



23.4.2010

1976/9230/2009

TeliaSonera Finland Oyj

Viite
Ref.
Ref.

Asia
Ärende
Subject

PÄÄTÖS TELIASONERA FINLAND OYJ:N KULUTTAJILLE TARJOAMIEN KIIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUJEN SOPIMUSEHTOJEN LAINMUKAISUUDESTA

I ASIAN VIREILLETULO JA KÄSITTELY VIESTINTÄVIRASTOSSA

1. Tavoite

Viestintävirasto on selvittänyt eräiden suurimpien laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten laajakaistapalvelusopimusten lainmukaisuutta. TeliaSonera Finland Oyj (jäljempänä myös "Sonera") ja sen käyttämät sopimusehdot ovat olleet mukana Viestintäviraston suorittamassa tarkastelussa. Selvitystyön tavoitteena on ollut tarkasteltavien sopimusehtojen toteaminen tarkastelun rajauksen osalta lainmukaisiksi tai tarvittavien muutostöimenpiteiden 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 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 kiello on käyttäjän suojaamiseksi tarpeen.

3. Tarkastelun kohde ja rajaus

Tässä päätöksessä on tarkasteltu Soneran kuluttajien kanssa tekemien laajakaistapalvelusopimusten sopimusehtoja. Päätöstä varten Viestintävirasto pyysi Soneraa toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä laajakaistaliittymäsovimuksen Soneran kanssa. Sonera toimitti pyydetty sopimusehdot Viestintävirastolle 24.6.2009 ja 26.6.2009. Tarkastelun kohteena ovat Soneran palveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille (jäljempänä "Soneran yleiset toimitusehdot"), Sonera Laajakaista ADSL Palvelukuvaus 1.10.2008 (jäljempänä "Sonera Laajakaista ADSL palvelukuvaus"), Palvelusopimus Sonera Laajakaista ADSL, Sonera Laajakaista Extra Palvelukuvaus 1.11.2008 (Jäljempänä "Sonera Laajakaista Extra palvelukuvaus") sekä Palvelusopimus Sonera Laajakaista Extra, josta on eri versiot kaapelimodeemikohteille ja kuitukohteille.

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 *kiinteän 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 Soneran sopimusehtojen kohtuullisuutta muiltakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

4. Viestintäviraston selvityspyyntö ja Soneran vastaus

Viestintävirasto pyysi selvityspyyntössään¹ Soneralta selvitystä eräistä kuluttajille tarjotuissa laajakaistapalveluissa sovellettavista sopimusehtokohdista. Sonera toimitti pyydetyn selvityksen 15.1.2010.

5. Päätösluonnoksesta kuuleminen

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

II SONERAN 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 Soneran yleisten sopimusehtojen kohdassa 2.1, että *Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Sonera on hyväksynyt asiakkaan tilauksen ja asiakas on toimittanut Soneralle mahdollisesti vaadittavan kohdan 10.4 mukaisen ennakkomaksun tai vakuuden.*

Sonera Laajakaista ADSL palvelukuvauksessa kohdassa "Käyttöönoton edellytykset ja käyttö" todetaan, että *Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Soneralla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamismaksu. Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus.*

Viestintävirasto on käynyt sopimusehtojen valossa läpi Soneran ja asiakkaan välisen laajakaistasopimuksen syntyprosessin vaiheita. Viestintävirasto kiinnitti selvityspyyntössään huomiota siihen, ettei virasto pystynyt

¹ 10.12.2009, Dnro 1976/9230/2009.

² HE 231/2005, s. 25.

³ HE 8/1977.

