

Laajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittaminen viestintäpalvelusopimuksessa

VIESTINTÄVIRASTON KANNANOTTO LAAJAKAISTAN TIEDONSIIRTONOPEUDEN VAIHTELUVÄLIN KOHTUULLISUUDESTA

Kannanoton tarkoitus

Tämän kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan kohtuullisuutta teleyritysten kuluttajien kanssa solmimissa viestintäpalvelusopimuksissa. Kannanoton tarkoitus on selventää teleyrityksille kohtuullisuuden reunaehdot, joiden puitteissa teleyritykset voivat määrittellä tarjoamansa laajakaistayhteyden laadun viestintäpalvelusopimuksessa. Kannanottoon on koottu ne keskeiset periaatteet, joiden pohjalta tiedonsiirtonopeuden ilmoittamistavan kohtuullisuutta tapauskohtaisesti arvioidaan. Kannanotolla pyritään ensisijaisesti lisäämään sopimusehtovalvonnan läpinäkyvyyttä. Kannanotolla ei ole juridisesti sitovaa asemaa.

Viestintävirasto tulee jatkossa seuraamaan teleyritysten sopimusehdoissa käyttämiä tiedonsiirtonopeuksien vaihteluvälejä teleyrityskohtaisesti. Arvioinnin pohjana käytetään nyt annettavaa näkemystä kohtuullisesta vaihteluvälin määrittelytavasta. Viestintävirastolla on tarvittaessa lakiin perustuva mahdollisuus päätöksellä velvoittaa teleyritys ilmoittamaan sopimusehdoista puuttuva laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli tai kieltää yritystä käyttämästä kohtuuttoman laajoja vaihteluvälejä kuluttajasopimuksissa.

Tekniikan ja markkinoiden kehittyessä Viestintävirasto päivittää tarpeen vaatiessa näkemystään kohtuullisesta laajakaistayhteyden nopeuden vaihteluvälistä.

Kannanoton tausta

Viestintämarkkinalain (393/2003) 67 §:n mukaan puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Samassa lainkohdassa määritellään vähimmäisvaatimukset viestintäpalvelusopimuksen sisällölle. 1.1.2011 voimaan tulleen viestintä-

tämarkkinalain muutoksen (339/2010) myötä viestintäpalvelusopimuksessa on mainittava tarjottavien palvelujen laadun ja ominaisuuksien sekä ylläpitopalvelutyyppeiden lisäksi myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli, kun sopimus koskee laajakaistaliittymää. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamisvelvollisuus koskee myös niitä liittymäsopimuksia, jotka on solmittu ennen lakimuutoksen voimaantuloa.

Lakimuutoksen perusteluissa¹ todetaan, että tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin lisäyksellä viestintäpalvelusopimukseen pyritään siihen, että laajakaistapalvelun keskeinen sisältö määriteltäisiin riittävällä tarkkuudella jo sopimusta tehtäessä. Jos palvelun keskeinen sisältö ja sen laatu on määritelty sopimuksessa riittävän yksityiskohtaisesti, myös palvelussa olevan virheen osoittaminen helpottuu. Tähän saakka ongelmana monissa laajakaistapalvelua koskevissa sopimuksissa on ollut se, että tiedonsiirtonopeus on määritelty vain joko teoreettisena maksiminopeutena tai muuten niin avoimesti, ettei synny selvää käsitystä siitä, minkälaisen palvelun toimittamisesta oli sovittu.

Viestintämarkkinalain muutoksella on pyritty siihen, että laajakaistapalvelua koskevissa sopimuksissa tullaan jatkossa määrittelemään mahdollisimman täsmällisesti ja seikkaperäisesti tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli esimerkiksi eri vuorokauden aikoina. Viestintämarkkinalain muutoksen perusteluissa todetaan, että tiedonsiirtonopeus tulee määritellä vakiosopimusehdoissa mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti, jotta kuluttaja ymmärtää, millaista palvelua hän on ostamassa. Veloitteen täyttämiseksi ei riitä maininta yhteyden teoreettisesta maksiminopeudesta, vaan sopimusehtoa tulee voida käyttää virheellistä suoritusta määriteltäessä. Hyvänä käytäntönä voidaan pitää myös sitä, että teleyritys listaa vakiosopimusehdoissa ne keskeiset käyttäjästä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen. Tällä pyritään siihen, että käyttäjä osaa minimoida oman toimintansa vaikutuksen laajakaistapalvelun tiedonsiirtonopeuteen. Todistustaakka tällaisten seikkojen vaikutuksesta tiedonsiirtonopeuteen on kuluttajasuhteessa luonnollisestikin elinkeinonharjoittajalla eli teleyrityksellä.

