

Lausunto viestintävirastolle

PÄÄTÖSLUONNOS YLEISPALVELUYRITYSTEN NIMEÄMISEKSI

Viestintävirasto on pyytänyt lausuntoa päätösluonnoksesta yleispalveluyritysten nimeämisestä internet-yhteyspalvelujen tarjontaan. Viestintämarkkinalain yleispalvelua koskevaa sääntelyä on uudistettu siten, että yleispalveluun kuuluvan tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta ja vaihteluvälistä säädetään nykyisin liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella. Vähimmäisnopeudeksi on määriteltä 1 Mbit/s. Viestintäviraston voimassaolevia yleispalvelupäätöksiä on tarpeen muuttaa näiden lainsäädännön muutosten johdosta. Kuluttajavirasto esittää lausuntonaan seuraavaa:

Yleistä

Yleispalvelua koskevan sääntelyn tarkoituksena on varmistaa perustasoisten puhelin- ja internet-yhteyspalvelujen tarjonta kohtuullisin ehdoin kaikille käyttäjille. **Kuluttajavirasto pitää hyvänä, että nimeämismenettelyä on tosiasiasa tarkoitus käyttää laajasti** internet-yhteyspalvelun osalta. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että nimeämismenettelyä myös tosiasiasa käytetään. Tarve yleispalveluyritysten nimeämiselle on myös Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan selkeästi laajempi 1.7.2010 lukien edellytettävän internet-yhteyspalvelun osalta kuin voimassa olevien päätösten.

Kuluttajavirasto on lausunut 29.4.2009 Viestintäviraston muistioloannoksesta laajakaistapalvelujen tarjontaan velvollisten yleispalveluyritysten nimeämisessä noudatettavasta menettelystä. Viittaamme tuossa lausunnossamme esille nostamiimme asioihin kuten erityisryhmien tarpeisiin. Emme tässä yhteydessä käsittele näitä asioita kaikilta osin uudestaan. Esimerkiksi erityisryhmien tarpeita ei kovin yksityiskohtaisesti tuoda esille nyt lausuttavana olevassa päätösluonnoksessa. Toivomme, että tähän kiinnitettäisiin mahdollisuuksien mukaan huomiota.

Viestintämarkkinalain perustelujen mukaan **yleispalvelupäätösten uudelleenarviointi** voidaan toteuttaa **internet-yhteyspalvelujen osalta erikseen** siten, ettei kaikkia yleispalveluun kuuluvia palveluja käsitellä samassa päätöksessä. Viestintävirasto on nyt luonnoksen mukaan käyttämässä mahdollisuutta tarkastella puhelin- ja internet-yhteyspalveluja erillisissä yleispalvelupäätöksissään. Pidämme tätä sinällään mahdollisena lähestymistapana myös kuluttajanäkökulmasta, mutta tuomme kuitenkin esille, että **eri maantieteellisiä alueita koskevien puhelin- ja internet-yhteyspalvelupäätösten välisillä eroavuuksilla** niiltä osin, nimetäänkö yleispalveluyritystä tietylle alueelle ja mikä yritys nimetään, voi olla sellaisia **kuluttajavaikutuksia, jotka tulisi huomioida mahdollisimman pitkälti ennakkoon**. Nyt lausuttavana olevan päätösluonnoksen pohjalta 10 kunnassa yleispalvelua tarjoava puhelin- ja internet-operaattori olisi eri yritys. Kuluttajan tulisi siis tehdä sopimus puhelin- ja internetpalvelusta kahden eri yrityksen kanssa. Myös muilla alueilla puhelin- ja internet-yhteys voidaan tarjota eri tavoin kiinteänä tai langattomana, kun yleispalveluvelvoite on sisällöltään teknologianeutraali. Katsomme, että kuluttajavaikutuksista esimerkiksi kuluttajien **laiteinvestointien ja yhteyden rakentamiskustannusten** todennäköiset määrät tulisi huomioida mahdollisimman tarkasti jo nyt varsinkin, jos näyttää todennäköiseltä, että jo lähiaikoina on tulossa muutoksia teknisiin toteutustapoihin verkkojen peittoalueiden laajentuessa.

Nimeämistarpeen arviointi

Kuluttajavirasto pitää **hyvänä, että nimeämismenettelyä on tosiasiasa tarkoitus käyttää laajasti** internet-yhteyspalvelun osalta. Tuomme esille joitakin yksityiskohtaisia huomioita päätösluonnoksesta.

Luotettavaa tietoa **kuluttajien tosiasiallisesta mahdollisuudesta liittymään** on vaikea saada. Päätösluonnoksesta ei käy ilmi, kuinka selkeästi teleyritysten sopimusehdoista käy selville, että yritys on sitoutunut tarjoamaan palvelua. Pelkkä sopimusteksti ei tietysti pelkästään ilmennä käyttäjän tosiasiallista mahdollisuutta saada palvelua. Erityisryhmien tarpeiden huomioimiseen on viitattu jo yllä.