Soneran toimittaman materiaalin perusteella selvittämään yksiselitteisesti Soneran laajakaistapalvelujen sopimuksentekoprosessia ja sen vaiheita kaikilta osin. Esimerkiksi ADSL-liittymää koskevasta palvelukuvauksesta ei käynyt yksiselitteisesti ilmi, sovitaanko kuluttajan kanssa solmittavassa kirjallisessa liittymäsopimuksessa lainkaan liittymän toimittamisesta tai hinnoitteluperusteista, koska palvelukuvauksen mukaan liittymän lopullista saatavuutta ja hintaa ei selvitetä sopimuksentekohetkellä. Epäselvyyksistä johtuen Viestintävirasto pyysi Soneralta selvitystä laajakaistapalveluliittymää koskevan 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 asiakas on Soneran näkemyksen mukaan sidottu sopimukseen ja ajankohta, jolloin Soneran näkemyksen mukaan Sonera itse on sidottu sopimukseen. Aikajanaan oli myös yksilöitävä ajankohta, jolloin Soneran näkemyksen mukaan asiakkaalla ei enää ole oikeutta peruuttaa tilaustaan; ja ajankohta, jolloin asiakkaalle ilmoitetaan peruuttamisoikeuden puuttumisesta. Selvitystä pyydettiin erikseen kunkin käytetyn myyntikanavan osalta.

Soneran Viestintäviraston selvityspyyntöön antamassa vastauksessa on liitteenä prosessikuvaukset, joissa on esitetty selvitys sopimuksen syntymisestä ja toimitusprosessin eri vaiheista Sonera Laajakaista ADSL:n ("ADSL"), Sonera Laajakaista Extran ("Extra") ja Sonera Laajakaista Extran Kaapelin ("Kaapeli") osalta.

Peruutusoikeus etämyynissä

Sekä Sonera Laajakaista ADSL palvelukuvauksessa että Sonera Laajakaista Extra palvelukuvauksessa kohdassa "Peruutusoikeus etämyynissä" todetaan, että *Liittymän toimittaminen on asiakkaan suostumuksella aloitettu. Tästä syystä asiakkaalla ei ole oikeutta peruuttaa sopimusta. Jos asiakas haluaa kuitenkin peruuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen, Soneralla on oikeus veloittaa asiakkaalta peruutusmaksu Soneran hinnaston mukaisesti. Mikäli asiakas ei hyväksy peruutusmaksua, hänellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassaoleva sopimus Soneran palveluiden yleisten ehtojen kuluttajille tai yrityksille mukaisesti.*

Sonera toteaa myös Viestintävirastolle antamassaan selvityksessä, että asiakkaalla ei ole oikeutta peruuttaa etämyyntikanavan kautta (puhelin tai verkkokauppa) tekemäänsä tilausta ADSL:n, Extran tai Extra Kaapelin osalta. Soneran näkemyksen mukaan peruutusoikeuden puuttumisella ei käytännössä ole juurikaan merkitystä toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen osalta, koska asiakkaalla on joka tapauksessa oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimuksensa päättymään 2 viikon irtisanomisaikaa noudattaen. Sonera on katsonut peruutusoikeuden eväämisen kohtuulliseksi, koska toimenpiteet liittymän toimittamiseksi aloitetaan asiakkaan suostumuksella välittömästi tilauksen tekemisen jälkeen. Peruutusoikeuden puuttumisesta informoidaan asiakasta asianomaisessa tilauskanavassa tilausprosessin aikana. Peruutusoikeuden puuttumisesta kerrotaan myös asiakkaalle toimitettavassa tilausvahvistuksessa. Sonera toteaa, että sille aiheutuu sopimuksen täyttämistä kustannuksia välittömästi sopimuksen solmimisesta alkaen ja siten että kustannukset kumuloiduvat toimitusprosessin edetessä. Tällaisia kustannuksia ovat mm. myyntitapahtumasta maksettava myyntiprovisio, luottotietojen tarkistamisesta aiheutuvat maksut, asiakasmateriaalit ja niiden lähettämiskustannukset, mahdolliset päätelaitteiden logistiikka- ja postituskustannukset, toimituksen manuaaliset käsittelykustannukset, mahdollisesta vuokratusta tilaajayhteydestä aiheutuvat kustannukset sekä liittymän varsi-

naisesta asennuksesta aiheutuvat urakoitsijamaksut. Lisäksi Sonera ilmoittaa selvityksessään, että se on käytännössä tapauskohtaisesti hyväksynyt tilauksen peruutuksia myös määräaikaisten sopimusten osalta tilanteissa, joissa peruutusoikeuden puuttuminen on ollut asiakkaan kannalta kohtuutonta. Esimerkkinä tällaisesta Sonera mainitsee tilanteet, joissa asiakas välittömästi tilauksen tehtyään saman päivän aikana on tullut katumapäälle liittymän suhteen.

