

**TELIA-SONERAN TULKINTA HAJA-ASUTUSALUEIDEN TEKNOLOGIA-
VAIHDOKSELLE ASETETTAVISTA VAATIMUKSISTA**

Kansliapäällikkö Harri Pursiainen on laatinut selvityksen, jossa on määritelty 12 ehtoa lankapuhelinpalvelun lopettamiselle. TeliaSoneralta on pyydetty sitoumista ja suunnitelmien esittämistä näiden vaatimusten toteuttamiseksi. Tarkoituksena on varmistaa, ettei kenellekään aiheudu oikeudenmenetyksiä lankapuhelinverkon alasajosta.

Kuluttajavirastolta on pyydetty lausuntoa TeliaSoneran antamasta tulkinnasta heille asetettujen vaatimusten toteuttamisesta. Olemme jo saaneet esittää näkemyksiämme kansliapäällikkö Pursiaisen valmistellessa lausuntopyynnön taustalla olevaa selvitystä. Olemme tässä yhteydessä tuoneet esille monia tärkeitä vaatimuksia kuluttajan aseman turvaamiseksi ja ne näkyvätkin ilahduttavasti laaditussa selvityksessä.

TeliaSoneran tulkinnasta Kuluttajavirasto esittää lausuntonaan kunnioittavasti seuraavaa.

Yleistä

Kuluttajavirasto pitää tärkeänä selvityksen esittämää lähtökohtaa erittäin kriittisestä suhtautumistavasta jokaiseen edunmenetykseen ja palvelutason heikennykseen, jonka muutos aiheuttaa kansalaisille. Kyse on välttämättömyyspalvelusta, joka on tarjottava jokaiselle kansalaiselle kohtuuhintaisesti ja jonka on toimittava moitteettomasti. Tämä vaatimus turvataankin käyttäjille yleispalvelua koskevalla sääntelyllä, jota valvoo Viestintävirasto. On siten tärkeää, että Viestintävirasto seuraa yleispalveluyritysten nimeämistarvetta jatkuvasti erittäin tarkasti, jotta kaikkien kuluttajien oikeus viestinnän peruspalveluihin turvataan mahdollisimman varmasti.

Käymme läpi lausunnossamme TeliaSoneran esittämiä näkemyksiä 12 kohdan listasta niiltä osin, kun katsomme kommentoinnin kuluttajien kannalta tärkeimmiksi. Yleisenä argumenttina on kuitenkin todettava, että viime kädessä yksittäisten tapausten käsittely ja mahdollisten korvaussummien sekä muiden hyvitysten kohtuullisuuden määrittelee kuluttajariitalautakunta tai yleinen oikeusistuimien eikä Kuluttajavirasto voi ottaa kantaa näihin hyvityksiin muuta kuin yleisellä periaatteellisella tasolla.

TeliaSonera kertoo pyrkivänsä aina siihen, että asiakkaan palvelut voidaan toteuttaa mahdollisimman kustannustehokkaasti. Yleispalveluvelvoitteen mukaan

palvelut pitää tarjota kohtuuhinnalla. Tällä tarkoitetaan viestintämarkkinalain perustelujen mukaan hintaa, joka on keskimääräinen käyttäjän näkökulmasta. Hinnan ei kuitenkaan tarvitse olla sama maantieteellisestä sijainnista ja sen kustannuksista riippumatta. Hinta ei voi myöskään teleyrityksen kannalta olla kohtuuton. Laki ei lähtökohtaisesti velvoita teleyritystä tarjoamaan palveluitaan kustannuksia alempaan hintaan. Viestintävirastolla on toimivalta puuttua kohtuuttomaan hinnoitteluun.

