



23.4.2010

1978/9230/2009

DNA Oy

Viite
Ref.
Ref.

Asia
Ärende
Subject

PÄÄTÖS DNA OY:N KULUTTAJILLE TARJOAMIEN KIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUJEN SOPIMUSEHTOJEN LAINMUKAISUUDESTA

I ASIAN VIREILLETULO JA KÄSITTELY VIESTINTÄVIRASTOSSA

1. Tavoite

Viestintävirasto on selvittänyt eräiden suurimpien laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten laajakaistapalvelusopimusten lainmukaisuutta. DNA Oy (jäljempänä myös "DNA") ja sen käyttämät sopimusehdot ovat olleet mukana Viestintäviraston suorittamassa tarkastelussa. Selvitystyön tavoitteena on ollut tarkasteltavien sopimusehtojen toteaminen tarkastelun rajauksen osalta lainmukaisiksi tai tarvittavien muutostoimenpiteiden edellyttäminen ehtojen saattamiseksi lainmukaisiksi.

2. Sovellettavat säännökset ja Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain (393/2003) 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. Teleyrityksen on julkaistava käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

Viestintämarkkinalain 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.

Sopimuksessa on yksilöitävä teleyrityksen nimi ja yhteystiedot.

Sopimuksessa on mainittava ainakin:

- 1) sopimuksen voimassaoloaika;
- 2) tarjottavien palvelujen laatu ja ominaisuudet sekä ylläpitopalvelutyypit;
- 3) viestintäpalvelun toimitusaika;
- 4) sopimuksen irtisanomismenettely ja irtisanomisen perusteet;
- 5) mahdollisen virheen tai viivästyksen seuraamukset;
- 6) miten sopimusehtojen muutoksista tiedotetaan käyttäjälle;

- 7) mitkä ovat käyttäjän oikeudet sopimusehtojen muuttuessa;
- 8) palvelujen hinnoitteluperuste tai sovellettavat hinnastot;
- 9) käyttäjän oikeus saada tietoja laskunsa muodostumisesta;
- 10) käyttäjän oikeus tehdä telelaskusta muistutus;
- 11) maksun laiminlyönnin seuraamukset;
- 12) teleyrityksen oikeus lopettaa palvelun tarjoaminen tai rajoittaa palvelun käyttöä;
- 13) edellä 61 §:n 2 momentissa tarkoitetun käyttörajan suuruus sekä ohjeet siitä, miten kuluttaja voi seurata laskun kertymistä.

Sopimuksessa on lisäksi mainittava kuluttajan oikeudesta saattaa sopimusta koskeva riita kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

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

Viestintämarkkinalain 83 §:n mukaan Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

Viestintämarkkinalain 121 a §:n 1 momentin mukaan Viestintävirasto voi kieltää jatkamasta 66 §:n vastaisen sopimusehdon käyttämistä tai uudistamasta sellaisen tai siihen rinnastettavan sopimusehdon käyttämistä, jos kiello on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen.

3. Tarkastelun kohde ja rajaus

Tässä päätöksessä on tarkasteltu DNA:n kuluttajien kanssa tekemien laajakaistapalvelusopimusten sopimusehtoja. Päätöstä varten Viestintävirasto pyysi DNA:ta toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä laajakaistaliittymäsopimuksen DNA:n kanssa. DNA toimitti pyydetyt sopimusehdot Viestintävirastolle 26.6.2009 ja 3.7.2009. Tarkastelun kohteena ovat DNA Palvelut Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille 1.7.2007 (jäljempänä "DNA:n yleiset sopimusehdot"), DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvaus 1.2.2009 (jäljempänä "DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvaus" ja "Palvelukuvaus") sekä DNA Laajakaista -liittymäsopimus.

Sopimusehtojen tarkastelussa päähuomio on kiinnitetty laajakaistaa koskeviin erityisehtoihin, mikäli yrityksellä on sellaiset käytössään. Viestintäpalveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille on tarkasteltu vain niiltä osin kuin ne koskevat nimenomaan laajakaistapalvelujen tarjoamista ja sisältävät tarkastelun rajauksen piiriin kuuluvia ehtokohtia.

