



23.4.2010

1977/9230/2009

Elisa Oyj

Viite  
Ref.  
Ref.

Asia  
Ärende  
Subject

## PÄÄTÖS ELISA OYJ:N KULUTTAJILLE TARJOAMIEN KIIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUJEN SOPIMUSEHTOJEN LAJIMUKAISUUDESTA

### I ASIAN VIREILLETULO JA KÄSITTELY VIESTINTÄVIRASTOSSA

#### 1. Tavoite

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

#### 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 ylläpitopalvelutyytit;
- 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 kieltö on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen.

### 3. Tarkastelun kohde ja rajaus

Tässä päätöksessä on tarkasteltu Elisan kuluttajien kanssa tekemien laajakaistapalvelusopimusten sopimusehtoja. Päätöstä varten Viestintävirasto pyysi Elisaa toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä laajakaistaliittymäsovimuksen Elisan kanssa. Elisa toimitti pyydetyt sopimusehdot Viestintävirastolle 24.6.2009. Tarkastelun kohteena ovat Elisan yleiset sopimusehdot kuluttajille 1.2.2008 (jäljempänä "Elisan yleiset sopimusehdot") ja tilausvahvistuksen yhteydessä asiakkaalle toimitettavat ehdot (jäljempänä "tilausvahvistuksen takasivu"). Elisan ilmoituksen mukaan sillä ei ole erillisinä dokumentteina henkilöasiakkaille palvelukuvauksia ja hinnastoja. Nämä tiedot löytyvät elisa.fi www-sivustoilta, missä on myös tekninen erittely-osio.

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 Elisan sopimusehtojen kohtuullisuutta muiltakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

#### 4. Viestintäviraston selvityspyyntö ja Elisan vastaus

Viestintävirasto pyysi selvityspyyntönsä<sup>1</sup> Elisalta selvitystä eräistä kuluttajille tarjotuissa laajakaistapalveluissa sovellettavista sopimusehtokohdista. Elisa toimitti pyydetyn selvityksen 27.1.2010.

#### 5. Päätösluonnoksesta kuuleminen

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

## II ELISAN 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.<sup>2</sup> Sopimusehtoa voidaan kuluttajansuojalain nojalla pitää kohtuuttomana esimerkiksi, jos ehto on omiaan suosimaan elinkeinonharjoittajaa siinä määrin, ettei sopimusosapuolten välillä voida katsoa vallitsevan kohtuullista tasapainoa.<sup>3</sup>

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 Elisan yleisissä sopimusehdoissa kohdassa 2.4 seuraavaa: *Asiakkaan ja Elisan välinen sopimus tulee voimaan, kun Elisa tai tämän valtuuttama on hyväksynyt asiakkaan tilauksen tai liittymäsopimuksen.* Elisan tilausvahvistuksen takasivulla, kohdassa "Peruuttamisoikeus" todetaan, että *Asiakkaalla ei ole oikeutta peruuttaa tilaustaan sen jälkeen, kun hän on saanut tilausvahvistuksen. Sen sijaan asiakkaalla on oikeus peruuttaa telemarkkinointipuhelun aikana tai verkkokaupassa tekemänsä tilaus ilmoittamalla siitä Elisalle 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta. Tällaista peruutusoikeutta ei kuitenkaan ole, jos Elisa on ehtinyt tilata sitovasti yhteyden paikalliselta verkko-operaattorilta, palvelu on otettu käyttöön tai laitteen myyntipakkauksen sinetöinti on rikkoutunut.*

Viestintävirasto kävi sopimusehtojen valossa läpi Elisan ja asiakkaan välisen laajakaistasopimuksen syntyprosessin vaiheita. Viestintävirasto kiinnitti selvityspyyntönsä huomiota siihen, ettei virasto pystynyt Elisan toimittaman materiaalin perusteella selvittämään yksiselitteisesti Elisan laajakaistapalvelujen sopimuksentekoprosessia ja sen vaiheita kaikilta osin. Epäselvyyksistä johtuen Viestintävirasto pyysi Elisalta selvitystä

<sup>1</sup> 10.12.2009, Dnro 1977/9230/2009.

<sup>2</sup> HE 231/2005, s. 25.