Lakimuutoksen valmistelun yhteydessä syntyneessä liikenne- ja viestintävaliokunnan mietinnössä² on todettu, että teleyritys voi määrittää itse vaihteluvälin kunkin tyyppisen laajakaistaliittymän osalta. Ottaen kuitenkin huomioon säännösehdotuksen tarkoituksen kuluttajan kannalta, vaihteluväli tulee valiokunnan näkemyksen mukaan määrittää siten, että se kuvastaa riittävällä tarkkuudella liittymän nopeuden todellista vaihteluväliä. Vaihteluvälin tulee antaa kuluttajalle tarpeellinen informaatio sen arvioimiseksi, sopiiko kyseinen liittymätyyppi kuluttajan omaan käyttötapaan ja toisaalta antaa kuluttajalle asiaankuuluva perusta yhteyden nopeutta koskevan mahdollisen virheen arvioimiseen ja virheeseen vetoamiseen.

Vaikka vaihteluvälin määrittäminen on lähtökohtaisesti teleyrityksen omassa harkintavallassa, Viestintävirasto toteaa, että vaihteluvälin tulee olla kuluttajan kannalta kohtuullinen. Laajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeutta koskeva sopimusehto on kuluttajan kannalta kohtuuton, jos liittymän nopeus on määritelty vaihteluväliä käyttäen niin avoimesti, että kuluttajalla ei ole käytännössä mahdollisuutta vedota palvelun virheeseen nopeuden osalta. Samoin tiedonsiirtonopeuden määrittelytapa on kohtuuton esimerkiksi silloin, jos teleyritys käyttää virhevastuuta välttääkseen sellaisia vastuurajoituksia, joihin teleyrityksellä on itsellään mahdollisuus vaikuttaa.

¹ HE 272/2009, s. 11.

² 1/2010 vp.

Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain 119 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttajasiames. Viestintämarkkinalain 121 a §:n nojalla Viestintävirasto voi tarvittaessa kieltää teleyritystä jatkamasta kohtuuttoman sopimusehdon käyttämistä, jos kiello on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen.

Viestintäviraston vuonna 2010 antama linjaus kiinteän laajakaistayhteyden nopeuden määrittelystä

Viestintävirasto antoi huhtikuussa 2010 neljälle teleyritykselle päätökset kuluttajille tarjottavien kiinteiden laajakaistayhteyksien sopimusehtojen lainmukaisuudesta³. Päätöksissä linjattiin myös tapaa, jolla laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeus tulee määritellä, jotta se olisi katsottavissa kuluttajan kannalta kohtuulliseksi. Linjaus on annettu ennen lakimuutosta, jolla teleyritykset veloitetaan ilmoittamaan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli. Lakimuutoksesta huolimatta myös aikaisemmin annetun linjauksen periaatteet ovat tässä muistiossa esiin tuoduin lisäyksiin täydennettynä edelleen relevantteja.

Eri tekniikoiden merkitys laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin määrittelyn kannalta

Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin määrittelyn kannalta kiinteällä tekniikalla toteutetut laajakaistayhteydet ja mobiililaajakaista eroavat teknisiltä ominaisuuksiltaan toisistaan. Teknisten eroavaisuuksien ja käyttötilanteista johtuvien erojen vuoksi Viestintävirasto on päätenyt antamaan erilliset kannanotot kiinteällä tekniikalla toteutettujen laajakaistayhteyksien ja mobiililaajakaistojen tiedonsiirtonopeuksien vaihteluvälien kohtuullisuudesta. Verkkojen eroja laajakaistan tiedonsiirtonopeuden määrittelyn kannalta käsitellään tarkemmin alla.

Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin määrittelyn kannalta oleellisin eri laajakaistatekniikoihin liittyvä ero on liittymien liikkuvuus. Kiinteissä laajakaistatekniikoissa liittymän käyttö on sidottu tiettyyn kiinteään käyttöpaikkaan, minkä takia teleyrityksillä on erittäin hyvät mahdollisuudet huolehtia kapasiteetin riittävydestä sovitun tiedonsiirtonopeuden taakamiseksi. Kaapelitelevisioverkoissa liittymää ei ole sidottu tiettyyn osoitteeseen, vaan päätelaitteeseen, mutta tämä ei muuta käytännössä tilannetta. Teleyritykset tarjoavat kiinteitä liittymiä myös langattomasti, jolloin käyttäjien voi olla mahdollista liikkua esimerkiksi oman tukiasemansa alueella. Tämä ei kuitenkaan muuta merkittävästi tilannetta käyttäjä- ja liikennemäärien ennakoitavuuden suhteen, joten kiinteällä tekniikalla toteutettuja laajakaistaliittymiä koskevaa linjausta sovelletaan myös tällaisiin liittymiin.

Matkaviestinverkoissa tarjottavien mobiililaajakaistaliittymien suhteen tilanne on erilainen, sillä matkaviestinverkon liittymät toimivat teleyrityksen koko verkon peittoalueella ja usein myös ulkomailla. Tiheästi asutuilla alueilla ja alueilla, joissa ihmiset liikkuvat, verkot saattavat olla jatku-

³ Päätökset ovat luettavissa osoitteessa:
<http://www.ficora.fi/index/saadokset/tulkinnat/sopimusehtojakoskevatpaatokset.html>

vasti ruuhkautuneita etenkin ruuhkatunteina. Näissäkin tilanteissa kapasiteetin käyttö on kuitenkin kohtuullisesti teleyrityksen ennustettavissa.

Matkaviestinverkon kapasiteetin käytön ennustaminen on selvästi vaikeampaa harvaan asutuilla alueilla, missä verkon kapasiteetin peruskäyttö on selvästi vähäisempää. Tällöin pienempikin joukko esimerkiksi alueen kesämökeille saapuvia satunnaisia käyttäjiä saattaa vaikuttaa merkittävästi muiden käyttäjien käyttöön jäävään kapasiteettiin.

Matkaviestinverkoissa signaalin laatu vaikuttaa selvästi käyttäjän kokemaan kapasiteettiin. Verkon reunalla tai katvealueilla olevat käyttäjät kärsivät yleensä ensimmäiseksi mahdollisista kapasiteettiongelmista. Matkaviestinverkoissa myös käyttäjän liikkumisnopeus vaikuttaa saavutettuun tiedonsiirtonopeuteen ja siirtyminen tukiaseman peittoalueelta toiselle saattaa aiheuttaa tiedonsiirtonopeuden hetkellisen laskun tai käyttökatkoksen.

Kuten yllä on mainittu, yhtäaikaisten käyttäjien ja liikenteen määrän ennakointi matkaviestinverkossa tietyn tukiaseman alueella on haastavaa, esimerkiksi kertaluonteisten tapahtumien ja näiden vaikutusta voi olla vaikea ennakoita. Teleyritykset mittaavat kuitenkin myös tukiasemiensa käyttöastetta ja niiden on mahdollista reagoida ennakoitua suurempiin käyttäjä- ja liikennemääriin. Käytännössä tukiaseman kapasiteetin käyttöasteelle on määritelty raja-arvot, joiden ylittyessä teleyritysten on ryhdyttävä tarkoituksenmukaisiin toimiin verkon kapasiteetin riittävyyden turvaamiseksi.

Seuraavassa esitetään erilliset kannanotot kiinteällä tekniikalla toteutettujen laajakaistayhteyksien ja mobiililaajakaistojen nopeuden kohtuullisesta vaihteluvälistä. Kannanotoissa käsitellään seuraavia asioita:

- Tiedonsiirtonopeuden numeerinen ilmoittamistapa;
- Tiedonsiirtonopeuden mittaustapa ja tiedonsiirtonopeuden todentaminen;
- Keskeiset käyttäjästä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen;
- Seikat, joiden perusteella teleyritys voi sopimusehdoissaan rajoittaa korvausvastuuta siinä tilanteessa, että tiedonsiirtonopeus ei vastaa sopimusehdoissa ilmoitettua.