Päätöksessä on otettu kantaa *kiinteään verkon tekniikalla toteutettujen laajakaistapalvelujen toimittamiseen liittyviin ehtoihin*, toisin sanoen tämän tarkastelun ulkopuolelle on rajattu yksinomaan langatonta laajakaistapalvelua koskevat ehdot.

Viestintävirasto ja kuluttaja-asiamies voivat tulevaisuudessa arvioida DNA:n sopimusehtojen kohtuullisuutta muiltakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

4. Viestintäviraston selvityspyyntö ja DNA:n vastaus

Viestintävirasto pyysi selvityspyyntönsä¹ DNA:lta selvitystä eräistä kuluttajille tarjotuissa laajakaistapalveluissa sovellettavista sopimusehtokohdista. DNA toimitti pyydetyn selvityksen 15.1.2010.

5. Päätösluonnoksesta kuuleminen

Ennen päätöksen antamista Viestintävirasto varasi DNA:lle hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisen tilaisuuden lausua mielipiteensä päätösluonnoksesta. DNA toimitti lausuntonsa Viestintävirastolle 14.4.2010. DNA:n asiassa antama lausunto on soveltuvien osin huomioitu päätöksessä.

II DNA:N KÄYTTÄMIEN SOPIMUSEHTOJEN TARKASTELU JA HAVAITUT MUUTOSTARPEET

1. Sopimuksen syntyprosessi

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan viestintäpalvelusopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Pykälän perusteluissa on todettu, että sopimusehdon kohtuuttomuutta arvioitaessa voidaan ottaa huomioon esimerkiksi kuluttajasopimusten kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi (93/13/ETY), joka on pantu täytäntöön kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun säännöksillä.² Sopimusehtoa voidaan kuluttajansuojalain nojalla pitää kohtuuttomana esimerkiksi, jos ehto on omiaan suosimaan elinkeinonharjoittajaa siinä määrin, ettei sopimusosapuolten välillä voida katsoa vallitsevan kohtuullista tasapainoa.³

Viestintävirasto katsoo viestintämarkkinalain 66 §:n edellyttävän, että teleyrityksen kuluttajien kanssa käyttämän sopimuksentekoprosessin sekä siihen liittyvien sopimusehtojen ja käytäntöjen tulee olla kohtuullisia ja riittävän selkeitä, jotta kuluttajan asema sopijaosapuolena pystytään turvaamaan prosessin eri vaiheissa. Viestintäpalvelusopimusta solmivan kuluttajan oikeusaseman kannalta on keskeistä yksiselitteisellä tavalla tietää muun muassa, missä vaiheessa sopimuksen osapuolet ovat sidottuja sopimukseen ja missä vaiheessa peruuttamisoikeus on menetetty.

Sopimuksen syntyprosessista todetaan DNA:n yleisten sopimusehtojen kohdassa 3.1 seuraavaa: *Teleyrityksen ja asiakkaan välinen sopimus voi syntyä joko sopimuksen allekirjoittamisella, asiakkaan maksaessa laskun tilaamastaan palvelusta tai kun Teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksen syntyminen voi myös edellyttää, että asiakas on maksanut vaaditun ennakkomaksun tai vakuuden. Teleyrityksellä on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta oikeus asettaa sopimuksen tekemisen edellytykseksi kohtuullinen käyttöraja.*

Viestintävirasto kävi sopimusehtojen valossa läpi DNA:n ja asiakkaan välisen laajakaistasopimuksen syntyprosessin vaiheita. Viestintävirasto kiinnitti selvityspyyntönsä huomiota siihen, ettei virasto pystynyt DNA:n toimittaman materiaalin perusteella selvittämään yksiselitteisesti DNA:n laajakaistapalvelujen sopimuksentekoprosessia ja sen vaiheita kaikilta osin. Epäselvyyksistä johtuen Viestintävirasto pyysi DNA:lta selvitystä laajakaistapalvelun sopimuksen syntymisestä. Selvityksessä tuli yksilöidä esimerkiksi aikajanaa käyttäen mm. tilauksen tekemisen ajankohta, mahdollisen vakuuden pyytäminen ja maksaminen, tilatun nope-

¹ 10.12.2009, Dnro 1978/9230/2009.