<sup>3</sup> HE 8/1977.

laajakaistapalvelun sopimuksen syntymisestä. Selvityksessä tuli yksilöidä esimerkiksi aikajanaa käyttäen mm. tilauksen tekemisen ajankohta, mahdollisen vakuuden pyytäminen ja maksaminen, tilatun nopeusluokan saatavuuden tarkistaminen, mahdollinen yhteyden tilaaminen paikalliselta verkko-operaattorilta ja tilausvahvistuksen toimittaminen asiakkaalle. Lisäksi aikajanaan tuli yksilöidä ajankohta, jolloin käyttäjä on Elisan näkemyksen mukaan sidottu sopimukseen ja ajankohta, jolloin Elisan näkemyksen mukaan Elisa itse on sidottu sopimukseen. Aikajanaan oli myös yksilöitävä ajankohta, jolloin Elisan näkemyksen mukaan asiakkaalla ei enää ole oikeutta peruuttaa tilaustaan; ja ajankohta, jolloin asiakkaalle ilmoitetaan peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Selvitystä pyydettiin erikseen kunkin käytetyn myyntikanavan osalta.

Vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön Elisa on kuvannut sopimuksen syntyprosessin vaiheet eriteltynä eri myyntikanavittain (myymälä, www-kanava, puhelinmyynti).

Antamansa selvityksen mukaan Elisa ilmoittaa kaikissa myyntikanavissa tilaussopimusta tehtäessä asiakkaalle verbaalisen *arvion* keskimääräisestä toimitusajasta alueella. Tilausvahvistuksessa Elisa puolestaan ilmoittaa *arvioitun* toimitusajan kirjallisena (oman verkon ulkopuolella viikkotasoa, omassa verkossa päivä). Vasta myöhemmin Elisa ilmoittaa tarkan toimitusajan tekstiviestillä tai sähköpostilla, jos yhteystieto on annettu. Elisan ilmoituksen mukaan sopimus kuitenkin sitoo osapuolia tilausvahvistuksen toimituksen/vastaanottamisen jälkeen. Samoin etämyynnissä kuluttajan peruuttamisoikeus on 14 päivää tilausvahvistuksen vastaanottamisesta.

Viestintävirasto toteaa, että Elisan edellä kuvattu menettely on viestintämarkkinalain 67 §:n vastainen ja siten kuluttajan kannalta kohtuuton. Palvelun toimitusajasta sopiminen on viestintämarkkinalain 67 §:n mukaisesti tehtävä kirjallisessa viestintäpalvelusopimuksessa. Viestintävirasto toteaa, että asiakasta sitova viestintäpalvelusopimus ei voi syntyä ennen kuin toimitusajasta on sitovasti sovittu viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin edellyttämässä muodossa. Elisa itsekin toteaa selvityksessään, että Elisan näkemyksen mukaan sopimus tulee voimaan kaikissa jakelukanavissa siinä vaiheessa, kun asiakas on saanut sopimukseen liittyvät olennaiset tiedot sekä ehdot tiedoksi.

Myös laajakaistaliittymän etämyynnissä tilauksen peruutusajan alkaminen tulee siten sitoa hetkeen, kun kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin edellyttämistä asioista, mukaan lukien toimitusaika, on asianmukaisesti sovittu. Viestintäviraston näkemyksen mukaan asiakkaan peruutusajan tulee siis alkaa vasta siitä hetkestä, kun myös palvelun toimitusajasta on osapuolia sitovasti sovittu.

**Viestintävirasto edellyttää sopimuksen syntyprosessin osalta muutosta Elisan toimitusehtoihin ja/tai soveltamaan käytäntöön siten, että asiakas tulee kaikissa olosuhteissa sidotuksi solmittavaan sopimukseen vasta siinä vaiheessa, kun kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa luetelluista seikoista, mukaan lukien laajakaistan toimitusaika, on sovittu viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin edellyttämässä muodossa.**

#### Peruutusoikeus etämyynnissä

Elisa toteaa vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön, että asiakkaalla ei ole etämyynnissä peruuttamisoikeutta muun muassa silloin, kun Elisa on ehtinyt tilata sitovasti yhteyden paikalliselta verkko-operaattorilta. Sama asia todetaan kirjallisesti Elisan tilausvahvistuksen takasivulla, kohdassa "Peruuttamisoikeus". Elisa ilmoittaa käytännössä soveltaneensa peruuttamisehtoa siten, että asiakkaalla on ollut mahdolli-

suus peruuttaa tilauksensa, vaikka Elisa on ehtinyt tilata yhteyden toiselta verkko-operaattorilta. Elisa on pitänyt kohtuullisena, että asiakkaalta voidaan näissä kytkennöissä periä turhasta tilauksesta aiheutuneet kustannukset hinnaston mukaisen peruuttamismaksun muodossa. Hinnaston mukainen peruuttamismaksu vastaa suurimpien verkko-operaattoreiden veloitusta perutusta tilauksesta.