Vaihteluvälin kohtuullinen määrittelytapa kiinteällä tekniikalla toteutetuissa laajakaistaliittymissä

Yksinomaan enimmäisnopeuden, teoreettisen maksiminopeuden tai pääsääntöisen tiedonsiirtonopeuden ilmoittaminen laajakaistapalvelua koskevassa sopimuksessa ei täytä laissa asetettua vaatimusta vaihteluvälin ilmoittamisesta.

Viestintävirasto katsoo, että vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko:

1. tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen; tai
2. tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ala- ja ylärajoineen

Mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Viestintävirasto ei pidä kuluttajan kannalta tarpeeksi helposti ymmärrettävänä ja siten kohtuullisena ilmoittamistapaa, jossa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoitetaan olevan keskimäärin tiettyjen nopeuksien välissä.

Mikäli tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli ilmoitetaan käyttäen tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, ei keskimääräinen tiedonsiirtonopeus saa olla liian

alhainen suhteessa liittymän sopimusehtojen mukaiseen saavutettavissa olevaan enimmäisnopeuteen. Samoin sopimusehto, jossa tiedonsiirtonopeuden keskiarvo on määritelty ainoastaan pitkällä aikavälillä, on kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaa palvelun laatua ruuhka-aikoina. Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti kuluttajan kannalta kohtuullisena sopimusehtoa, jossa kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden keskiarvo on vähintään 50 % liittymän enimmäisnopeudesta edellyttäen, että tämä laatutaso taataan myös ruuhka-aikoina. Ruuhka-ajalla tarkoitetaan tässä mitä tahansa enintään neljän tunnin pituista aikaväliä.

Keskiarvon ohella toinen hyväksyttävänä pidettävä vaihtoehto ilmoittaa tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli on käyttää yksiselitteistä alarajaa sekä ylärajaa, jotka ovat liittymällä saavutettavissa. Tällöin katsotaan, että palvelussa on virhe tiedonsiirtonopeuden osalta, mikäli laajakaistayhteyden nopeus alittaa ilmoitetun alarajan ja käsillä ei ole teleyritystä vastuusta vapauttava teleyrityksestä riippumaton peruste tai satunnainen ja lyhytaikainen käyttökatkos, jonka teleyritys korjaa nopeasti. Mikäli nopeuden vaihteluväli määritellään tiedonsiirtonopeuden ala- ja ylärajoja käyttäen, ei alarajaksi asetettua nopeutta saa määritellä liian alhaiseksi suhteessa liittymän ilmoitettuun enimmäisnopeuteen. Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä sopimusehtoa, jossa kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistaliittymän nopeuden alarajaksi on asetettu vähintään 40 % sopimusehtojen mukaisesta liittymän saavutettavissa olevasta enimmäisnopeudesta, edellyttäen, että tämä laatutaso taataan myös ruuhka-aikoina.

Teleyrityksen on säännöllisesti seurattava ja ylläpidettävä verkkonsa suorituskykyä täyttäkseen sen, mitä asiakkaan kanssa on sovittu internet-yhteyden palvelun laadusta ja ominaisuuksista.⁴ Teleyrityksen on listattava sopimusehdoissa ne keskeiset käyttäjästä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen. Samalla käyttäjälle on annettava tiedot siitä, jos teleyrityksen laajakaistaliittymän toimituksen yhteydessä tarjoamilla päätelaitteilla, kuten modeemilla, on liittymän tiedonsiirtonopeutta rajoittavia vaikutuksia.

Sopimusehdoissa ei saa käyttää tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavina tekijöinä laajakaistapalvelua tarjoavan teleyrityksen määräysvallassa olevia seikkoja, kuten teleyrityksen palvelun tarjontaan käyttämän (oman tai vuokratun) verkon tai verkossa olevien elementtien kapasiteettia tai muita vastaavia ominaisuuksia. Tällaiset tekijät on otettava huomioon siinä vaiheessa, kun tarkistetaan tilatun tiedonsiirtonopeuden saatavuus tiettyyn osoitteeseen. Satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset, jotka teleyritys korjaa nopeasti, eivät ole sopimusehdoissa kiellettyjä vastuunrajoituksia⁵.