² HE 231/2005, s. 25.

³ HE 8/1977

usluokan saatavuuden tarkistaminen, mahdollinen yhteyden tilaaminen paikalliselta verkko-operaattorilta ja tilausvahvistuksen toimittaminen asiakkaalle. Lisäksi aikajanaan tuli yksilöidä ajankohta, jolloin asiakas on DNA:n näkemyksen mukaan sidottu sopimukseen ja ajankohta, jolloin DNA:n näkemyksen mukaan DNA itse on sidottu sopimukseen. Aikajanaan oli myös yksilöitävä ajankohta, jolloin DNA:n näkemyksen mukaan asiakkaalla ei enää ole oikeutta peruuttaa tilaustaan; ja ajankohta, jolloin asiakkaalle ilmoitetaan peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Selvitystä pyydettiin erikseen kunkin käytetyn myyntikanavan (puhelinmyynti, verkkokauppa, myyntitapahtuma liikkeessä) osalta.

DNA:n tilausprosessistaan toimittaman selvityksen perusteella Viestintävirasto kiinnitti päätösluonnoksessa DNA:n huomiota siihen, että viestintämarkkinalain mukaan asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossa DNA kuitenkin toteaa, että laajakaistaliittymän toimitusprosessissa laskutus käynnistyy aina vasta, kun asennus on kuitattu valmiiksi ja laajakaistayhteys on asiakkaan käytettävissä. Näin ollen toimitusprosessi on tältä osin lainmukainen eikä Viestintävirastolla ole siitä saadun selvityksen perusteella huomautettavaa.

2. Palvelun toimitusaika

Viestintämarkkinalain 67 §:ssä säädetään viestintäpalvelusopimuksen muodosta ja vähimmäissisällöstä. Lainkohdan tarkoituksena on turvata kuluttajansuojan vähimmäistaso viestintäpalvelun vastaanottamista koskevassa sopimuksessa. Tästä vähimmäistasosta kuluttajan vahingoksi poikkeava sopimusehto on lain perustelujen mukaan mitätön.⁴

Viestintämarkkinalain 67 § 3 momentin 3 kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava viestintäpalvelun toimitusajasta. Viestintämarkkinalain 67 a §:n 1 momentin mukaan viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Toimitusajasta sopiminen on merkityksellistä sen arvioimiseksi, milloin palvelun toimituksen katsotaan viivästyneen. Viestintävirasto katsoo, että toimitusaika ei voi olla niin avoimesti määritelty, että se käytännössä säännönmukaisesti estäisi käyttäjän mahdollisuuden vedota palvelun viivästymiseen ja sitä kautta estäisi viivästysseuraamusten aktualisoitumisen. Viestintäviraston näkemyksen mukaan toimitusajasta on sovittava siten, että siitä käy selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, minkä ajan kuluessa teleyritys sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän.

DNA:n yleisissä sopimusehdoissa toimitusaikaa käsitellään kohdassa 4.1. Ehtokohdan mukaan *Teleyritys sopii asiakkaan kanssa palvelun toimitusajan tai arvioidun toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovittu toimitusajan loppuun mennessä.*

DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksessa kohdassa 5 todetaan liittymän toimituksesta seuraavaa: *Liittymän toimitusaika vaihtelee hieman alueittain ja tekniikoittain (kts. suuntaa antavat toimitusajat tekniikka-*

⁴ HE 112/2002, s. 159.

kohtaisista kuvauksista). DNA toimittaa laajakaistayhteyden kiinteistön liityntäpisteeseen.