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan viestintäpalvelusopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. 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. Viestintävirasto katsoo, että Soneran käyttämät sopimusehdot, joilla asiakas säännönmukaisesti menettää kuluttajansuojalaissa tarkoitetun etämyynnin peruutusoikeuden laajakaistaliittymän tilauksen yhteydessä, ovat sellaisenaan kohtuuttomia ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastaisia. Viestintävirasto katsoo, että mikäli teleyritys aloittaa liittymän toimittamisen valmistelun lakisääteisen 14 päivän peruutusajan ollessa käynnissä, liittymän toimittamisen valmistelut tulee lähtökohtaisesti tehdä teleyrityksen omalla liiketoimintariskillä. Kuluttaja-asiakkaan käyttäessä lakisääteistä peruutusoikeuttaan etämyynnissä, teleyritykselle jo aiheutuneita kuluja ei myöskään ole kohtuullista veloittaa asiakkaalta.

Asiakkaan oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus päätty-mään 2 viikon kuluttua irtisanomisesta ei poista menettelyn kohtuuttomuutta. Asiakas joutuu myös irtisanomistilanteessa maksamaan sopimuksesta aiheutuneita kuluja, joita ei syntyisi, jos asiakkaalla olisi mahdollisuus käyttää lakisääteistä etämyynnin peruutusoikeutta. Lisäksi valtaosa uusista laajakaistasopimuksista solmitaan määräaikaisella sopimuksella, jolloin asiakkaalla ei sopimusehtojen nojalla ole oikeutta irtisanoa sopimusta ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä.

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. Lisäksi toimituksen tulee olla todella aloitettu. 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.⁴ Soneran edellä mainitusta yleisten sopimusehtojen sopimusehtokohdasta 2.1. ja selvityksen prosessikaaviosta käy ilmi, että asiakas menettää peruutusoikeutensa ennen kuin esimerkiksi liittymän lopullinen saatavuus tarkastetaan. Näin ollen peruutusoikeus menetetään ennen kuin toimitus on tosiasiaa aloitettu.

Sonera on Viestintäviraston päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossaan katsonut, että Viestintäviraston näkemys etämyynnin peruut-

⁴ Kuluttajavirasto, Kuluttajaoikeuden linjauksia: Viestintäpalveluiden etämyynti (2009).

tusoikeudesta on virheellinen ja toisaalta se on omiaan pidentämään liittymien toimitusaikoja.

Viestintäviraston näkemys palvelun suorittamisen aloittamisajankohdasta perustuu viestintämarkkinalakiin. Viestintämarkkinalain 67 a §:n mukaan viestintäpalvelusopimus on teleyrityksen puolelta täytetty siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Asiakas voi siten suostumuksellaan menettää etämyynnin peruutusoikeuden vasta, kun yhteys on käytettävissä. Sonera vetoaa peruutusoikeuden puuttumisen osalta kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §:n esitöihin, joissa todetaan seuraavaa: *peruuttamisoikeutta ei ole, jos palveluksen suorittaminen on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden menettämisestä 14 §:ssä säädetyllä tavalla. Kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa vain, jos suoritukseen on saatu kuluttajan suostumus. Rajoitus on tässä tapauksessa katsottu aiheelliseksi, koska palvelusta ei useimmiten voida palauttaa. Jos peruuttamisoikeus olisi ehdoton, elinkeinonharjoittajan ei kannattaisi ryhtyä täyttämään sopimusta ennen kuin peruuttamisaika on päättynyt. Suorituksen lykkääminen ei taas aina ole kuluttajan toiveiden ja edun mukaista.* Viestintävirasto katsoo, että laajakaisaliittymä on luonteeltaan niin sanottu kestopalvelu, ei kertaluontoinen palvelusuoritus, jota ei perusteluissa viitatualla tavalla useimmiten voi palauttaa.