Kuluttajille markkinoidaan tällä hetkellä esimerkiksi xDSL-tekniikalla toteutettuja ns. full rate -laajakaistaliittymiä, joissa asiakkaan käyttöön annetaan xDSL-yhteyden koko kapasiteetti. Toteutuvat tiedonsiirtonopeudet riippuvat mm. tilaajayhteyden pituudesta ja laadusta. Viestintävirasto katsoo, että tällaisille liittymille ei ole määritelty varsinaista tiedonsiirtonopeuden vaihteluväliä keskiarvoa tai tiedonsiirtonopeuden vähimmäis- ja enimmäisnopeuksia käyttäen. Viestintävirasto katsoo, että ns. full rate -liittymät eivät täytä viestintämarkkinalain edellytystä siitä, että laajakaistayhteydestä on ilmoitettava nopeuden vaihteluväli ja että vaihteluväli ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuton. Näin ollen Viestintävirasto pitää full rate -liittymien nopeuden määrittelyä viestintämarkkinalain 66 §:n ja 67 §:n vastaisena.

⁴ M58/2009 M 5 §.

⁵ HE 231/2005, s. 28.

Sopimusehdoissa luvattu tiedonsiirtonopeus tulee määritellä siten, että se on todennettavissa. Sopimusehdoissa on suositeltavaa määritellä, miten asiakas tai teleyritys voi todentaa sovitun tiedonsiirtonopeuden toteutumisen ja millä tavalla toteutetut mittaustulokset oikeuttavat teleyrityksen näkemyksen mukaan vetoamaan palvelun mahdolliseen virheeseen. Teleyrityksellä on oltava valmiudet mitata asiakkaalle tarjoamansa laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeutta. Kiinteään sijaintipaikkaan toimitetuissa liittymissä teleyrityksen on kyettävä mittaamaan tiedonsiirtonopeutta asiakkaan liittymän ja omassa verkossaan sijaitsevan mittauspisteen välillä.⁶

Asiakkaille voidaan esimerkiksi tarjota mahdollisuus tiedonsiirtonopeuden mittaukseen asiakkaan liittymän ja teleyrityksen verkossaan sijaitsevan mittauspisteen välillä. On kuitenkin hyvä muistaa, että asiakkaan sisäverkon ja päätelaitteiden vaikutus tiedonsiirtonopeuteen ei pääsääntöisesti ole teleyrityksen vaikutusmahdollisuuksien piirissä. Täten teleyrityksen on mahdollista varautua sopimusehdoissa tilanteisiin, joissa kiinteistön sisäjohtoverkkoa ei ole rakennettu Viestintäviraston määräyksen 25 mukaisesti sekä tilanteisiin, joissa asiakkaan päätelaite, huoneistoverkko tai käyttämät sovellukset heikentävät käyttäjän kokemaa tiedonsiirtonopeutta ja mittaustuloksia. Teleyritys voi mitata itse tiedonsiirtonopeutta omassa verkossaan olevan mittauspisteen ja asiakkaan liittymän tai talojakamon välillä.

Palvelun laadusta sovittaessa on myös huomioitava, että tiedonsiirtonopeuden määrittämiseen kuuluvat sekä saapuvan että lähtevän liikenteen nopeuden määrittelyt. Yllä lueteltuja periaatteita tulee soveltaa myös lähtevän liikenteen nopeuden määrittelyssä.

Mobiililaajakaistaliittymien vaihteluvälin kohtuullinen määrittelytapa

Tämä mobiililaajakaistan kohtuullisesta vaihteluvälistä annettu linjaus koskee sekä kiinteällä kuukausiveloituksella myytäviä mobiililaajakaistaliittymiä että tiedonsiirtomäärän perusteella tai muulla tavalla (kuten päivä- tai tuntiperusteisesti) hinnoiteltuja tiedonsiirtopalveluja. Linjaus kattaa siten sekä mobiililaajakaistamodeemin avulla toteutettavat tiedonsiirtopalvelut että matkapuhelin avulla käytettävät tiedonsiirtopalvelut.

Viestintävirasto katsoo, että yksinomaan enimmäisnopeuden, teoreettisen maksiminopeuden tai pääsääntöisen tiedonsiirtonopeuden ilmoittaminen mobiililaajakaistapalvelua koskevassa sopimuksessa ei täytä laissa asetettua vaatimusta vaihteluvälin ilmoittamisesta.