Palvelukuvauksen kohdassa 1.1 kerrotaan, että *DNA Laajakaistan toimitusaika on DNA:n oman verkon alueella noin 10 työpäivää ja DNA:n oman verkon ulkopuolella yleensä pääsääntöisesti vähintään 4 viikkoa.*

Palvelukuvauksen kohdassa 1.2 kerrotaan, että *DNA Laajakaista taloyhtiö laajakaistaliittymän toimitusaika on noin 10 työpäivää, mikäli taloyhtiön laitetilassa laitteet ovat valmiina. Laitetilan laitteiden toimitusaika on noin 4 viikkoa. Osa liittymistä voidaan toimittaa jopa kahden vuorokauden sisällä tilauksesta, mikäli fyysinen kytkentä on osoitteessa jo valmiina.*

Palvelukuvauksessa kohdassa 1.3 kerrotaan, että *DNA Laajakaista kaapeli toimitetaan jopa vuorokaudessa tilauksesta.* Selvityksessään DNA toteaa, että toimitusaika on yleensä enintään kaksi vuorokautta.

Viestintävirasto pyysi selvityspyynnössään DNA Oy:ltä selvitystä siitä, millä tarkkuudella ja missä muodossa asiakkaan kanssa sovitaan toimitusajasta tai arvioidusta toimitusajasta, kuten yleisten sopimusehtojen kohdassa 4.1. todetaan. Erityisesti selvitystä pyydettiin siitä, mitä sopimusehtokohdassa tarkoitetaan *arvioidulla toimitusajalla* ja mitkä ovat kuluttajan mahdollisuudet vedota viivästykseen arvioidun toimitusajan mahdollisesta ylittymisestä.

DNA on vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön todennut, että se on yksilöinyt DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksessa laajakaistapalvelujen toimitusajan viestintämarkkinalain 67 §:ssä edellytetyllä tavalla. Käytännössä DNA kertoo noudattavansa Palvelukuvauksessa kerrottuja toimitusaikoja, ja ilmoitettujen toimitusaikojen mukaan asiakas voi tarvittaessa vedota viivästykseen ja viivästysseuraamuksiin. Palvelukuvauksessa ilmoitetut toimitusajat eivät DNA:n käsityksen mukaan ole niin avoimesti määriteltyjä, ettei asiakas voisi käytännössä vedota viivästykseen. Myös asiakkaiden toivomat asennuspäivämäärät pyritään huomioimaan. Jos asiakkaan toive voidaan toteuttaa, toimitusaika on se, mitä yksittäisen asiakkaan kanssa on sovittu. DNA myös toteaa, että tilanteissa, joissa laajakaistan toimitusosoite on DNA:n oman verkon ulkopuolella, toimitusaika ei vielä tilauksen tekemisvaiheessa ole päivälleen DNA:n tiedossa.

Viestintävirasto toteaa, että lähtökohtaisesti DNA:n käyttämä menetelmä ilmoittaa laajakaistan toimitusaika palvelukuvauksessa täyttää viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimuksen viestintäpalvelun toimitusajasta sopimisesta, edellyttäen että palvelukuvaus saatetaan asianmukaisesti molempia osapuolia sitovaksi viestintäpalvelusopimuksen osaksi.

Viestintävirasto kuitenkin edellyttää, että laajakaistan toimitusajasta sovitaan viestintäpalvelusopimuksessa siten, että takaraja toimitukselle on määritelty täsmällisesti. DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksessa 1.2.2009 kohdissa 1.1 - 1.3 toimitusajasta käytetyt ilmaisut noin 10 työpäivää, yleensä vähintään 4 viikkoa ja jopa vuorokaudessa eivät ole riittävän täsmällisiä määritelmiä, koska ne jättävät avoimeksi sen, mistä nimenomaisesta hetkestä alkaen kuluttajalla on oikeus vedota laajakaistapalvelun toimituksen viivästykseen. DNA:n palvelukuvauksessaan käyttämä toimitusajan määrittely ei Viestintäviraston näkemyksen mukaan täytä viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 3 kohdan vaatimusta viestintäpalvelun toimitusajasta sopimisesta. DNA:n päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossa ehdottama muutos, jonka mukaan sopimusehdoissa ilmoitetuista toimitusajoista poistettaisiin kaikki avoimet

määritelmät, kuten "noin" sana, korjaisi sopimusehdot viestintämarkkinalain edellytysten mukaisiksi.