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan viestintäpalvelusopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Sopimusehto on kohtuuton muun muassa silloin, jos se on omiaan suosimaan elinkeinonharjoittajaa siinä määrin, ettei sopimusosapuolten välillä enää voida katsoa vallitsevan kohtuullista tasapainoa. Pakottavan lainsäädännön vastaiset ehdot ovat aina kuluttajan kannalta kohtuuttomia.

Viestintämarkkinalain 83 §:n mukaan kuluttajan ja teleyrityksen väliseen oikeussuhteeseen sovelletaan viestintämarkkinalain lisäksi kuluttajansuojalakia. Kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:ssä säädetään kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus etämyynnissä. Kuluttajalla on lainkohdan mukaan oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä elinkeinonharjoittajalle 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta.

Peruutusoikeus etämyynnissä on kuluttaja-asiakkaan kuluttajansuojalakiin perustuva oikeus. Verkkoyhteyden tilaamisajankohta on puolestaan teleyrityksen päätettävissä oleva asia. Viestintävirasto katsoo, että Elisan käyttämä ehto, jolla asiakas säännönmukaisesti menettää etämyynnin peruutusoikeuden siinä tapauksessa, että Elisa on ehtinyt tilata sitovasti yhteyden paikalliselta verkko-operaattorilta, on kohtuuton ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastainen. Mikäli teleyritys tilaa verkkoyhteyden etämyynnin peruutusajan ollessa käynnissä, tilaus tulee lähtökohtaisesti tehdä teleyrityksen omalla liiketoimintariskillä. Kuluttaja-asiakkaan käytäessä lakisääteistä peruutusoikeuttaan, verkkoyhteyden tilaamisesta jo aiheutuneita kuluja ei myöskään ole kohtuullista veloittaa asiakkaalta. Asiakas joutuisi tällöin maksamaan sopimuksesta aiheutuneita kuluja, joita ei syntyisi, jos asiakkaalla olisi mahdollisuus käyttää lakisääteistä etämyynnin peruutusoikeutta.

Jos yritys vetoaa siihen, että kuluttaja on antanut suostumuksen toimituksen aloittamiselle ja menettänyt peruutusoikeuden, yrityksen on näytettävä, että peruutusoikeuden menettämisen kaikki kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §:n 1 kohdan mukaiset edellytykset täyttyvät. Kuluttajalta tulee olla nimenomainen todistettava suostumus toimituksen aloittamiseen ja kuluttajalle on tullut kertoa peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Suostumus peruutusoikeudesta luopumiseen on eri asia kuin kuluttajan tekemä tilaus. Elisan selvityksen mukaan peruuttamisoikeuden puuttumisesta ilmoitetaan tilausvahvistuksen toimittamisen yhteydessä. Viestintäviraston näkemyksen mukaan Elisan tapaa ilmoittaa peruuttamisoikeuden puuttumisesta tilausvahvistuksessa ei voida pitää asiakkaan nimenomaisena suostumuksena toimituksen aloittamiseen, joten se ei myöskään voi johtaa automaattiseen peruutusoikeuden menettämiseen tilanteessa, jossa yhteys paikalliselta verkko-operaattorilta on jo tilattu. Lisäksi, jotta peruutusoikeus voisi olla menetetty, toimituksen tulee olla todella aloitettu. Viestintämarkkinalain 67 a § lähtee siitä, että viestintäpalvelusopimus on teleyrityksen puolelta täytetty siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Myös Kuluttajavirasto on todennut, että palvelun suorittaminen voidaan katsoa aloitetun vasta esimerkiksi, kun palvelun käyttöön tarvittavat laitteet ovat kuluttajan käytettävissä, palvelu on kytketty ja avattu ja palvelu on kaikinensa kuluttajan käytettävissä.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Kuluttajavirasto, Kuluttajaoikeuden linjauksia: Viestintäpalveluiden etämyynti (2009).