Etämyynnin peruutusoikeuden mahdollisesti aiheuttamat kustannukset teleyritykselle eivät myöskään voi olla riittävä peruste peruutusoikeuden automaattiseen epäämiseen teleyrityksen sopimusehdoissa. Peruutusoikeuden käyttämisestä aiheutuu aina kuluja elinkeinonharjoittajalle, mutta tästä huolimatta lainsäätäjä on katsonut aiheelliseksi turvata kuluttajan aseman etämyyntitilanteessa. Lisäksi Sonera itsekin toteaa lausunnossaan, että vain hyvin pieni osa asiakkaista haluaa peruuttaa tilauksensa toimituksen aikana. Näin ollen lakisääteisen etämyynnin peruutusoikeuden takaaminen ei merkitse käytännössä teleyritykselle kohtuuttomia kuluja. Viestintävirasto korostaa, että Soneralla on mahdollisuus poistaa etämyynnin peruutusoikeus yksittäistapauksissa menettelemällä kuluttajansuojalain 6 luvun 16 §:n 1 kohdassa mainitualla tavalla, mutta Soneran voimassa oleva sopimusehtokäytäntö, jossa asiakas menettää välittömästi tilauksen tehtyään kuluttajansuojalain mukaisen peruutusoikeuden laajakaisapalvelujen etämyynnissä, on pakottavan lainsäädännön vastainen ja siten kuluttajan kannalta kohtuuton.

Viestintävirasto edellyttää, että Sonera muuttaa Sonera Laajakaista ADSL ja Sonera Laajakaista Extra -palvelukuvauksiensa kohtia "Peruutusoikeus etämyynnissä" sekä sopimusta tehtäessä soveltamaansa käytäntöä siten, että kuluttajille taataan kuluttajansuojalain 6 luvun säännöksiä vastaava etämyynnin peruutusoikeus.

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.⁵

Viestintämarkkinalain 67 §:n mukaan viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sähköisen sopimuksen sisältöä ei yksipuolisesti voi muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Pykälän 3 momentin 3 kohdan mukaan

⁵ HE 112/2002, s. 159.

viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava viestintäpalvelun toimitusajasta. Viestintämarkkinalain 67 a §:n 1 momentin mukaan viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, 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 on sovittava teleyrityksen ja käyttäjän välisessä, viestintämarkkinalain muotovaatimuksen täyttävässä sopimuksessa. Toimitusajasta sopiminen on merkityksellistä sen arvioimiseksi, milloin palvelun toimituksen katsotaan viivästyneen. Toimitusaika ei voi olla niin avoimesti määriteltä, että se käytännössä säännönmukaisesti estäisi kuluttajan 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.

Viestintävirasto totesi selvityspyynnössään, että tarkastelun kohteena olevista sopimusehdoista tai palvelusopimuksista ei löydy lainkaan mainintaa siitä, missä ajassa Sonera toimittaa laajakaistaliittymän asiakkaalle. Soneran palveluiden yleisissä toimitusehdoissa kuluttaja-asiakkaille kohdassa 4.1 todetaan palvelun viivästyksestä, että *palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.*

31.8.2007 päivätyssä vastauksessaan yleisiä toimitusehtoja koskevaan selvityspyyntöön⁶ Sonera oli todennut, että toimitusehdoissa ei voida yksittäisen palvelun osalta sopia toimitusajasta tarkemmin, koska toimitusaika vaihtelee palveluittain. Sonera on katsonut, että toimitusehtojen kohta 4.1 vastaa viestintämarkkinalain 67 a §:n 1 momenttia. Lainkohdasta on Soneran mukaan luettavissa, ettei toimitusajankohdasta ole välttämätöntä sopia edellä mainittua sopimusehtokohtaa 4.1 tarkemmin. Sonera kuitenkin ilmoitti vastauksessaan, että laajakaistaliittymien osalta toimitusajasta sovitaan sopimuksen teon yhteydessä.

Viestintävirasto pyysi Soneralta vielä selvitystä siitä, millä tarkkuudella ja missä muodossa asiakkaan kanssa sovitaan laajakaistaliittymän toimitusajasta. Lisäksi Viestintävirasto pyysi selvitystä siitä, miten Sonera katsoo menettelynsä toimitusajasta sopimisesta täyttävän viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaiset vaatimukset.

Vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön Sonera toteaa, että Sonera ja asiakas sopivat palvelun toimitusajasta osana tilausprosessia siten, että asiakas valitsee toimitusajankohdan Soneran järjestelmän tarjoamista eri vaihtoehtoista. Asiakkaalle lähetetään sovitusta asennusajasta myös tekstiviesti. Menettely täyttää Soneran käsityksen mukaan viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaisen vaatimuksen viestintäpalvelun toimitusajasta sopimisesta. Toimituksen viivästymisen arvioidaan tilausprosessin aikana sovitun toimitusajankohdan mukaan. Soneran näkemyksen mukaan tapauskohtaisesti tapahtuva toimitusajasta sopiminen turvaa paremmin asiakkaan oikeudet kuin yleinen toimitusajan ilmoittaminen sopimusehdoissa tai palvelukuvauksessa. Siitä huolimatta, että Sonera katsoo nykyisen menettelynsä täyttävän viestintämarkkinalain vaatimukset toimitusajasta, Sonera ilmoittaa olevansa valmis lisäämään ADSL:n, Extran ja Kaapelin palvelukuvauksiin mainin-

⁶ Dnro 1077/9230/2007.

nan toimitusajasta esimerkiksi tyyliin "Liittymän toimitusaika on enintään [] päivää/viikkoa, ellei asiakkaan kanssa ole tapauskohtaisesti toisin sovittu". Toimitusajan pituus määriteltäisiin tuotekohtaisesti.

Soneran antaman selvityksen mukaan laajakaistan tilausprosessissa asiakas saa tiedon liittymän toimitusajasta tekstiviestillä sen jälkeen, kun asiakas on itse valinnut toimitusajan vapaana olevista ajoista. Viestintävirasto katsoo, että toimitusajasta sopiminen tekstiviestin välityksellä ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:ssä asetettua vaatimusta sopia toimitusajasta kirjallisesti tai sähköisesti siinä muodossa, ettei sopimusta voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Viestintävirasto toteaa, että lähtökohtaisesti laajakaistapalvelun toimitusajasta voidaan sopia joko varsinaisessa asiakkaan ja teleyrityksen välisessä viestintäpalvelusopimuksessa tai vaihtoehtoisesti toimitusaika voidaan ilmoittaa sopimusehdoissa tai palvelukuvauksessa edellyttäen, että nämä asiakirjat saatetaan asianmukaisesti osapuolia sitovaksi viestintäpalvelusopimuksen osaksi. Viestintävirasto kuitenkin edellyttää, että laajakaistapalvelun toimitusajasta sovitaan täsmällisesti siten, että määrittelystä toimitusajasta käy selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, missä ajassa Sonera sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän.

Viestintävirasto katsoo, että tekstiviesti ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:ssä viestintäpalvelusopimukselle asetettua muotovaatimusta. Jos tekstiviestejä käytetään viestintäpalvelun toimitusajasta ilmoittamiseen, tulee toimitusajasta lisäksi sopia kuluttajan kanssa myös viestintämarkkinalain 67 §:n 1 momentin edellyttämässä muodossa. Asiakasta sitova viestintäpalvelusopimus ei voi syntyä ennen kuin toimitusajasta on sovittu viestintämarkkinalain edellyttämässä muodossa. Viestintävirasto katsoo, että Soneran menettelyä liittymän toimitusajasta sopimisessa on pidettävä viestintämarkkinalain 67 §:n vastaisena ja siten kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

Sonera on Viestintäviraston päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossaan sitoutunut muuttamaan toimitusajasta sopimiskäytäntöään Laajakaista Extran osalta vuoden 2010 loppuun mennessä. Soneran näkemyksen mukaan lopullisesta toimitusajasta sopimista ei ole kuitenkaan mahdollista toteuttaa Viestintäviraston edellyttämässä muodossa Laajakaista ADSL -tuotteen osalta kaikissa tilanteissa aiheuttamatta merkittävää haittaa potentiaalisille asiakkaille huomattavasti pidentyvien toimitusaikojen ja toisaalta nousevien kustannusten muodossa. Ongelmat koskevat Soneran mukaan erityisesti tilanteita, joissa ADSL-yhteys joudutaan rakentamaan, taikka yhteys toteutetaan vuokraamalla tilaajayhteys tai rinnakkaisyhteys toiselta operaattorilta. Soneran käsityksen mukaan näissä tilanteissa on teleyrityksen kannalta kohtuullista, että asiakas on sitoutunut sopimukseen ennen kuin lopullisesta toimitusajasta on sovittu.