Asiakasta sitova viestintäpalvelusopimus ei voi syntyä ennen kuin toimitusajasta on sovittu. Vaatimus toimitusajan täsmällisestä sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, jossa DNA toimittaa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle. DNA on Viestintäviraston päätösluonnoksen johdosta antamassaan lausunnossa todennut, että sen toimittaessa laajakaistaliittymän oman verkkonsa ulkopuolelle, on toimitusajasta välttämättömyyden sopia oman verkon alueen toimituksesta poikkeavasti, koska toimitus on riippuvainen myös toisen operaattorin toiminnasta, johon DNA:lla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Viestintävirasto katsoo, ettei asiakkaan mahdollisuus saada korvausta viivästykseen johdosta voi riippua siitä, onko hänen tilaamansa liittymä toteutettu teleyrityksen omalla vai vuokratulla verkkoinfrastruktuurilla. Kun asiakas sitoutuu sopimukseen, tulee asiakkaalla kaikissa tilanteissa olla tieto myös siitä, missä ajassa sopimuksen mukainen palvelu toimitetaan. Teleyrityksen toimittaessa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle, sen omaa asemaa turvaa viestintämarkkinalain 138 b §. Lainkohdassa todetaan, että jos teleyritys on viestintämarkkinalain nojalla joutunut käyttäjälle vastuuseen sellaisesta viivästyksestä tai virheestä, joka johtuu toisen teleyrityksen toiminnasta, vastuuseen joutuneella on oikeus saada korvaus vahingostaan kyseiseltä toiselta teleyritykseltä, jollei tämä osoita, ettei viivästys tai virhe johtunut huolimattomuudesta sen puolella. Viestintävirasto tuo esiin sen, ettei toimitusajan tarkkaa määrittelyä edellytetä välttämättä palvelun tilaushetkellä, vaan silloin kun molempia osapuolia sitova viestintäpalvelusopimus syntyy. Teleyrityksellä on pitkälti mahdollisuus määritellä sitovan sopimuksen syntymisen edellytykset sopimusehdoissaan.

Viestintävirasto edellyttää, että DNA sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen palvelun toimitusaikaa koskevan sopimusehdon. Sopimuksessa ja/tai toimitusehdoissa määrittelyistä toimitusajasta tulee käydä selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä DNA sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän. Vaatimus toimitusajan sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, jossa DNA toimittaa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle.

3. Palvelun sisältöä ja laatua käsittelevät sopimusehtokohdat: liittymän nopeuden määrittely

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2. kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava tarjottavien palvelujen laadusta ja ominaisuuksista sekä ylläpitopalvelutyypeistä. Lain esitöiden mukaan sääntelyllä on pyritty siihen, että sopimuksessa määriteltäisiin aikaisempaa täsmällisemmin se, miten palvelun tulisi toimia ja mitkä ovat sen keskeiset ominaisuudet. Palvelun ominaisuuksista tulee sopia mahdollisimman tarkasti, jotta voidaan määritellä, milloin on kyseessä viestintämarkkinalain 67 d §:ssä määritelty virhe viestintäpalvelun toimituksessa.⁵

DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksen kohdassa 1 todetaan, että *DNA Laajakaista -liittymät koostuvat eri nopeusluokista ja tekniikoista, joilla on tietyt maksiminopeudet DNA:n alueverkosta asiakkaalle ja asiakkaalta DNA:n alueverkkoon päin.* Lisäksi DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksen kohdissa 1.1 (DNA Laajakaista), 1.2 (DNA Laajakaista ta-loyhtiö) ja 1.3 (DNA Laajakaista kaapeli) todetaan, että *Laajakaistaliit-*

⁵ HE 231/2005 vp, s. 26.

tymille ilmoitetut yhteysnopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia. Yhteyden todellinen nopeus on usein tätä alhaisempi ja voi vaihdella liittytäkniikan ja liittytäyhteyden teknisten ominaisuuksien mukaan. Liittymän nopeuteen ja laatu tasoon voivat vaikuttaa mm. kaapelin pituus ja kunto, asiakkaan huoneiston sisäverkon kunto sekä verkon liikenteen määrä.