Elisa on Viestintäviraston päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossaan todennut, että se on valmis luopumaan etämyynnin peruutusoikeutta rajaavan ehtokohdan laajakaistapalveluita koskevista sopimusehdoistaan.

**Viestintävirasto edellyttää, että Elisa muuttaa Elisan laajakaistan tilausvahvistuksen takasivun kohtaa "Peruuttamisoikeus" sekä sopimusta tehtäessä soveltamaansa käytäntöä siten, että kuluttajille taataan kuluttajansuojalain 6 luvun säännöksiä vastaava etämyynnin peruutusoikeus.**

#### Sopimuksen muoto

Viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin 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.

Viestintämarkkinalain hallituksen esityksen<sup>5</sup> mukaan vaatimuksen täyttää sähköisen sopimuksen osalta esimerkiksi sähköpostitse tehty sopimus, joka on allekirjoitettu sähköisesti siten, että sisällön muuttumattomuus on varmistettavissa. Vaatimusta ei sitä vastoin täytä esimerkiksi se, että sopimusehdot ovat saatavilla internet-sivustoilla, sillä tällaiset ehdot ovat sivustoja ylläpitävän osapuolen muutettavissa.

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa luetellaan seikat, jotka on ainakin mainittava viestintäpalvelusopimuksessa. Sopimuksessa on mainittava viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan mukaan tarjottavien palvelujen laatu ja ominaisuudet sekä ylläpitopalvelutyypit.

Elisan yleisten sopimusehtojen kohdan 1.1. mukaan *Näiden sopimusehtojen ohella sovellettaviksi tulevat mahdolliset palvelukohtaiset erityisehdot ja kampanjaehdot.* Elisa Oyj:n Viestintävirastolle antaman selvityksen mukaan Elisalla ei ole erillisiä palvelukuvauksia ja hinnastoja (esim. pdf-muodossa) henkilöasiakkaille. Nämä tiedot löytyvät Elisa Oyj:n ilmoituksen mukaan elisa.fi www-sivustoilta, mistä löytyy myös tekninen eritelyosio.

Elisan yleisten sopimusehtojen kohdan 2.4 mukaan *Asiakas ja Elisa tekevät liittymäsopimuksen avattavista liittymistä kirjallisesti tai kirjalliseen rinnastettavalla, Elisan hyväksymällä tavalla sähköisesti.*

Viestintävirasto on selvityspyynnössään kiinnittänyt Elisan huomiota siihen, että viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa asetetaan vähimmäisvaatimukset viestintäpalvelusopimuksen sisällölle. Viestintäviraston näkemyksen mukaan Elisan www-sivuilla olevassa teknisessä osiossa<sup>6</sup> määritellään mm. Elisan laajakaistapalvelujen laatua, ominaisuuksia ja ylläpitopalvelutyyppejä, mitkä kaikki sisältyvät viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin listaukseen asioista, joista tulee sopia kirjallisessa viestintäpalvelusopimuksessa.

Viestintävirasto pyysi Elisalta myös selvitystä, miten se toimittaa Elisan yleisten sopimusehtojen kohdassa 1.1. mainitut mahdolliset palvelukohtaiset erityisehdot ja kampanjaehdot sekä Elisan www-sivujen teknisessä osiossa määritellyt palvelun laatua, ominaisuuksia ja ylläpitopalvelutyyppejä kuvaavat tiedot käyttäjälle sopimusta tehtäessä. Viestintävirasto

<sup>5</sup> HE 112/2002 vp, s. 158.

<sup>6</sup> [http://www.elisa.fi/yksityisille/laajakaista/laajakaista/tekniset\\_tiedot/](http://www.elisa.fi/yksityisille/laajakaista/laajakaista/tekniset_tiedot/)



pyysi Elisaa selvittämään, miten se katsoo Elisan yleisten sopimusehtojen kohtien 1.1 ja 2.4 täyttävän viestintämarkkinalain 67 §:n 1 ja 3 momentin viestintäpalvelusopimukselle asettamat vaatimukset.

Vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön Elisa on halunnut tuoda esiin sen, että viestintämarkkinalaissa tai sen esitoissa ei ole tyhjentävästi määritelty mitä tarkoitetaan sopimuksen muuttumattomuudella. Hallituksen esityksessä on ainoastaan kerrottu esimerkein, mitä muuttumattomuus voi tarkoittaa ja vastaavasti mikä ei ole riittävää tästä näkökulmasta katsottuna.