Kuluttajavirasto haluaa tässä yhteydessä korostaa Viestintäviraston roolia hinnan kohtuullisuuden valvonnassa. Kuten selvityksessäkkin on todettu, Viestintäviraston on käytettävä toimivaltaansa tehokkaasti. Kuluttajilla on käytännössä oltava esimerkiksi todellinen mahdollisuus riitauttaa asiansa, vaikka teleyritys vetoaisi hinnan kustannussuuntautuvuuteen. Käytännössäkin on siten löydyttävä viranomaisen, joka pystyy arvioimaan tätä kysymystä. On lisäksi muistettava, että yleispalveluyritys saattaa joutua tarjoamaan yleispalvelua myös tappiolla, jos se ei ole teleyrityksen kokonaistaloudellinen tilanne huomioiden kohtuutonta.

Hyvitysten osalta on lisäksi todettava, että TeliaSoneran antamilla tiedoilla niihin kantaa ottaminen on yleiselläkin tasolla vaikeaa. Tietämättä laitteiden euromääräisiä hintoja, prosenttimääräisten hyvitysten kohtuullisuudesta on vaikeaa saada kuvaa. Tilanne on sama myös euromääräisten korvausten kohdalla, jos vanhojen ja uusien laitteiden arvosta ole tiedossa.

Osa hyvityksistä on puolestaan sidottu asiakkuuteen eli hyvitystä annetaan tulevista palvelumaksuista. Tässä yhteydessä keskeinen tekijä on myös se, millä tavalla hyvitys maksetaan. Maksetaanko hyvitys yhdellä kertaa vai jaetaanko se pitkäksi ajaksi antamalla kuukausittain pieni alennus puheaikaetuna. Esimerkiksi vanhusten osalta tapa voi tällöin muodostua kohtuuttomaksi. Mikäli kyse on alueesta, jossa palveluita on saatavilla myös muiden operaattoreiden toimesta, voi tilanteen arviointiin vaikuttaa asiakkaan sitominen hyvitysten avulla pitkäksi aikaa TeliaSoneran asiakkuuteen.

Korvaavia matkapuhelin- ja laajakaistapalveluita koskevat 12 ehtoa

1) Sisätilapeitto

Matkapuhelu onnistuu kaikissa vakituisissa normaalirakenteisissa asunnoissa ja yritysten toimipaikoissa myös rakennuksen sisätiloissa ilman käyttäjän kustannuksella hankittavia lisälaitteita. Jollei sitä voida varmistaa, teleyritys huolehtii kustannuksellaan palveluiden saatavuudesta jollakin muulla tekniikalla.

TeliaSonera pitää lähtökohtana sitä, että matkapuhelimen täytyy toimia vähintään yhdessä pisteessä asunnon sisällä. Perusteeksi yhtiö mainitsee tilanteen olevan nyt vastaava lankapuhelinliittymän osalta. TeliaSonera toteaa, että asiakkaan halutessa laajempaa sisätilapeittoa kuin yleinen verkko tarjoaa, asiakas voi käyttää langatonta puhelinta yhdistettynä GSM-telakkaan (kuten siis nykyisin).

Kuluttajavirasto pitää tätä TeliaSoneran lähtökohtaa riittämättömänä. Lähtökohtana tulee olla GSM-puhelimen kuuluvuus useammassa kuin yhdessä pisteessä asunnon sisällä. Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan tilannetta ei voida verrata lankapuhelimen nykytilanteeseen. Hyvin usein kuluttajat ovat esimerkiksi pitkällä jatkojohdoilla saaneet puhelimen kuulumaan muualla kuin yhdessä pisteessä. Kuluttajavirasto pitää tärkeänä tavoitteen laajentamista. Kuluttajan on ilman lisäkustannuksia voitava soittaa puhelu ilman, että hänen on sijoitauduttava tiettyyn kohtaan asunnossaan. Esimerkiksi erityisryhmien osalta tilanne voi muodostua kohtuuttomaksi ottaen myös huomioon heidän usein heikentyneen liikkumiskykynsä. Selkeänä tavoitteena tulisi siten olla palvelun kuuluminen koko asunnossa.

GSM-telakan kustannuksista tietämättä Kuluttajavirasto haluaa puolestaan korostaa vaatimusta siitä, että yleispalvelu on oltava aina kaikille tarjolla kohtuullisella hinnalla.

