



23.4.2010

1979/9230/2009

Sanoma Television Oy/ Welho

Viite
Ref.
Ref.

Asia
Ärende
Subject

PÄÄTÖS WELHON KULUTTAJILLE TARJOAMIEN KIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUJEN SOPIMUSEHTOJEN LAINMUKAISUUDESTA

I ASIAN VIREILLETULO JA KÄSITTELY VIESTINTÄVIRASTOSSA

1. Tavoite

Viestintävirasto on selvittänyt eräiden suurimpien laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten laajakaistapalvelusopimusten lainmukaisuutta. Sanoma Television Oy (jäljempänä myös "Welho") ja sen käyttämät sopimusehdot ovat olleet mukana Viestintäviraston suorittamassa tarkastelussa. Selvitystyön tavoitteena on ollut tarkasteltavien sopimusehtojen toteaminen tarkastelun rajauksen osalta lainmukaisiksi tai tarvittavien muutostöiden 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 Welhon kuluttajien kanssa tekemien laajakaistapalvelusopimusten sopimusehtoja. Päätöstä varten Viestintävirasto pyysi Welhoa toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä laajakaistaliittymäsopimuksen Welhon kanssa. Welho toimitti pyydetyt sopimusehdot Viestintävirastolle 16.6.2009. Tarkastelun kohteena ovat Welho-laajakaistapalveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille (jäljempänä "Welho-laajakaistapalveluiden yleiset toimitusehdot") ja Welho-laajakaistapalveluiden palvelukuvaus kuluttaja-asiakkaille alkaen 23.10.2008 (jäljempänä "Welho laajakaistapalveluiden palvelukuvaus").

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 Welhon sopimusehtojen kohtuullisuutta muiltakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

4. Viestintäviraston selvityspyyntö ja Welhon vastaus

Viestintävirasto pyysi selvityspyynnössään¹ Welholta selvitystä eräistä kuluttajille tarjotuissa laajakaistapalveluissa sovellettavista sopimusehtokohdista. Welho toimitti pyydetyn selvityksen 19.1.2010.

5. Päätösluonnoksesta kuuleminen

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

II WELHON 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.

Welho-laajakaistapalveluiden yleisten sopimusehtojen kohdassa 2.1. todetaan sopimuksen syntymisestä seuraavaa: *Sopimus syntyy, kun osapuolet allekirjoittavat sopimuksen tai kun Welho on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös, kun asiakas ryhtyy Welhon hyväksymällä tavalla käyttämään palveluita tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta - sen mukaan kumpi tapahtuu ensin. Viestintäpalvelun vastaanottamista koskeva sopimus tehdään aina kirjallisesti tai kirjalliseen rinnastettavalla, Welhon hyväksymällä tavalla sähköisesti. Myöhemmin tilattaviin palveluihin (mahdollisine erityisehtoineen) sovelletaan näitä toimitusehtoja, ellei tietyn palvelun osalta toisin sovita. Mikäli Welho vaatii asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, sopimuksen syntyminen edellyttää lisäksi, että ennakkomaksu tai vakuus on toimitettu Welholle.*

Viestintävirasto kävi sopimusehtojen valossa läpi Welhon ja asiakkaan välisen laajakaistasopimuksen syntyprosessin vaiheita. Viestintävirasto kiinnitti selvityspyynnössään huomiota siihen, ettei virasto pystynyt Welhon toimittaman materiaalin perusteella selvittämään yksiselitteisesti

¹10.12.2009, Dnro 1979/9230/2009.

² HE 231/2005, s. 25.

³ HE 8/1977.

Welhon laajakaistapalvelujen sopimuksentekoprosessia ja sen vaiheita kaikilta osin. Epäselvyyksistä johtuen Viestintävirasto pyysi Welholta selvitystä laajakaistapalvelun sopimuksen syntymisestä. Selvityksessä tuli yksilöidä 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 Welhon näkemyksen mukaan sidottu sopimukseen ja ajankohta, jolloin Welhon näkemyksen mukaan Welho itse on sidottu sopimukseen. Aikajanaan oli myös yksilöitävä ajankohta, jolloin Welhon 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.