Elisa toteaa selvityksessään, että tilausvahvistuksessa viitataan yleisiin sopimusehtoihin seuraavasti: "Palveluiden toimituksiin sovelletaan Elisan yleisesti käyttämiä sopimusehtoja, joita ovat etusijajärjestyksessä sopimus, erityisehdot, kampanjaehdot, yleiset sopimusehdot ja hinnasto. Elisa kertoo, että ehdot ovat luettavissa Elisan Internet-sivuilla [www.elisa.fi](http://www.elisa.fi) tai Elisan palveluita tarjoavissa myymälöissä tai tilattavissa Elisan asiakaspalvelusta". Myyntikanavista myymälässä ja puhelinmyynnissä kampanjaehdot ja yleiset sopimusehdot ovat asiakkaan saatavilla kirjallisesti. Myymälässä ja puhelinasiakaspalvelussa kysytään aina asiakkaalta haluaako hän ehdot kirjallisena vai tutustuuko hän niihin [www-sivuilla](http://www.sivuilla). [Www-kanavassa](http://www-kanavassa) asiakas lukee ja hyväksyy ehdot tilausvaiheessa.

Elisalla ei ole laajakaistatuotteiden osalta erityisehtoja tai palvelukuvausta. Elisa on pitänyt tilausvahvistukseen tulevia tietoja viestintämarkkinalain 67 §:n tarkoittamassa mielessä riittävinä tietoina. Vahvistuksessa on mainittu sopija, toimitusosoite, tilattu tuote, hinta, nopeus, sopimuksen mahdollinen määräaikaisuus sekä arvioitu toimitusaika. [Www-sivujen](http://www-sivujen) teknisiä osioita ja muita ominaisuuksia kuvaavia osioita Elisa on pitänyt enemmänkin palvelua koskevana lisätietona. Elisan mukaan käytännössä [www-sivujen](http://www-sivujen)kin tiedot pysyvät muuttumattomina. Mahdolliset muuttuvat asiat ovat joka tapauksessa tietoja, jotka vahvistetaan tilausvahvistuksessa.

Elisa on vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön samoin kuin päätösluonnokseen antamassa lausunnossaan todennut, että se tulee selvityspyyntöön vuoksi kiinnittämään erityisesti huomiota siihen, että kaikki vähimmäisvaatimukset tullaan sisällyttämään sopimukseen eikä jätetä ainoastaan [www-sivujen](http://www-sivujen) varaan.

**Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentti asettaa vähimmäisvaatimukset viestintäpalvelusopimuksen sisällölle. Viestintävirasto edellyttää, että Elisa muuttaa laajakaistapalveluiden sopimuskäytäntöään siten, että kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa luetelluista asioista sovitaan kuluttajien kanssa tavalla, joka täyttää viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentissa asetetut viestintäpalvelusopimuksen muotovaatimukset. Muotovaatimusta ei täytä se, että sopimusehdot ovat pelkästään saatavilla teleyrityksen internet-sivustoilla<sup>7</sup>.**

## 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.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> HE 112/2002 vp, s. 158.

<sup>8</sup> HE 112/2002, s. 159.

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. 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.

Elisan yleisten sopimusehtojen kohdan 3.1 mukaan *Elisa toimittaa palvelun sovittuna ajankohtana, ellei tätä estä Elisasta riippumaton, vapauttamisperusteeksi katsottava seikka (Elisan yleisten sopimusehtojen kohta 4.9). Laajakaistaliittymän toimitusaika on vähintään neljä viikkoa, jos toisin ei ole sovittu.*

Viestintävirasto pyysi Elisalta selvitystä siitä, millä tarkkuudella ja missä muodossa asiakkaan kanssa sovitaan laajakaistaliittymän toimitusajasta sopimusta solmittaessa. Mikäli toimitusajasta ei sovita asiakkaan kanssa sitovasti, Viestintävirasto pyysi Elisalta ehdotusta siitä, kuinka sen menettely toimitusajan sopimisen osalta saatetaan vastaamaan viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 3 kohdan asettamaa vaatimusta. Viestintäviraston esitti selvityspyynnössä kantansa, jonka mukaan toimitusaika tulee aina sopia viestintäpalvelusopimuksessa sitovasti.

Vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön Elisa ei pidä Viestintäviraston esiin nostamaa neljän viikon vähimmäistoimitusaikaa ongelmallisena, koska vastaavaa ehtoa ei olla ottamassa FiComin ja operaattoreiden toimesta valmisteilla oleviin toimialan yleisiin ehtoihin. Elisan selvityksen mukaan sen omassa verkossa oleviin liittyimiin toimitusajasta annetaan suullinen arvio tilausvaiheessa, tämän jälkeen tilausvahvistuksessa ilmoitetaan tarkka kytkentäpäivä. Ulkopuolisessa verkossa tapahtuvan kytkennän osalta asiakkaalle ilmoitetaan suullinen arvio tilausvaiheessa. Myös tilausvahvistuksessa ilmoitetaan toimituspäivä. Koska Elisalla ei tässä vaiheessa ole vahvistettua tietoa toiselta operaattorilta tarkasta kytkentäpäivästä, joudutaan mahdollisesti muuttunut toimitusaika ilmoittamaan asiakkaalle tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Viestintävirasto edellyttää, että laajakaistan toimitusajasta sovitaan viestintäpalvelusopimuksessa siten, että takaraja toimitukselle on määritelty täsmällisesti. Elisan yleisten sopimusehtojen kohdan 3.1 mukaan laajakaistaliittymän toimitusaika on vähintään neljä viikkoa, jos toisin ei ole sovittu. Ehtokohta on Viestintäviraston näkemyksen mukaan määritelty liian avoimesti. Ehtokohdan soveltaminen johtaa käytännössä kohtuuttomaan tilanteeseen, jossa kuluttajalla ei sopimusehtojen nojalla ole koskaan mahdollisuutta vedota laajakaistayhteyden toimituksen viivästymiseen. Viestintävirasto katsoo, että Elisan menettelyä liittymän toimitusajasta sopimisessa on pidettävä viestintämarkkinalain 67 §:n vastaisena ja siten kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

Elisa on viestintäviraston päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossa todennut olevansa valmis poistamaan yleisistä sopimusehdoista Viestintäviraston lainvastaisena pitämän ehtokohdan 3.1. Elisa on toden-



nut myös, että vaatimus tarkasta toimitusajasta sopimisesta täyttyy jo nykyisellään Elisan oman verkon alueella, mutta toimitettaessa laajakaistaliittymä oman verkon ulkopuolelle tilanne on ongelmallisempi.

Asiakkaan mahdollisuus saada tieto liittymän toimitusajasta ja sitä myötä korvausta mahdollisen viivästyksen johdosta ei voi riippua siitä, onko hänen tilaamansa liittymä toteutettu teleyrityksen omalla vai vuokratulla verkkoinfrastruktuurilla. Kun asiakas sidotaan sopimukseen, tulee asiakkaalla kaikissa tilanteissa olla tieto siitä, missä ajassa sopimuksen mukainen palvelu toimitetaan.

Elisan lausunnossaan viittaamaa kilpailun rajoittumista eripituisten toimitusaikojen vuoksi oman ja vuokratun verkon alueella on pyritty eliminoidaan mm. Viestintäviraston suosituksella 04/2005S sekä laajakaistapalvelun toimittamisessa tarvittavien tukkutuotteiden toimitusaikojen syrjimättömyyden valvonnalla. Viestintävirasto on useissa päätöksissä<sup>9</sup> todennut, että järjestelyt ja menettelyt, joissa tukkutuotteiden toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pitempi kuin omalle palveluoperaattorille, ovat syrjiviä. Näissä tilanteissa Viestintävirasto on velvoittanut teleyritystä muuttamaan menettelytapojaan. Lisäksi teleyrityksen 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 edellyttää, että Elisa sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen palvelun toimitusaikaa koskevan sopimusehdon. Sopimuksessa ja/tai toimitusehdoissa määrittelystä toimitusajasta tulee käydä selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä Elisa sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän. Vaatimus toimitusajan sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, kun Elisa 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 säänteilyllä 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.<sup>10</sup>

Elisan yleisten sopimusehtojen kohdassa 7.6. todetaan, että *Laajakaistaliittymässä ilmoitetut nopeudet ovat enimmäisnopeuksia. Liittymän todelliseen nopeuteen vaikuttaa käytettävien sovellusten ja laitteiden ominaisuuksien lisäksi käytettävän internet-palvelun sijainti internetissä, verkon kuorma ja etäisyys keskuksista.*

Viestintävirasto pyysi Elisalta selvitystä siitä, miten se katsoo Elisan yleisten sopimusehtojen kohdan 7.6 täyttävän viestintämarkkinalain 67

<sup>9</sup> Ks. mm. Viestintäviraston päätökset 23/532/2004, 62/532/2004 ja 1273/532/2004.