Jos kuuluvuutta joudutaan parantamaan ulkoantennilla, on tärkeää, että TeliaSonera sitoumuksensa mukaisesti vastaa ulkoantennin ja sen asennuksen kustannuksista.

2) Verkon sähkösaanti

Matkapuhelinverkon tukiasemien sähkösaanti on varmistettu niin, että palvelut toimivat moitteettomasti yleisen sähköjakeluverkon häiriötilanteissakin vähintään kolme (3) tuntia. Taajamien ulkopuolella olevien tukiasemien häiriötönnän toiminnan vähimmäisaika nostetaan vähintään kuuteen (6) tuntiin 1.6.2010 mennessä.

Tietämättä tarkemmin nykytilanteen käytännön kokemuksista, Kuluttajavirasto haluaa tuoda esille kysymyksen siitä, onko 6 tunnin vähimmäisaika käytännössä riittävää. Millaisia katkoja esimerkiksi ukkosmyrskyn takia on sähkösaannissa ollut? Riittääkö tämä vähimmäisvaatimus takaamaan turvallisuuden ja häätäpuheluiden/tekstiviestien lähettämisen?

6) Päätelaitteiden sähkösaanti

Teleyritys huolehtii siitä, että kuluttajalle tarjotaan kohtuullisella hinnalla välineitä, joilla matkaviestinten akut voidaan ladata muualta kuin yleisestä sähköjakeluverkosta, milloin kuluttajan vakituinen asunto ei ole yleisen sähköjakeluverkon piirissä.

TeliaSonera arvioi, että vain noin 10-50 taloutta ovat sellaisia, joissa vakituinen asunto ei ole yleisen sähköverkon piirissä. Mikäli vakituksessa asunnossa ei ole mitään sähkönsyöttöä tarjoavaa laitetta, esim. aggregaattia, akkua, aurinkopaneelia, tuulivoimaa tai vastaavaa, TeliaSonera maksaa akun tai aggregaatin hankinnasta 50 %.

Ks. Kuluttajaviraston näkemyksiä muihin kuin vakituisiin asuntoihin liittyen, kohta 8.

7) Erityisryhmät

Teleyritykset huolehtivat, että erityisryhmille on tarjolla matkapuhelinverkon (GSM) päätelaitteita ja palveluita, jotka ovat palvelutasoltaan vähintään yhtä hyviä kuin lankaverkon vastaavat palvelut

Päämäärä on oikea. TeliaSonera on käynnistänyt erillisen projektin, jonka puitteissa selvitetään kaikki ko. alueilla olevat erityispalvelut. Yhdessä kuntien ja erityispalvelun tarjoajien kanssa selvitetään kuinka kyseiset palvelut toteutetaan GSM-tekniikalla. Sitoumuksen mukaan kiinteän verkon yhteys toimii, niin kuin luonnollisesti pitääkin, siihen asti kun vastaava langaton toteutus on asennettu ja toimii.

TeliaSoneran mukaan on lisäksi todennäköistä, että suuri osa erityispalveluista voidaan toteuttaa yhdistämällä nykyiset laitteet GSM-pöytäpuhelimeen. TeliaSoneran selvityksessä todetaan myös, että GSM-verkossa tekstipuhelimen voi korvata tekstiviesteillä, GSM-chatilla tai sähköpostilla. Turvapuhelimia todetaan myös olevan saatavilla myös GSM-verkkoihin.

TeliaSonera ei mainitse tässä yhteydessä kustannuksista mitään. Selvityksen mukaan esimerkiksi turvapuhelimen kustannukset tulevat olemaan n. 200-300 € käyttäjää kohti. On otettava huomioon, että erityispalveluita käyttävät henkilöt kuuluvat usein pienituloisten kansalaisten joukkoon. Lisäksi TeliaSoneran on osallistuttava myös erityisryhmiltä mahdollisesti käyttämättä jääneiden laitteiden hyvittämiseen. Tätä puolta ei käsitellä tässä yhteydessä lainkaan. Eikä myöskään 9-kohdassa tuoda esille erityisryhmien laitteita muista laitehyvityksistä puhuttaessa. TeliaSoneran lupauksen sisältö jää siten monelta kannalta epäselväksi.

