksen nykyisen 109-sopimuksen laajentamisesta VLP-Kotisopimukseksi liikennelajeittain. VLP ei ole toteuttanut sopimuksen laajennusta nykyisille asiakkailleen automaattisesti vaan laajennus toteutetaan mainitun suostumuksen mukaisesti.

4. VIESTINTÄVIRASTON PERUSTELUT JA PÄÄTÖS

VLP on ilmoittanut muuttaneensa sopimuslomakettaan siten, että nykyisen 109-kaukopuhelusopimuksen tehneet asiakkaat voivat halutessaan laajentaa kaukopuhelua koskevan sopimuksensa kattamaan myös muut liikennetyypit. Muutoksen edellytyksenä on, että asiakas toimittaa allekirjoitetun palvelusopimuksen VLP:lle.

Viestintävirasto ei toimivaltansa puitteissa ota kantaa kuluttajansuojalain 2 luvun 2a §:n mukaiseen niin sanotun negatiivisen myyntimenetelmän markkinointiin, vaan tältä osin asiaa arvioi kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston tiedossa on, että Kuluttajavirasto on lähettänyt asiasta kirjeen VLP:lle.

Koska VLP on ilmoituksensa mukaan muuttanut ESV-sopimusmenettelynsä vastaamaan viestintämarkkinalain säännöksiä, Viestintävirasto katsoo, ettei sillä ole tässä vaiheessa syytä eikä toimivaltaa ryhtyä asiassa enempään toimenpiteisiin, joten 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 Vaasan hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäytölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja päätöksestä antaa lakimies Marko Lahtinen (09) 6966786.

Yli-insinööri Pekka Koskenheimo

Lakimies Marko Lahtinen

LIITE:
JAKELU:

Valitusosoitus
Elisa Oyj, TeliaSonera Finland Oyj, Vaasan Läänin Puhelin Oy