<sup>10</sup> HE 231/2005 vp, s. 26.

§:n 3 momentin 2 kohdan ja virheen määritelmää koskevan lain 67 d §:n vaatimukset. Viestintävirasto myös varasi Elisalle tilaisuuden esittää näkemyksensä siitä, mitä Elisa pitää laajakaistayhteyden nopeuden kohtuullisena vaihteluvälinä.

Elisa on ehdottanut 26.8.2007 päivätyssä vastineessaan Elisan yleisten sopimusehtojen kohtaa 7.6 muutettavan seuraavasti: *Laajakaistaliittymässä ilmoitetut nopeudet ovat enimmäisnopeuksia, jotka liittymä saavuttaa aina, jos nopeuteen ei vaikuta mikään Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva seikka, kuten käytettävien sovellusten ja laitteiden ominaisuuksien lisäksi käytettävän internet-palvelun sijainti internetissä, verkon kuorma ja etäisyys keskuksesta.*

Viestintävirasto toteaa, että ehdotus sinänsä selkeyttäisi Elisan yleisten sopimusehtojen kohtaa 7.6. Etäisyys keskuksesta ei kuitenkaan ole täysin Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva seikka. Viestintävirasto katsoo, että etäisyys keskuksesta on huomioitava siinä vaiheessa, kun käyttäjän tilaaman yhteyden nopeuden saatavuus tarkastetaan liittymäsopimusta tehtäessä. Elisan ei tulisi tarjota käyttäjälle sellaista yhteyden nopeutta, jota se ei keskuksen sijainnista johtuen pysty tosiasiaassa toteuttamaan.

Vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön Elisa viittaa liittymän nopeuden ilmoittamistavan osalta Ficomin työryhmän suositukseen liikkuvan laajakaistan markkinoinnista ja toteaa, että Elisa pyrkii noudattamaan kyseisessä muistiossa esiintuotuja periaatteita myös kiinteän laajakaistan markkinoinnissa. Elisan selvityksen mukaan se kertoo kaikessa markkinoinnissa ja mainonnassa liittymän vaihteluvälin eikä se markkinoi pelkän liittymän teoreettisen enimmäisnopeuden perusteella. Oman käsityksen mukaan Elisa antaa markkinoinnissa oikean ja riittävän kuvan palvelun ominaisuuksista.

Elisa ilmoittaa kertovansa 8 Mbit/s Full Rate -liittymässä vaihteluvälin olevan 2-8 Mbit/s. Mikäli asiakas reklamoi nopeudesta ja keskiarvonopeus jää jatkuvasti alle 3 Mbit/s, yhteys vaihdetaan Elisan mukaan alempaan liittymänopeuteen ja hinta lasketaan. Vastaavasti 24 Mbit/s Full Rate -liittymässä Elisa kertoo vaihteluvälin olevan 2-24 Mbit/s, mutta pääsääntöisesti kuitenkin vähintään 8 Mbit/s. Mikäli asiakas reklamoi nopeudesta ja keskiarvonopeus jää jatkuvasti alle 8 Mbit/s, yhteys vaihdetaan alempaan liittymänopeuteen ja hinta lasketaan. Elisa kertoo lisäksi, että jos palvelussa voidaan katsoa olevan viestintämarkkinalain tarkoittama palvelun virhe, Elisa hyvittää asiakkaan niin vaatiessa kohtuullisen summan jo maksetuista kuukausimaksuista.

Elisan käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistayhteyden nopeus mahdollistaa liian suuret vaihteluvälit yhteyden nopeudessa. Elisan käyttämässä ilmoittamistavassa vähimmäisnopeus on määritelty liian alhaiseksi suhteessa liittymän enimmäisnopeuteen. Keskiarvonopeuden tai pääsääntöisen vähimmäisnopeuden ilmoittaminen ilman tarkempaa määrittelyä mahdollistaa kohtuuttoman suuret vaihtelut eri vuorokaudenaikoina. Elisan käyttämä tapa ilmoittaa yhteyden nopeuden vaihteluväli ei siten myöskään takaa liittymän toimivuutta kaikkein suurimpina käyttöhetkinä eli ruuhka-aikana. Viestintäviraston katsoo, että Elisan käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistan yhteyden nopeus on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastainen.