Selvityspyynnössä Viestintävirasto pyysi DNA:lta selvitystä siitä, miten se katsoo DNA Laajakaistaliittymien palvelukuvauksen kohtien 1.1, 1.2 ja 1.3 täyttävän viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2. kohdan ja virheen määritelmää koskevan lain 67 d §:n vaatimukset. Viestintävirasto myös varasi DNA Oy:lle tilaisuuden esittää näkemyksensä siitä, mitä DNA Oy pitää laajakaistayhteyden nopeuden kohtuullisena vaihteluvälinä.

DNA on omassa vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön todennut muun muassa, että DNA:n käyttämä tapa ilmoittaa yhteysnopeudet teoreettisena maksiminopeutena on teleyritysten yleisesti käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistan yhteysnopeus. Nopeuden määrittely kyseisellä tavalla on DNA:n mukaan luontevaa, koska sitä on käytetty pitkään ja se on tuttu tapa myös käyttäjille. Lisäksi laajakaistan nopeuteen vaikuttavat käytännössä niin monet asiat, että nopeuden vaihteluvälin määrittely muulla tavalla on osoittautunut haasteelliseksi.

DNA kertoo pyrkivänsä aina toimittamaan asiakkaalle olosuhteet huomiioon ottaen mahdollisimman korkealaatuisen tuotteen. Koska asiakaskohdattaiset olosuhteet vaihtelevat paljon ja kaikki yhteysnopeuteen vaikuttavat seikat eivät ole DNA:n säädeltävissä, yhteysnopeuden vaihteluvälin ilmoittaminen on erittäin vaikeaa. DNA toteaa, että yhteyden todellista nopeutta ei voida ostotilanteessa mitenkään luotettavasti todentaa, vaan todellinen nopeus selviää vasta käyttöönoton jälkeen liittymää käytettäessä.

Käytännössä DNA on noudattanut käytäntöä, jossa asiakkaan todellisen liittymänopeuden pitää olla suurempi kuin seuraavan alemman liittymänopeuden ilmoitettu teoreettinen maksiminopeus. Esimerkiksi 2M liittymän nopeus tulee olla suurempi kuin 1M, muuten liittymässä voidaan katsoa olevan virhe. DNA:n mielestä käytetty vaihteluvälitarkastelu on kohtuullinen ja DNA on valmis harkitsemaan yhteysnopeuden määrittelyä kerrotulla tavalla myös laajakaistaliittymien palvelukuvauksessa. DNA:n näkemyksen mukaan liikenne- ja viestintäministeriön asetuksessa 732/2009 (liikenne- ja viestintäministeriön asetus tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa) tarkoitettua säännöstä tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta ei tule Viestintäviraston selvityspyynnössä tarkoittamalla tavalla laajentavalla tulkinnalla soveltaa muihin laajakaistaliittymiin kuin asetuksessa tarkoitettuihin yleispalveluliittymiin.

Viestintävirasto toteaa, että DNA:n käyttämä tapa ilmoittaa sopimusehdoissa laajakaistan nopeus teoreettisena maksiminopeutena ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan edellytystä, jonka mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava tarjottavien palvelujen laadusta ja ominaisuuksista. Teoreettisen maksiminopeuden käyttäminen nopeuden kuvaajana on niin avoin määrittely, että se johtaa käytännössä kohtuuttomaan tilanteeseen, jossa kuluttajalla ei sopimusehtojen nojalla ole koskaan mahdollisuutta vedota palvelun virheeseen nopeuden osalta. Viestintäviraston näkemyksen mukaan DNA:n käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistan yhteyden nopeus on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastainen.