Welhon tilausprosessistaan toimittaman selvityksen perusteella Viestintävirasto kiinnitti päätösluonnoksessa Welhon huomiota siihen, ettei toimitusajasta sopiminen tekstiviestissä täytä viestintämarkkinalain 67 §:n asettamaa vaatimusta sopia toimitusajasta kirjallisesti tai sähköisesti siinä muodossa, ettei sopimusta voida yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Samoin Viestintävirasto huomautti, ettei asiakasta sitova viestintäpalvelusopimus voi syntyä, jos tarkasta palvelun toimitusajasta ei ole sovittu. Etämyynnissä peruutusajan alkaminen tulee siten sitoa hetkeen, kun kaikista viestintämarkkinalain 67 §:n edellyttämistä asioista on asianmukaisesti sovittu. Viestintäviraston näkemyksen mukaan asiakkaan peruutusajan tulee siis etämyyntitilanteessa alkaa vasta siitä hetkestä, kun myös palvelun toimitusajasta on sovittu.

Päätösluonnoksen johdosta antamassa lausunnossa Welho kuitenkin selvensi laajakaistapalvelujen tarjoamisessa käyttämänsä sopimuksentekoprosessin kulkua siten, ettei 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 §:n 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 toimituksen viivästymiseen ja sitä kautta estäisi viivästysseuraamusten aktualisoitumisen. Viestintäviraston näkemyksen mukaan toimitusajasta on sovittava siten, että siitä käy selvästi ja yksiselitteisesti ilmi, minkä

⁴ HE 112/2002, s. 159.

ajan kuluessa teleyritys sitoutuu toimittamaan asiakkaalle laajakaistaliittymän.

Welhon laajakaistapalvelujen yleisissä toimitusehdoissa kohdassa 3.1 todetaan toimitusajasta seuraavaa: *Welho toimittaa palvelut asiakkaalle Welhon parhaaksi katsomalla tavalla sovittuun toimitusaikaan mennessä. Welho voi toimittaa palvelun mm. antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Toimitusajasta sovitaan erikseen liittymäsopimuksessa tai palvelukuvauksessa. Ellei tietyn palvelun osalta toimitusajasta ole muuta sovittu, Welho toimittaa palvelut kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä.*

Viestintävirasto on selvityspyynnöissään⁵ kiinnittänyt Welhon huomiota siihen, että Welhon sopimusehtojen toimitusaikaa koskeva ehto mahdollistaa sen, ettei toimitusajasta erikseen sovittaisi. Welho on selvityspyyntöihin toimittamissa vastauksissaan todennut, että laajakaistapalvelujen toimitusajasta sovitaan käytännössä aina asiakkaan kanssa nimenomaisesti. Asia on todettu myös laajakaistan palvelukuvauksessa, joka on soveltamisjärjestyksessä ensisijainen verrattuna laajakaistapalvelun yleisiin toimitusehtoihin.

Welho on sitoutunut täsmentämään laajakaistapalveluja koskevien yleisten toimitusehtojen kohtaa 3.1 siten, että se vastaa sanamuodoltaan Welhon noudattamaa käytäntöä, jossa laajakaistapalvelun toimitusajasta sovitaan asiakkaan kanssa nimenomaisesti. Viestintäpalvelujen toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille eivät voi mahdollistaa sitä, ettei palvelun toimitusajasta nimenomaisesti sovittaisi. Viestintävirasto edellyttää, että tältä osin Welhon ilmoittama muutos sopimusehtoihin toteutetaan ja asiakkaan kanssa sovitaan viestintäpalvelusopimuksessa aina viestintäpalvelun toimitusajasta.

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.⁶

Welho-laajakaistapalveluiden palvelukuvauksen kohdassa 1 ("Palvelun yleiskuvaus") todetaan, että *Palvelu koostuu liittymästä, jolla on tietty maksiminopeus myötä- ja paluusuuntaan. Mainitut myötä- ja paluusuuntanopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Nopeuksiin vaikuttavat mm. samanaikaisten käyttäjien määrät ja taloverkon kunto, joka ei ole Welhon vastuulla.* Lisäksi Welho-laajakaistapalveluiden yleisten toimitusehtojen kohdassa 4.1 todetaan, että *Palveluissa saattaa kuitenkin esiintyä häiriöitä tai keskeytyksiä (esim. palvelukuvauksessa kuvatulla tavalla) ja siirtonopeus saattaa vaihdella mm. verkon kuormituksen mukaan.*

Selvityspyynnössä Viestintävirasto pyysi Welholta selvitystä siitä, miten se katsoo Welho-laajakaistapalveluiden palvelukuvauksen kohdan 1 ja

⁵ 1080/9230/2007 (Welho-laajakaistapalvelujen yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille) ja 1979/9230/2009.

⁶ HE 231/2005 vp, s. 26.