Viestintävirasto katsoo, että mobiililaajakaistoille ei voida antaa yhtä ainoaa tiedonsiirtonopeuden määrittelyn rajausta, sillä saatavilla oleva nopeus riippuu mm. kussakin käyttöpaikassa käytettävissä olevasta verkko-tekniikasta. Viestintävirasto katsoo, että teleyrityksen tulisi määritellä tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli erikseen ainakin kutakin verkkotekniikka varten ja tuoda käyttäjän tietoon selkeästi se, mikä vaikutus verkko-tekniikoilla on tiedonsiirtonopeuteen. Lisäksi teleyrityksen voi olla syytä määritellä nopeuden vaihteluväli aluekohtaisesti, mikäli eri alueilla saatavissa nopeuksissa on merkittäviä ja jatkuvaluonteisia eroja.

Viestintävirasto katsoo, että vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko:

1. tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen; tai
2. tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ala- ja ylärajoinen.

⁶ M58/2009 M 5 §.

Mikäli mobiililaajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli ilmoitetaan tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen, ei ilmoitettu keskiarvo saa olla liian alhainen suhteessa liittymän enimmäisnopeuteen. Tällöin katsotaan, että palvelussa on virhe nopeuden osalta, mikäli laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden keskiarvo alittaa ilmoitetun nopeuden ja käsillä ei ole teleyritystä vastuusta vapauttava teleyrityksestä riippumaton peruste. Sopimusehto, jossa tiedonsiirtonopeuden keskiarvo on määritelty ainoastaan pitkällä aikavälillä, on kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaa palvelun laatua ruuhka-aikoina. Viestintävirasto pitää vielä riittävänä sitä, että vaihteluväli ilmoitetaan erikseen esimerkiksi 24 tunnin ja 4 tunnin aikaväleille.

Mobiililaajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli voidaan määritellä myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ylä- ja alarajoineen. Tällöin katsotaan, että palvelussa on virhe nopeuden osalta, mikäli laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeus alittaa toistuvasti ilmoitetun miniminopeuden ja käsillä ei ole teleyritystä vastuusta vapauttava teleyrityksestä riippumaton peruste. Mikäli tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli määritellään vähimmäis- ja enimmäisnopeuksia käyttäen, ei vähimmäisnopeutta myöskään saa määritellä liian alhaiseksi suhteessa liittymän saavutettavissa olevaan enimmäisnopeuteen.

Mobiililaajakaistapalvelua tarjoavan teleyrityksen on tarjottava kuluttajan saataville tiedot siitä, mitä tiedonsiirtonopeutta kuhunkin sijaintiin on saatavilla. Vaatimusta ei täytyä se, että teleyritys ilmoittaa pelkästään kyseisessä sijaintipaikassa käytettävissä olevat verkkotekniikat, kertomatta eri verkoissa saavutettavissa olevaa tiedonsiirtonopeutta. Teleyrityksen on mainittava sopimusehdoissaan, mistä kuluttaja löytää ajankohtaiset tiedot matkaviestinverkon peittoalueista ja liittymän saavutettavissa olevasta tiedonsiirtonopeudesta eri alueilla tai osoitteissa. Teleyritys voi pitää yllä ajantasaisia peittoalue- ja nopeuskarttoja esimerkiksi omilla verkkosivuillaan. Karttoissa on tuotava selkeästi ilmi se, onko tiettyjen nopeuksien saatavilla oleminen laskettu verkon sisä- vai ulkokeiton mukaisesti. Peitto- ja tiedonsiirtonopeuskartoista tulee lisäksi käydä selkeästi ilmi se, onko ne laskettu joillain tietyillä päätelaitteeseen kiinnitettävää lisäantennia edellyttävillä antennivaatimuksilla. Näillä tiedoilla voi olla erityistä merkitystä kuluttajalle silloin, kun hän on hankkimassa laajakaistaa kotona tapahtuvaa käyttöä varten ja tekee valinnan kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistan ja mobiililaajakaistan välillä.