Viestintävirasto toteaa, että DNA:n esittämä ehtomuotoilun muutos, jossa asiakkaan todellisen liittymänopeuden pitää olla suurempi kuin seu-

raavan alemman liittymänopeuden ilmoitettu teoreettinen maksiminopeus, ei ole kuluttajan kannalta kohtuullinen. DNA laajakaistaliittymien nopeusluokat eivät määrity lineaarisesti. ADSL-tekniikalla toteutettujen laajakaistaliittymien nopeusluokat ovat DNA laajakaistaliittymien palveluvauksen kohdan 1.1 mukaan 1M, 2M, 8M ja 24M ja kuitu-ethernet-tekniikalla toteutetuissa liittymissä 1M, 2M, 8M, 24M ja 100M. DNA:n esittämän ehtomuotoilun nojalla esimerkiksi 8M liittymässä ei olisi virhetä, mikäli nopeus on yli 2 Mbit/s. DNA:n ehdottama muotoilu sallii Viestintäviraston näkemyksen mukaan kohtuuttoman suuret vaihteluvälit laajakaistayhteyden nopeudessa.

Lisäksi DNA:n ehdottama muotoilu jättää avoimeksi sen, miten ja millä aikavälillä liittymän nopeus mitataan. Muotoilusta ei ilmene, onko ilmoitettu nopeus esimerkiksi keskimääräinen nopeus vai tuleeko liittymän nopeuden aina toteuttaa alemman liittymänopeuden teoreettinen maksiminopeus. DNA:n ehdottama muotoilu ei myöskään takaa liittymän toimivuutta kaikkein suurimpina käyttöhetkinä eli ruuhka-aikana.

Viestintäviraston linjaus kiinteän laajakaistayhteyden nopeuden määrittelystä

Viestintämarkkinalaki edellyttää, että palvelun laadusta ja ominaisuuksista on sovittava viestintäpalvelusopimuksessa. Yksinomaan enimmäisnopeuden, teoreettisen maksiminopeuden tai pääsääntöisen yhteysnopeuden ilmoittaminen laajakaistapalvelua koskevassa sopimuksessa ei täytä laissa asetettua vaatimusta.

Laajakaistaliittymän sopimusehdoissa yhteysnopeus on määriteltävä siten, että se on tosiasiallisesti saavutettavissa. Laajakaistapalvelua tarjoavalla operaattorilla on oltava keinot selvittää, mitä nopeutta kuhunkin osoitteeseen voidaan tarjota.⁶ Sopimusehdoissa ei saa viestintäpalvelun virhetta arvioitaessa käyttää yhteysnopeutta rajoittavina tekijöinä laajakaistapalvelua tarjoavan teleyrityksen määräysvallassa olevia seikkoja, kuten oman verkon tai verkossa olevien elementtien kapasiteettia tai muita ominaisuuksia. Tällaiset tekijät on otettava huomioon siinä vaiheessa, kun tarkistetaan tilatun yhteysnopeuden saatavuus tiettyyn osoitteeseen.

Hallituksen esityksessä 272/2009 ehdotetaan, että viestintäpalvelusopimuksessa olisi jatkossa mainittava aina myös laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli. Liikenne- ja viestintävaliokunnan mietinnössä 1/2010 vp on todettu, että teleyritys voi määrittää itse vaihteluvälin kunkin tyyppisen laajakaistaliittymän osalta. Vaihteluvälin määrittäminen on teleyrityksen harkintavallassa, mutta Viestintävirasto katsoo, että vaihteluvälin tulee olla kuluttajan kannalta kohtuullinen. Sopimusehto, jossa liittymän nopeus on määriteltä niin avoimesti, että kuluttajalla ei ole käytännössä koskaan mahdollisuutta vedota palvelun virheeseen nopeuden osalta, on kuluttajan kannalta kohtuuton.

Mikäli nopeus määritellään keskimääräistä tai pääsääntöistä vähimmäisnopeutta käyttäen, ei vähimmäisnopeutta saa määritellä liian alhaiseksi suhteessa enimmäisnopeuteen. Sopimusehto, jossa keskimääräinen tai pääsääntöinen vähimmäisnopeus on määriteltä ainoastaan pitkällä aikavälillä, on kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaa palvelun laatua ruuhka-aikoina.