Viestintävirasto katsoo, ettei asiakkaan mahdollisuus saada tieto liittymän toimitusajasta ja sitä myötä korvausta mahdollisen viivästyksen johdosta voi riippua siitä, onko hänen tilaamansa liittymä toteutettu teleyrityksen omalla vai vuokratulla verkkoinfrastruktuurilla tai joutuuko teleyritys rakentamaan verkkoa liittymän toteuttamiseksi. Kun asiakas sitoutuu sopimukseen, tulee asiakkaalla kaikissa tilanteissa olla tieto myös siitä, missä ajassa sopimuksen mukainen palvelu toimitetaan. Toimitusajan tarkkaa määrittelyä ei välttämättä edellytetä palvelun tilaushetkellä, vaan silloin kun molempia osapuolia sitova viestintäpalvelusopimus syntyy. Teleyrityksellä on pitkälti mahdollisuus määritellä sitovan sopimuksen edellytykset sopimusehdoissaan. Tilanteissa, joissa teleyritys toimittaa laajakaistaliittymän oman verkkonsa ulkopuolelle, sen omaa asemaa turvaa viestintämarkkinalain 138 b §. Lainkohdassa tode-

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

3. Palvelun sisältöä ja laatua käsittelevät sopimusehtokohdat ja 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.⁷

Sonera Laajakaista ADSL palvelukuvauksessa kohdassa "Palvelukokonaisuus ja yhteensopivuus muiden tuotteiden ja palveluiden kanssa" todetaan, että *Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta pääsääntöisesti vähintään kolmasosa tästä nopeudesta.* Lisäksi kohdassa "Käyttönoton edellytykset ja käyttö" todetaan, että *Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, Soneran tietoverkosta, puhelinverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoonliittymisnopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä. Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella lisäksi puhelinverkon ominaisuuksista johtuvista syistä.*

Sonera Laajakaista Extra palvelukuvauksessa kohdassa "Palvelun yleiskuvaus" todetaan, että *Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta pääsääntöisesti vähintään puolet tästä nopeudesta ja muista Extra-liittymistä poiketen Extra kaapelimodeemi 100Mbit -liittymissä nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta pääsääntöisesti vähintään kolmasosa tästä nopeudesta.* Lisäksi kohdassa "Käyttönoton edellytykset ja käyttö" todetaan, että *Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, paikallisverkosta, toimittajan tietoverkosta, kiinteistön sisäverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoonliittymisnopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.*

⁷ HE 231/2005 vp, s. 26.

Viestintävirasto pyysi Soneralta selvitystä siitä, miten se katsoo Sonera Laajakaista ADSL:n palvelukuvauksen kohtien "Palvelukokonaisuus ja yhteensopivuus muiden tuotteiden ja palveluiden kanssa" ja "Käyttöönoton edellytykset ja käyttö" sekä Sonera Laajakaista Extran palvelukuvauksen kohtien "Palvelun yleiskuvaus" ja "Käyttöönoton edellytykset ja käyttö" täyttävän viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan ja virheen määritelmää koskevan lain 67 d §:n vaatimukset. Viestintävirasto myös varasi Soneralle tilaisuuden esittää näkemyksensä siitä, mitä Sonera pitää laajakaistayhteyden nopeuden kohtuullisena vaihteluvälinä.

Sonera katsoo, että se on voimassa olevissa palvelukuvauksissa määritellyt yhteysnopeuden ilmoittamalla kansainvälisen käytännön mukaisesti yhteyden teoreettisen maksiminopeuden, ja sen lisäksi yhteyden pääsääntöisen nopeuden sekä nopeuteen vaikuttavat seikat. Soneran käsityksen mukaan sen palvelukuvauksissaan esittämä nopeuden määrittely ei lähtökohtaisesti ole kohtuuton tai liian avoin. Soneran 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.