Teleyrityksen on listattava sopimusehdoissa ne keskeiset käyttäjistä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen. Samalla asiakasta on informoitava siitä, jos teleyrityksen mobiililaajakaistaliittymän toimituksen yhteydessä tarjoamalla päätelaitteilla, kuten mobiililaajakaistamodeemilla tai kytkypuhelimella, on liittymän tiedonsiirtonopeutta rajoittavia vaikutuksia. Myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin laskennassa oleellisesti käyttäjän kokemaan nopeuteen vaikuttavat olettavat tulee ilmoittaa sopimusehdoissa. Tällaisia ovat mm. mahdolliset antennivaatimukset.

Sopimusehdoissa ei saa käyttää tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavina tekijöinä mobiililaajakaistapalvelua tarjoavan teleyrityksen määräysvallassa olevia seikkoja. Vastuuta rajoittavat tekijät saavat olla ainoastaan sellaisia, joihin teleyritys ei voi aidosti vaikuttaa. Vastuunrajoitukset eivät saa olla myöskään liian laajasti määriteltyjä. Viestintävirasto pitää liian laajasti määriteltynä esimerkiksi kirjausta, jonka mukaan mobiililaajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeus voi vaihdella säästä tai luonnonolosuhteista riippuen. Tällaista ehtoa käytettäessä teleyrityksen tulisi tarkentaa, minkälaiset sää- ja luonnonolosuhteet voivat ai-

dosti vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen niin voimakkaasti, että vaikutusta ei ole mielekästä ottaa huomioon nopeuden vaihteluvälin määrittelyssä.

Viestintävirasto pitää hyvänä käytäntönä sitä, että teleyritykset tarjoavat käyttäjille mobiililaajakaistaliittymiin koeaikaa, jonka aikana asiakas voi testata liittymän soveltuvuutta omiin käyttötarkoituksiinsa. Viestintävirasto kuitenkin painottaa, että kokeiluajan tarjoamista ei voida käyttää teleyrityksen virhevastuuta lieventävänä tai poistavana tekijänä. Teleyritys ei voi vapautua virhevastuusta vetoamalla siihen, että liittymän tiedonsiirtonopeus oli samalla tasolla jo kokeiluajan aikana.

Kuluttajille markkinoidaan tällä hetkellä ns. full rate -mobiililaajakaistaliittymiä, joissa kuluttajalle tarjotaan kulloinkin saatavilla olevalla maksiminopeudella toimiva mobiililaajakaista. Toteutuvat tiedonsiirtonopeudet riippuvat tapauskohtaisesti mm. käytettävissä olevasta matkaviestinverkkotekniikasta, päätelaitteen ominaisuuksista, sijainnista ja matkaviestinverkon kuormituksesta. Tällaisille liittymille ei ole määritelty varsinaista tiedonsiirtonopeuden vaihteluväliä keskiarvoa tai tiedonsiirtonopeuden ala- ja ylärajaa käyttäen. Viestintävirasto katsoo, että ns. full rate -mobiililaajakaistaliittymät eivät täytä viestintämarkkinalain edellytystä siitä, että laajakaistayhteydestä on ilmoitettava nopeuden vaihteluväli ja että vaihteluväli ei saa olla kuluttajan kannalta kohutuuton. Näin ollen Viestintävirasto pitää full rate -mobiililaajakaistaliittymien nopeuden määrittelyä viestintämarkkinalain 66 §:n ja 67 §:n vastaisena.

Sopimusehdoissa luvattu tiedonsiirtonopeus tulee määritellä siten, että se on todennettavissa. Sopimusehdoissa on suositeltavaa määritellä, miten asiakas tai teleyritys voi todentaa sovitun tiedonsiirtonopeuden toteutumisen ja millä tavalla toteutetut mittaustulokset oikeuttavat teleyrityksen näkemyksen mukaan vetoamaan palvelun mahdolliseen virheeseen.