⁶ Viestintäviraston määräyksessä ja yleispalvelusta viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta (Viestintävirasto 58/2009 M) edellytetään, että teleyrityksen on seurattava ja ylläpidettävä verkkonsa suorituskykyä täyttääkseen sen, mitä asiakkaan kanssa on sovittu Internet-yhteyspalvelun laadusta ja ominaisuuksista.

Teleyrityksellä on oltava valmiudet mitata tarvittaessa asiakkaalle tarjoamansa laajakaistayhteyden yhteysnopeutta. Kiinteään sijaintipaikkaan toimitetuissa liittymissä teleyrityksen on kyettävä mittaamaan yhteysnopeutta asiakkaan liittymän ja omassa verkossaan sijaitsevan mittauspisteen välillä.⁷

Sopimusehdoissa luvattu yhteysnopeus tulee määritellä siten, että se on todennettavissa. Sopimusehdoissa on suositeltavaa määritellä, miten asiakas tai teleyritys voi todentaa sovitun yhteysnopeuden toteutumisen ja millä tavalla toteutetut mittaustulokset oikeuttavat teleyrityksen näkemyksen mukaan vetoamaan palvelun mahdolliseen virheeseen. Nopeuden mittausta suositeltavaa suorittaa teleyrityksen verkossa sijaitsevasta pisteestä asiakkaan liittymään. Kiinteissä verkoissa asiakaspään mittauspiste on joko talojakamo tai muu operaattorin määrittämä mittauspiste, joka ei sijaitse talojakamoa kauempana asiakkaasta. Suositeltava mittaustapa huomioi sen, että asiakkaan sisäverkon ja päätelaitteiden vaikutus yhteysnopeuteen ei pääsääntöisesti ole teleyrityksen vaikutusmahdollisuuksien piirissä. Yhteysnopeuden voi kuitenkin mitata myös asiakkaan päätelaitteessa, mikäli teleyritys näin haluaa.

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

Viestintävirasto edellyttää, että DNA sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen sopimusehdon, jossa määritellään täsmällisesti tarjottavan laajakaistapalvelun yhteysnopeus. Viestintävirasto katsoo, että yhteysnopeus tulee määritellä tavalla, joka on kuluttajan kannalta kohtuullinen ja vastaa verkon todellista suorituskykyä.

III PÄÄTÖS

Viestintävirasto velvoittaa DNA Oy:tä tekemään päätöksen II osiossa kohdissa 2 ja 3 edellytetyt muutokset vakiosopimusehtoihin ja käytäntöihin, joita DNA Oy käyttää tarjotessaan laajakaistapalveluita kuluttaja-asiakkaille.

Yhteenveto edellytetyistä muutoksista

- 1) DNA:n tulee sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen palvelun toimitusaikaa koskeva sopimusehto. Sopimuksessa ja/tai toimitusehdoissa määritellystä toimitusajasta tulee käydä selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä DNA sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän. Vaatimus toimitusajan sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, jossa DNA toimittaa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle.
- 2) DNA:n tulee sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen sopimusehto, jossa määritellään täsmällisesti tarjottavan laajakaistapalvelun yhteysnopeus. Yhteysnopeus tulee määritellä tavalla, joka on kuluttajan kannalta kohtuullinen ja vastaa verkon todellista suorituskykyä. Yhteysno-

⁷ M58/2009 M 5 §.

peutta määriteltäessä on noudatettava tämän päätöksen luvun II kohdassa 3. mainittuja periaatteita.

Muutokset ehtoihin on toteutettava siten, että muutokset astuvat voimaan viimeistään 1.10.2010. DNA Oy:n on annettava Viestintävirastolle 2.8.2010 mennessä kirjallinen selvitys siitä, miten sopimusehtoja on muutettu tai tullaan muuttamaan asetettuun määräpäivään mennessä.

IV MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen saa hakea muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitusta on päätöksen liitteenä.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

Lisätietoja tästä päätöksestä antavat lakimies Anu Kettunen p. 09 6966 747 ja lakimies Hanna Heiskanen p. 09 6966 787.

Apulaisjohtaja



Merja Saari

Lakimies



Anu Kettunen