Viestintäviraston näkemyksen mukaan pääsääntöisen vähimmäisnopeuden käyttäminen yhteysnopeutta määritettäessä ei lähtökohtaisesti ole kohtuutonta, mikäli vähimmäisnopeutta ei ole määritetty liian alhaiseksi suhteessa liittymän maksiminopeuteen. Kaikki edellä kuvatut sopimusehtojen kohdat mahdollistavat kuitenkin sen, että liittymän tosiasiallinen nopeus voi jopa toistuvasti laskea ehdoissa määritettyä "pääsääntöistä" vähimmäisnopeutta matalammaksi ilman, että palvelussa olisi toimintusehtojen mukaan virhe. Lisäksi liittymän nopeutta rajoittavina tekijöinä mainitaan myös Soneran vaikutuspiirissä olevia seikkoja. Edelleen Soneran käyttämä ilmoittamistapa jättää avoimeksi sen, miten ja millä aikavälillä yhteyden pääsääntöinen vähimmäisnopeus mitataan. Pääsääntöisen vähimmäisnopeuden ilmoittaminen ilman tarkempaa määrittelyä mahdollistaa kohtuuttoman suuret vaihtelut eri vuorokaudenaikoina. Näin ollen Soneran käyttämä tapa ilmoittaa yhteysnopeuden vaihteluväli ei takaa liittymän toimivuutta kaikkein suurimpina käyttöhetkinä eli ruuhka-aikana. Viestintävirasto katsoo kuluttajan kannalta kohtuuttomaksi sopimusehdon, jonka mukaan liittymän nopeus voisi pääsääntöisesti olla ainoastaan vähintään kolmasosa liittymän mainitusta enimmäisnopeudesta.

Viestintävirasto katsoo, että Soneran tapa määritellä laajakaistaliittymän yhteysnopeus ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan vaatimusta, jonka mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava tarjottavien palvelujen laadusta ja ominaisuuksista sekä ylläpitopalvelutyypeistä. Lainkohtaa tulkittaessa tulee erityistä huomiota kiinnittää sääntelyn tavoitteeseen siitä, että viestintäpalvelusopimuksissa määriteltäisiin aikaisempaa täsmällisemmin palvelun toiminnallisuutta ja keskeisiä ominaisuuksia. Viestintävirasto katsoo, että Soneran käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistan yhteyden nopeus on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastainen.

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.⁸ 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 määriteltävy 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 määriteltävy 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.⁹

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 sijaitsevista pisteistä asiakkaan liittymään. Kiinteissä verkoissa asiakaspään mittauspiste on joko talojakamo tai muu operaattorin määrittämä mittauspiste, joka ei sijaitse talojakamoa kauempana asiakkaasta. Suositeltava mittauspaikka huomioi sen, että asiakkaan sisäverkon ja päätelaitteiden vaikutus yhteysnopeuteen ei pääsääntöisesti ole teleyrityksen vaikutus-

⁸ 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.

⁹ M58/2009 M 5 §.

mahdollisuuksien 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 Sonera 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 TeliaSonera Finland Oyj:tä tekemään päätöksen II osiossa kohdissa 1,2 ja 3 edellytetyt muutokset vakiosopimusehtoihin ja käytäntöihin, joita TeliaSonera Finland Oyj käyttää tarjotessaan laajakaistapalveluita kuluttaja-asiakkaille.

Yhteenveto edellytetyistä muutoksista

- 1) Soneran tulee muuttaa Sonera Laajakaista ADSL ja Sonera Laajakaista Extra -palvelukuvauksiensa kohtia "Peruutusosoikeus etämyynissä" sekä sopimusta tehtäessä soveltamaansa käytäntöä siten, että kuluttajille taataan kuluttajansuojalain 6 luvun säännöksiä vastaava etämyynnin peruutusosoikeus.
- 2) Soneran tulee sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen palvelun toimitusaikaa koskeva sopimusehto. Sopimuksessa ja/tai toimitusehdoissa määrittelystä toimitusajasta tulee käydä selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, mihin mennessä Sonera sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän. Vaatimus toimitusajan sopimisesta koskee samalla tavalla tilannetta, kun Sonera toimittaa liittymän oman verkkonsa ulkopuolelle.
- 3) Soneran 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. 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. TeliaSonera Finland 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