Teleyrityksellä on oltava valmiudet mitata tarvittaessa asiakkaalle tarjoamansa laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeutta.⁷ Liikkuvaan käyttöön toimitetuissa liittymissä mittausta ei tarvitse suorittaa asiakkaan liittymästä vaan mittausta voidaan tehdä tilastollisesti. Tämä tarkoittaa, että teleyrityksen on kyettävä mittaamaan langattoman viestintäverkon eri peittoaluepisteiden ja omassa verkossaan sijaitsevan mittauspisteen välisiä tiedonsiirtonopeuksia, joihin perustuen voidaan tilastollisesti arvioida asiakkaalle tarjotun internetyhteysohjelman tiedonsiirtonopeutta.⁸

Tulevaisuudessa saatetaan nähdä merkittävässä määrin erilaisia, kuten kuukausittaisiin tiedonsiirtomääriin perustuvia, tiedonsiirtopalvelujen hinnoittelumalleja. Käytössä on tällä hetkellä mm. malleja, joissa liittymän tiedonsiirtonopeus riippuu myös siirretystä datamäärästä. Liittymän tiedonsiirron prioriteettia voidaan esimerkiksi laskea, kun liittymän käyttö on ylittänyt jonkin tietyn ja ennalta sovitun datamäärän. Tällöin liittymän käytettävissä oleva enimmäisnopeus myös käytännössä laskee. Viestintävirasto katsoo, että viestintämarkkinalaki ei sinänsä estä tällaisia tuotteistuksia. Viestintävirasto kuitenkin painottaa, että liittymän tiedonsiirtonopeuden laskeminen ennalta määritellyn tiedonsiirtorajan täytyttyä on ehto, joka on tuotava selkeästi kuluttajan tietoon sopimusta tehtäessä. Lisäksi teleyrityksen on luonnollisesti ilmoitettava mobiililaajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli myös prioriteetin laskemisen jälkeen.

⁷ M58/2009 M 5 §.

⁸ MPS 58/2009, Määräyksen 58 perustelut ja soveltaminen, s. 18.

Palvelun laadusta sovittaessa on myös huomioitava, että nopeuden määrittämiseen kuuluvat sekä saapuvan että lähtevän liikenteen tiedonsiirtonopeuden määrittelyt. Yllä lueteltuja periaatteita tulee soveltaa myös lähtevän liikenteen nopeuden määrittelyssä.

Yleispalveluliittymän nopeuden vaihteluväli

Viestintämarkkinalain 60 c §:n 1 momentin mukaan teleyritys, jonka Viestintävirasto on lain 59 §:ssä tarkoitetulla tavalla nimennyt yleisissä puhelinpalveluissa yleispalvelun tarjoajaksi, on velvollinen tarjoamaan maantieteellisestä paikasta riippumatta kohtuullisella hinnalla liittymän yleiseen viestintäverkkoon käyttäjän vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa. Lain 60 c §:n 2 momentin mukaan tarjottavan liittymän tulee olla sellainen, että siitä voidaan soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa kotimaan ja ulkomaan puheluita sekä käyttää muita tavanomaisia puhelinpalveluita. Liittymän on lisäksi mahdollistettava tarkoituksenmukainen internet-yhteys, ottaen huomioon tilaajien enemmistön käytössä oleva yhteysnopeus, tekninen toteutettavuus ja kustannukset.

Yleispalveluun kuuluvan internet-yhteyden nopeudesta säädetään liikenne- ja viestintäministeriön asetuksessa tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa (732/2009). Asetuksen mukaan tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeus saapuvassa liikenteessä on 1 megabittiä sekunnissa. Asetuksen 1 §:n 2 momentin mukaan riittää, että internet-yhteyden keskimääräinen vähimmäisnopeus saapuvassa liikenteessä on 750 kilobittiä sekunnissa 24 tunnin mittausjakson aikana, eli 75 prosenttia vaaditusta nopeudesta ja 500 kilobittiä sekunnissa minkä tahansa neljän tunnin mittausjakson aikana eli 50 prosenttia vaaditusta nopeudesta.

Asetuksessa määritelty tiedonsiirtonopeuden vähimmäisnopeus on teknologianeutraali. Toisin sanoen tiedonsiirtonopeuden määrittely on laadittu siten, että yhteys on toteutettavissa sekä nykyisillä kiinteillä viestintäverkoilla että esimerkiksi @450-verkolla tai kolmannen sukupolven matkaviestinverkoilla.

Teleyritykselle asetettu velvollisuus ilmoittaa laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli viestintäpalvelusopimuksessa koskee myös yleispalveluliittymiä. Kuitenkin, koska yleispalveluliittymän vähimmäisnopeus ja sallittu vaihteluväli on säädetty valtioneuvoston asetuksella, tämän kannanoton linjaukset eivät koske sellaisenaan yleispalveluliittymiä.