On myös muistettava, että yleis palveluvelvoite edellyttää kohtuuhintaisen palvelun takaamista jokaiselle. Jos kuluttajalle tulee lisähankinnasta perustelluksi katsottavissa olevia lisäkustannuksia, tulee TeliaSoneran tarpeen vaatiessa tulla vastaan maksuajoissa eli antaa riittävän pitkä maksuaika. On otettava huomioon, että kyse voi usein olla isosta rahasta pienituloisille.

Kuluttajavirasto pitää TeliaSoneran sitoumusta erityisryhmien osalta muiltakin osin puutteellisena. Olisi tärkeää selvittää tarkemmin sitä, millä toimenpiteillä varmistetaan, että erityisryhmät myös osaavat käyttää uusia laitteita ja niiden mahdollistamia palveluita. Vaikka selvityksen vaatimuskohdassa ei kirjaimellisesti tällaista edellytystä ole todettukaan, se on kiinteä osa koko velvollisuutta. Pelkkä tarjolle asettaminen ei riitä takaamaan peruspalveluiden toteutumista erityisryhmien osalta.

TeliaSoneran sitoumuksessa jää siten epäselväksi sen varmistaminen, että kaikki erityisryhmät osaavat käyttää muutoksen jälkeen uuden tekniikan avulla

toteutettuja palveluita. Selvityksessäkkin todetaan suorasti, että erityisryhmien palvelut eivät merkitse teleyrityksille suurta liiketoimintavolyymiä eivätkä ole kaupallisesti erityisen kannattavia. Tästäkin syystä on ensiarvoisen tärkeää, että palvelutaso taataan myös käytännössä. Selvityksen mukaisesti erityisryhmien palvelutason takaaminen teknologiamurroksessa on viestintäpolitiikan ja yleis-palveluideologian keskeistä sisältöä.

Toki uudet välineet tuovat mukanaan myös uusia hyödyllisiä ja parempia ominaisuuksia erityisryhmille. Tällaisista ominaisuuksista mainitaan selvityksessä esimerkkeinä mm. paikannus kodin ulkopuolella, tärinähälytin, puhuva puhelimen käyttöliittymä, osoitekirja ja soittajan tunnistus, Messenger-tyyppiset pikaviestipalvelut, kaulasilmukkamahdollisuus, joka välittää äänen suoraan kuulolaitteeseen ympäristön taustäänien häiritsemättä, tekstin suurennus, ääniohjaus sekä liitännät esimerkiksi näkövammaisten Braille-päätteeseen. On siten varmistettava, etteivät nämä tulevaisuuden visiot jää käytännössä ilman sisältöä, mikäli tarpeellista opastusta ei ole saatavilla.

8) Lopettamisilmoitus

Lankapuhelinpalvelun lopettamisesta ilmoitetaan kuluttajalle vähintään vuotta aikaisemmin.

TeliaSonera on ilmoittanut vaatimuksen mukaisesti vuotta aikaisemmin palveluiden lopettamisesta.

Kuluttajavirasto haluaa tässä yhteydessä tuoda esille huolen siitä, onko kuluttajille toimitettu jo ilmoituksen yhteydessä riittävästi informaatiota siitä, miten heidän täytyy käytännön konkreettisissa tilanteissa toimia. Minkälaista yhteyttä TeliaSonera pitää kuluttajiin päin vai edellyttääkö puhelinpalvelun jatkon varmistuminen kuluttajien omia toimenpiteitä? Toimiiko asiakaspalvelu näissä asioissa hyvin? Kuluttajien valinnanmahdollisuudet on tuotava esille ja kuluttajille on tarjottava riittävästi tietoa valinnoista ja niiden merkityksestä.

9) Muut kuin vakituiset asunnot ja toimipaikat

Muualla kuin vakituisissa asunnoissa käyttäjälle tarjotaan lopetettavien palveluiden tilalle korvaavia puhelinpalveluita ja vähintään peruspalvelutason laajakaistayhteyksiä kuluttajaviranomaisten ja viestintäviraston hyväksymin ehdoin.