Viestintäviraston näkemyksen mukaan on kuluttajan kannalta kohtuuton toimittaa liittymiä, jotka voivat käytännössä jatkuvasti jäädä alle niiden pääsääntöisen vähimmäisnopeuden. Elisan käytäntö vaihtaa yhteyttä alempaan yhteyden nopeuteen ja laskea hintaa reklamaation perusteella osoittaa, ettei Elisa liittymän toimituksen yhteydessä selvitä riittävällä

tarkkuudella sitä, mitä nopeusluokkia käyttäjän osoitteeseen on saatavilla.

#### 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.<sup>11</sup> Sopimusehdoissa ei saa viestintäpalvelun virhettä 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 määritelty 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 määritelty ainoastaan pitkällä aikavälillä, on kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaa palvelun laatua ruuhka-aikoina.

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.<sup>12</sup>

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 mittaukset oikeuttavat teleyrityksen näkemyksen mukaan vetoamaan palvelun mahdolliseen virheeseen. Nopeuden mittaaminen on suositeltavaa suorittaa teleyrityksen verkossa sijaitsevasta pisteestä asiakkaan liittymään. Kiinteissä verkoissa asiakaspään mittauspiste on joko talojakamo tai muu operaattorin määrittämä mitta-

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> M58/2009 M 5 §.

uspiste, 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 Elisa sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen sopimusehdon, jossa määritellään täsmällisesti tarjottavan laajakaistapalvelun yhteysnopeus. Yhteysnopeus tulee määritellä tavalla, joka on kuluttajan kannalta kohtuullinen ja vastaa verkon todellista suorituskkyä.**

### III PÄÄTÖS

Viestintävirasto velvoittaa Elisa Oyj:tä tekemään päätöksen II osiossa kohdissa 1,2 ja 3 edellytetyt muutokset vakiosopimusehtoihin ja käytäntöihin, joita Elisa Oyj käyttää tarjotessaan laajakaistapalveluita kuluttaja-asiakkaille.

#### Yhteenvedo edellytetyistä muutoksista

- 1) Elisan tulee muuttaa laajakaistapalveluihin sovellettavia toimitusehtoja ja/tai soveltamaansa käytäntöä siten, että asiakas tulee kaikissa olosuhteissa sidotuksi solmittavaan sopimukseen vasta siinä vaiheessa, kun kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa luetelluista seikoista, mukaan lukien laajakaistan toimitusaika, on sovittu viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin edellyttämässä muodossa.
- 2) Elisan tulee muuttaa Elisan laajakaistan tilausvahvistuksen takasivun kohtaa "Peruuttamisoikeus" sekä sopimusta tehtäessä soveltamaansa käytäntöä siten, että kuluttajille taataan laajakaistapalvelujen etämyynnissä kuluttajansuojalain 6 luvun säännöksiä vastaava etämyynnin peruutusoikeus.
- 3) Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentti asettaa vähimmäisvaatimukset viestintäpalvelusopimuksen sisällölle. Elisan tulee muuttaa laajakaistapalveluiden sopimuskäytäntöään siten, että kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentissa luetelluista asioista sovitaan kuluttajien kanssa tavalla, joka täyttää viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentissa asetetut viestintäpalvelusopimuksen muotovaatimukset. Muotovaatimusta ei täyty se, että sopimusehdot ovat pelkästään saatavilla teleyrityksen internet-sivustoilla.
- 4) Elisan tulee sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen palvelun toimitusaikaa koskevan sopimusehto. Sopimuksessa ja/tai toimitusehdoissa määritellyistä toimitusajasta tulee käydä selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä Elisa sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän. Vaatimus toimitusajan sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, kun Elisa toimittaa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle.

- 5) Elisan 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 suorituskkyä. Yhteysnopeutta määriteltäessä on noudatettava tämän päätöksen luvun II kohdassa 3. mainittuja periaatteita.

Muutokset ehtoihin on toteutettava siten, että muutokset astuvat voimaan viimeistään 1.10.2010. Elisa Oyj: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 päätöksestä antavat lakimies Anu Kettunen p. 09 6966 747 ja lakimies Hanna Heiskanen p. 09 6966 787.

Apulaisjohtaja



Merja Saari

Lakimies



Anu Kettunen