Päätösluonnoksessa ei käsitellä juuri lainkaan **sopimusehtojen kohtuullisuutta** yhtenä kriteerinä, vaan vakiosopimusehtoihin liittyvät kysymykset on pääosin jopa tarkoituksella rajattu arvioinnin ulkopuolelle. Tuomme esille, että lain esitöissä sopimusehtojen kohtuullisuus on keskeisessä asemassa yleispalvelujen tarjonnassa. Sopimusehtojen kohtuullisuudesta olisi hyvä todeta jotakin ja viitata siihen, että tilannetta myös seurataan jatkuvasti. Lisäksi ei saisi syntyä kuvaa esimerkiksi liittymään sulkemiseen liittyvien pakottavien säännösten asemasta. Toisin sanoen huomioimalla teleyritysten lainvastaiset sopimusehdot ei saisi syntyä vääränlaista kuvaa tilanteen hyväksyttävyydestä.

Katsomme, että internet-yhteyspalvelujen sopimusehtojen osalta tulisi huomioida myös **sopimusten määräaikaisuus**. Merkittävä osa tarjonnasta on määräaikaista sopimuksia, jotka eivät jouda esimerkiksi käyttäjän muuttotilanteissa tai muissa käyttötarpeiden muutostilanteissa. Myös niiden käyttäjien, joiden käyttötarpeet tai asuinpaikka voi muuttua vuoden tai kahden sisällä, tulee olla mahdollisuus saada kohtuullisin ehdoin ja kohtuullisella hinnalla internet-yhteyspalvelua. Katsomme, että määräaikaisiin sopimuksiin liittyvät kysymykset voitaisiin huomioida myös yleispalvelupäätösten yhteydessä selkeämmin.

Päätösluonnoksessa ei tuoda esille mitään tietoja liittymien **toimitusaajoista**. Joitakin yleisiä toimitusaikaan vaikuttavia tekijöitä voisi kuitenkin tuoda esille mahdollisuuksien rajoissa. Liittymän kohtuullinen toimitusaika on kuitenkin yksi kriteeri.

Päätösluonnoksessa ei ole tarkasteltu internet-yhteyspalveluiden **hinta- ja laatutasoa**, koska Viestintävirasto on katsonut, että tämänhetkisten tietojen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä yleispalvelun kohtuullisesta laatu- ja hintatasosta. Tuomme kuitenkin esille, että esimerkiksi hintojen ja laadun osalta ei nykytilanteen ero tulevaan voi olla ainakaan kaikilla alueilla merkittävä. Asetuksessa määriteltyä tulevaa yleispalveluvelvoitteen mukaista yhteyttä on tällä hetkellä jo tarjolla melko kattavasti. Laadussa voi olla tällä hetkellä tosiasiasa ongelmia, mutta nykyisten säännöstenkään näkökulmasta nämä ongelmat eivät ole kaikilta osin hyväksyttäviä. Viestintävirastokin tuo kuitenkin esille, että tulevaisuudessa voidaan ottaa huomioon myös sellaiset laatua, hintatasoa ja tosiasiallista saatavuutta koskevat arviointikriteerit, jotka eivät ole olleet saatavilla tätä arviointia varten.

Hinnoittelun osalta korostaisimme kuitenkin jo tässä vaiheessa sitä, että arvioinnissa tulisi ottaa huomioon **eri teknisten toteuttamistapojen vaikutukset internet-liittymän hinnan kohtuullisuuteen**. Yleispalveluvelvoitteen toteuttamisvaihtoehtojen kustannuskehitys on koko ajan seurattava tekijä.

Yleispalveluyritysten valinta

Tavoitteena on huolehtia muun muassa siitä, että viestintämahdollisuudet ovat käyttäjien kohtuullisten tarpeiden mukaisia. Yleispalveluiden **tarjonnan jatkuvuudella** on tietysti keskeinen merkitys kuluttajille. Vastaavasti voidaan kuitenkin huomioida myös muun muassa **sopimusten**

määräaikaisuus yhtenä vaikuttavana kriteerinä. Olemme käsitelleet määräaikaisiin sopimuksiin liittyviä kysymyksiä jo yllä.

Katsomme, että kuluttajien näkökulmasta olisi tärkeää **tarkastella** päätösluonnoksessa esille tuotujen asioiden lisäksi vielä selkeämmin **aluekohtaisesti eri teknisiä vaihtoehtoja toteuttaa yleispalvelun mukainen internet-yhteysnopeus nyt ja jatkossa**. Kuluttajille voi syntyä merkittäviä internet-yhteyden rakentamiskustannuksia. Siksi onkin tärkeää myös jossain määrin ennakoida mahdolliset tulevat muutokset. Olisi myös tärkeää, että kuluttajilla olisi mahdollisimman paljon tietoa näistä kysymyksistä.

Teleyritysten halukkuuteen toimia yleispalveluyrityksenä voidaan Kuluttajavirastonkin mielestä kiinnittää huomiota sellaisessa tilanteessa, jossa tehdään valintaa muutoin tasavahvojen teleyritysten välillä.

Lopuksi

Katsomme, että on tärkeää seurata yleispalveluyritysten nimeämistarvetta jatkuvasti, jotta kaikkien kuluttajien oikeus viestinnän peruspalveluihin turvataan mahdollisimman varmasti. Yleispalvelun keskeisenä vaatimuksena on **palvelun luotettavuus**, joten uudet langattomat toteutukset eivät saa olla heikompia, vaan niiden toimintavarmuus on taattava ja **keinot ongelmien varalle** on pohdittava jo etukäteen.

Nimeämistarpeen jatkuva seuranta ja käytännön **tilanteen ajantasainen tunteminen** on erittäin tärkeää. Jos ongelmia esiintyy, on tarvittaessa pohdittava uudelleen myös päätöksenteon **pohjana olleiden kriteerien valintaa**.