TeliaSonera toteuttaa vaatimuksen puhepalvelusta matkapuhelinverkolla. Laajakaistayhteys toteutetaan Digitan verkossa yhteydellä, jonka nopeus on 1Mbit/s.

Tämän vaatimuksen osalta TeliaSonera ei ole selvittänyt tarkemmin tulkintaansa. Kuluttajavirasto haluaa nostaa tässä yhteydessä esille myös näkökulman siitä, että ihmiset viettävät yhä enemmän aikaansa vapaa-ajanasunnoillaan ja niistä on yhä useammin tullut myös ns. kakkosasunto. Myös vapaa-ajanasunnoilla

käyttökelvottomiksi jäävien laitteiden osalta on noudatettava yleisiä korvausperiaatteita suhteessa laitteen käyttöikäen.

10) **Hyvitykset** (kiinteän verkon puhelinliittymä ja laajakaistaliittymä)

Teleyritys hyvittää kuluttajalle kuluttajaviranomaisten ja Viestintäviraston hyväksymien ehdoin laitteet ja kustannukset, jotka käyvät tarpeettomiksi lankapuhelinpalvelun tai lankapuhelinverkon kautta tarjotun laajakaistapalvelun lakkautessa.

TeliaSoneran tulee vaatimuksen mukaan hyvittää laitteet ja kustannukset, jotka käyvät tarpeettomiksi. TeliaSonera on luovuttanut aikanaan peruspuhelimen n. 800 000:lle kiinteän puhelimen liittymäasiakkailleen. Tämän vuoksi TeliaSonera ei maksa korvausta peruspuhelimesta.

Mikäli asiakas on itse hankkinut käyttöönsä uuden peruspuhelimen, Dect-puhelimen, telefaxin tai dial-up modeemin, niitä voi TeliaSoneran käsityksen mukaan edelleen käyttää GSM-telakan yhteydessä. TeliaSonera tekee näille asiakkaille tarjouksen GSM-telakasta. Annettavan alennuksen suuruus on 15 %. Mikäli asiakas ei halua GSM-telakkaa, TeliaSonera antaa 20 eurolla ilmaista puheaikaa uudesta puhesopimuksesta.

Kuten jo aiemmin on todettu, hyvitysten kohtuullisuudesta on vaikeaa saada kuvaa tietämättä laitteiden hintoja. Tarpeettomaksi käyvät laitteet tulee siis ehdonkin mukaan hyvittää. Tässä arvioinnissa tärkeä kriteeri on laitteen todellinen käyttöikä. Arviointiin liittyy monia kysymyksiä. Mitä jos kuluttaja on juuri hankkinut uuden peruspuhelimen? Onko 20 euroa tällöin kohtuullinen hyvitys? Yleispalvelun osalta voidaan edellyttää kohtuuhintaisia lisäinvestointeja, mutta tarpeettomaksi käyvistä laitteista on niiden käyttöikä huomioon ottaen annettava hyvitystä. Tässäkin kohtaa on muistettava myös tarpeellinen maksuaika lisäinvestointien osalta.

Modeemien osalta TeliaSonera toteaa antaneensa suurelle osalle modeemin ilmaiseksi. Lisäksi TeliaSonera huomauttaa, että joukossa on paljon asiakkaita, jotka ovat käyttäneet kiinteän verkon laajakaistapalveluita jo viisi vuotta. Siirryttäessä käyttämään langatonta laajakaistaliittymää TeliaSonera antaa 35 euron hyvityksen niille, jotka ovat suorittaneet maksun ADSL-modeemista.

Edellä todettuun viitaten laitteen käyttöikä vaikuttaa hyvityksen arviointiin. Tapauksissa on eroja, mikäli laitetta on käytetty yli viisi vuotta tai jos sitä on käytetty esim. vain viisi kuukautta. Tällöin TeliaSoneran tarjoama samansuuruinen korvaus ei liene aina perusteltua. Onko mahdollista, että kuluttajille jää käyttämättömäksi jonkinlainen muu kuin ADSL-modeemi? Tässäkin kohtaa arvioinnin kommentointi on vaikeaa ilman tietoa laitteiden kustannuksista.

