



26.2.2007

198/6011/2007

ELISA Oyj  
PL 1  
00061 Helsinki

JULKINEN

Viite  
Ref.  
Ref.  
Asia  
Ärende  
Subject

Elisa Oyj:n vastaus Viestintäviraston selvityspyyntöön

VIESTINTÄVIRASTON KANNANOTTO ELISAN JÄLKILASKUTUKSEEN

Asian vireilletulo

Viestintävirasto on saanut tammikuussa 2007 useita yhteydenottoja Elisa Oyj:n asiakkailleen lähettämistä laskuista, jotka koskevat vuosina 2005 ja 2006 osaksi tai kokonaan laskuttamatta jääneitä puheluita.

Viestintävirasto on 26.1.2007 päivätyllä kirjeellään pyytänyt Elisalta selvitystä asiasta. Elisa on antanut vastauksensa 5.2.2006.

Elisa Oyj:n vastaus

Elisan selvityksen mukaan matkapuhelinlaskutuksessa ilmenneen viiveen vuoksi osa asiakkaiden matkapuheluista on jäänyt kokonaan laskuttamatta. Lisäksi valtakunnallisiin yritysnumeroihin soitetuista puheluita on veloitettu virheellisesti liittymätyypin mukainen puhelumaksu, vaikka niistä olisi pitänyt veloittaa yritysnumeroon soittamisen puheluhinta, joka vaihtelee operaattoreittain sekä numerosuunnittain (010-, 020- ja 030-alkuiset numerot). Selvityksessä kerrotaan laskutusviiveen koskevan noin [...] matkapuhelinasiakasta, mikä tarkoittaa noin [...] prosenttia Elisan asiakkaista.

Selvityksen mukaan laskutusviive on esiintynyt 1.4.2005 ja 15.6.2006 välisenä aikana. Matkapuhelut, jotka ovat jääneet kokonaan laskuttamatta, ovat ajalta 6.4. - 15.6.2006 ja valtakunnallisiin yritysnumeroihin soitetut, virheellisesti liittymätyypin mukaisella hinnalla veloitettut puhelut ajalta 1.4.2005 - 10.5.2006.

Elisan mukaan laskutusviive on johtunut laskutusjärjestelmiin tehdyistä muutoksista, joilla ei ole ollut vaikutusta muuhun laskutukseen. Laskuttamatta jäämisen aiheuttanut ohjelmistovika on Elisan mukaan korjattu.

Selvityksen mukaan Elisa on tiedottanut tapahtuneesta kaikille jälkilaskun saaneille asiakkailleen laskuun lisätyllä laskurivitiedotteella. Lisäksi kuluttaja-asiakkaat, joiden jälkilaskutettava summa on yli 5 euroa, ovat

saaneet laskun liitteenä jälkilaskutuksesta kertovan kirjeen. Kuluttajiin, joiden jälkilaskutettava summa on yli 10 euroa, ja yritysasiakkaisiin, joiden jälkilaskutettava summa on yli 30 euroa, on pyritty Elisan mukaan ottamaan yhteyttä etukäteen puhelimitse. Lisäksi asiakkaat voivat Elisan mukaan tilata laskuistaan puheluerittelyn veloitusetta.

#### Asiaan liittyvät säännökset

Viestintämarkkinalain (393/2003) 119 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa kyseisen lain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Lain viestintäverkon ja viestintäpalvelun laatuvaatimuksia koskevan 128 §:n mukaan viestintäverkot ja viestintäpalvelut on suunniteltava, rakennettava ja ylläpidettävä muun muassa siten, että niiden veloitus on luotettava ja tarkka. Saman pykälän mukaan teleyrityksen on välittömästi ilmoitettava Viestintävirastolle mahdollisesta merkittävästä viasta tai häiriöstä viestintäverkossa tai viestintäpalvelussa.

Viestintämarkkinalain 129 §:n mukaan Viestintävirasto voi antaa 128 §:ssä tarkoitettuja viestintäverkkojen ja viestintäpalvelujen laatuvaatimuksia ja yhteensopivuutta koskevia määräyksiä.