Welho-laajakaistapalveluiden yleisten toimitusehtojen kohdan 4.1 täyttävän viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan ja virheen määritelmää koskevan lain 67 d §:n vaatimukset. Viestintävirasto varasi Welholle myös tilaisuuden esittää näkemyksensä siitä, mitä Welho pitää laajakaistayhteyden nopeuden kohtuullisena vaihteluvälinä.

Welho on omassa vastauksessaan Viestintäviraston selvityspyyntöön todennut, että Welhon palvelukuvauksessa on pyritty antamaan kuluttajille oikea ja totuudenmukainen kuva laajakaistaliittymän nopeuteen vaikuttavista tekijöistä. Käytännössä laajakaistaliittymän nopeuden mittaaminen yleispätevästi laajojen asiakasmassojen osalta on lähes mahdotonta ja nopeutta voidaan mitata relevantisti vain yksittäisten kuluttajien yksilöllisiä yhteysnopeuksia selvittämällä.

Viestintävirasto toteaa, että Welhon 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 Welhon käyttämä tapa ilmoittaa laajakaistan yhteyden nopeus on kuluttajan kannalta kohtuuton ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastainen.

Welho on esittänyt, että mikäli liittymän nopeuden vaihteluväli tulisi jatkossa ilmoittaa, kohtuullinen vaihteluväli laajakaistaliittymän nopeudelle voisi olla, että liittymän nopeuden tulisi millä hyvänsä 24 tunnin jaksolla mitattuna olla keskimäärin vähintään 50 % sovitusta liittymän maksiminopeudesta. Viestintäviraston näkemyksen mukaan keskimääräisen vähimmäisnopeuden käyttäminen yhteysnopeutta määritettäessä ei lähtökohtaisesti ole kohtuutonta, mikäli vähimmäisnopeutta ei ole määritelty liian alhaiseksi suhteessa liittymän maksiminopeuteen. Viestintävirasto kuitenkin toteaa, että Welhon esittämä ehtomuotoilu, jossa liittymän nopeuden tulisi millä hyvänsä 24 tunnin jaksolla mitattuna olla keskimäärin vähintään 50 % sovitusta liittymän nopeudesta, mahdollistaa kohtuuttoman suuret vaihtelut eri vuorokaudenaikoina. Welhon ehdottama määritelmä ei takaa liittymän toimivuutta kaikkein suurimpina käyttöhetkinä eli ruuhka-aikana. Näin ollen Welhon ehdottama muotoilu vaatii täsmennyksiä, jotta sitä voitaisiin pitää kuluttajan kannalta kohtuullisena.

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 tosiasiaa saavutettavissa. Laajakaistapalvelua tarjoavalla operaattorilla on oltava keinot selvittää, mitä nopeutta kuhunkin osoitteeseen voidaan tarjota.⁷ Sopimusehdoissa ei saa viestintäpalvelun virhettä arvioitaessa käyttää yhteysnopeutta rajoittavina tekijöinä laaja-

⁷ 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.

kaistapalvelua 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.⁸

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 mittauspiste, joka ei sijaitse talojakamoa kauempana asiakkaasta. Suositeltava mittauspiste 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 Welho 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.

⁸ M58/2009 M 5 §.

III PÄÄTÖS

Viestintävirasto velvoittaa Sanoma Television Oy:tä (Welho) tekemään päätöksen II osiossa kohdissa 2 ja 3 edellytetyt muutokset vakiosopimusehtoihin ja käytäntöihin, joita Welho käyttää tarjotessaan laajakais-talpalveluita kuluttaja-asiakkaille.

Yhteenveto edellytetyistä muutoksista

- 1) Welho on sitoutunut täsmentämään Welho-laajakaispalvelujen yleisten sopimusehtojen kohtaa 3.1 siten, että se vastaa sanamuodoltaan Welhon noudattamaa käytäntöä, jossa laajakaispalvelun toimitusajasta sovitaan asiakkaan kanssa nimenomaisesti. Viestintäpalvelujen toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille eivät voi mahdollistaa sitä, ettei palvelun toimitusajasta nimenomaisesti sovittaisi. Viestintävirasto edellyttää, että tältä osin Welhon ilmoittama muutos sopimusehtoihin toteutetaan ja asiakkaan kanssa sovitaan viestintäpalvelusopimuksessa aina viestintäpalvelun toimitusajasta.
- 2) Welhon tulee sisällyttää kuluttajan kanssa solmimaansa kirjalliseen tai viestintämarkkinalain 67 §:n vaatimukset täyttävään sähköiseen viestintäpalvelusopimukseen sopimusehto, jossa määritellään täsmällisesti tarjottavan laajakaispalvelun 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. Sanoma Television Oy:n (Welho) 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 valitusviranomaisen 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