Viestintäviraston määräyksessä veloituksen teknisestä toteuttamisesta viestintäverkossa (31 C/2003 M) on säännöksiä veloituksen toteutuksesta ja oikeellisuudesta. Veloituksen oikeellisuutta koskevan 4 §:n mukaan teleyrityksen on muun muassa varmistettava veloituksen oikea toimivuus aina välittömästi televerkon laitteisiin tai ohjelmiin tehtyjen muutosten jälkeen.

Viestintäviraston antamassa tietoturvaloukkausten sekä vika- ja häiriötilanteiden ilmoittamisvelvollisuutta yleisessä teletoinnassa koskevassa määräyksessä (9 B/2004 M) on tarkempia säännöksiä teleyritysten ilmoittamisvelvollisuudesta ja sen sisällöstä.

Määräyksen mukaan viestintäverkkojen ja -palvelujen vikaa tai häiriötä koskevassa ilmoituksessa Viestintävirastolle teleyrityksen tulee mahdollisuuksien mukaan selvittää vian tai häiriön syy. Lisäksi tulee muun muassa ilmoittaa, kuinka monen tilaajan viestintäpalveluun vika tai häiriö on vaikuttanut sekä selvittää ne toimenpiteet, joihin on ryhdytty tai aiotaan ryhtyä vian tai häiriön poistamiseksi sekä vastaavien vikojen tai häiriöiden taikka niiden vahingollisten seurausten ehkäisemiseksi.

#### Viestintäviraston kannanotto

Elisalta saadun selvityksen mukaan nyt puheena olevan laskutusviiveen syynä ovat olleet laskutusjärjestelmiin tehdyt muutokset ja ohjelmistovika. Viestintävirasto kehottaa Elisaa edellä mainittujen säännösten valossa kiinnittämään erityistä huomiota siihen, että - etenkin kun huomioidaan myös vuonna 2005 esiintynyt 109-kaukopuheluiden laskutusvirhe - laskutusjärjestelmän muutostilanteissa huolehditaan riittävästä testauksesta järjestelmän luotettavuuden ja tarkkuuden varmistamiseksi.

Toiseksi Viestintävirasto toteaa, ettei Elisa ole tehnyt Viestintävirastolle ilmoitusta tapahtuneesta. Laskutusjärjestelmän vika on koskenut lukuisia

asiakkaita, joten kyseessä on katsottava olevan merkittävä viestintäpalvelun vika. Viestintävirasto kiinnittää Elisan huomiota siihen, että laskutusjärjestelmän merkittävästä viasta tai häiriöstä on tehtävä Viestintämarkkinalaissa ja Viestintäviraston määräyksessä edellytetty ilmoitus.

Lopuksi todettakoon, että Viestintäviraston saamien yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että jälkilaskutukseen liittyvät Elisan asiakkaiden kokemat ongelmat ovat usein liittyneet siihen, ettei lähetetyissä laskuissa ole tarjottu riittävästi tietoa niiden perusteista. Viestintävirasto suosittelee, että mahdollisissa jälkilaskutustilanteissa kiinnitettäisiin enemmän huomiota laskujen selkeyteen.

#### Toimenpiteet

Elisalta saadun selvityksen perusteella jälkilaskutukseen johtanut laskutusjärjestelmän vika on nyt korjattu eikä Viestintävirasto katso tältä osin tarpeelliseksi jatkaa asian käsittelyä.

Viestintävirasto pyytää kuitenkin Elisalta selvitystä siitä, millä toimenpiteillä se pyrkii estämään edellä mainitun kaltaisten laskutusvirheiden syntymisen tulevaisuudessa ja täyttämään viestintämarkkinalain ja Viestintäviraston määräyksen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa. Selvitys tulee toimittaa Viestintävirastolle 30.4.2007 mennessä.

Yksikön päällikkö

Merja Saari

Lakimies

Markus von Schrowe