11) **Hyvitys langattomaan laajakaistaan siirryttäessä ja**

12) **Laajakaistan nopeus**

Tarjotessaan lakkautettavan lankaverkon laajakaistayhteyden tilalle langatonta laajakaistapalvelua teleyrityksen on hyvitetävä kuluttajaviranomaisten ja Viestintäviraston hyväksymin ehdoin lisälaitteista ja järjestelyistä kuluttajalle aiheutuvat kustannukset.

Laajakaistan peruspalvelutasoksi määritellään koko maassa 1 Mbit/s.

TeliaSonera maksaa 70 % antennin ja sen mahdollisen asennuksen kustannuksista, jos kuluttaja tarvitsee erillisen antennin saadakseen riittävän hyvän laajakaistayhteyden vakituisessa asunnossa.

Kuluttajavirasto haluaa tässä yhteydessä tuoda esiin laajakaistojen toimivuuteen liittyviä ongelmakohtia. Etenkin ongelmia on ollut alueellisen toimivuuden sekä laajakaistojen nopeuden suhteen. Erityisesti näitä ongelmia on Kuluttajavirastoon tulleiden yhteydenottojen perusteella ollut mobiililaajakaistojen osalta.

Yleispalveluvelvoite käsittää tällä hetkellä tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden. LVM on määritellyt laajakaistan peruspalvelutasoksi 1 Mbit/s koko maassa. TeliaSonera lupaa, että laajakaistapalvelut tarjotaan 1 Mbit/**nimellisesopeudella**. Jää epäselväksi, mitä TeliaSonera tarkoittaa tällä ilmaisulla.

Laajakaistoja markkinoidaan nopeuksilla ja niiden luokittelu perustuu nimenomaan nopeuksiin. Kuitenkin nopeudet ovat osoittautuneet usein paljonkin luvattuja lukuja alhaisemmiksi käytännössä. Sopimusehdoissaan operaattorit usein määrittelevät riittäväksi nopeudeksi hyvin paljon alhaisemman nopeuden kuin mitä markkinoinnissa on kerrottu. Esimerkkinä Elisa Oyj:n www-sivuilla todetaan 18.4. 2008 näin. *Liittymän nopeudet ovat enimmäisesopeuksia ja ns. nimellisesopeuksia. Kiinteistön etäisyys puhelinkeskuksesta vaikuttaa varsinkin 8M/1M Full Rate -liittymänopeuteen, jossa todellinen latausnopeus voi olla 2Mbit/s ja 8Mbit/s välillä.*

Käytännössä kuluttaja voi siis saada usein aivan eri tuotteen kuin on ollut ostamassa. Todellisuus on toinen kuin mitä markkinoinnissa ja ostohetkellä on kerrottu. Kuluttajavirasto on pyytännyt asiassa selvityksiä teleyrityksiltä ja asian käsittely on virastossa edelleen kesken. Kuluttajavirasto haluaa kuitenkin tuoda nämä näkökohdat esille taustaksi sille, että nopeuden tulee todellisuudessa olla 1 Mbit/s-nopeuden luokkaa. Vaikka kyse olisi enimmäisesopeuksista, ei todellisuus saa missään tapauksessa olla jatkuvasti paljon alle luvattun nopeuden.

Laajakaistaliittymän nopeus ilmoitetaan siis käytännössä teoreettisen maksiminopeuden avulla, todellisen nopeuden ollessa tätä alhaisempi. Tämä tieto on kuitenkin kuluttajalle markkinoinnissa ja ostopäätöstä tehtäessä kerrottava. Jos todellisuudessa maksiminopeuteen päästään harvoin ja nopeus eroaa jatkuvasti ja oleellisesti ilmoitetusta, sovelletaan tilanteen arviointiin viestintäpalvelun virhettä koskevia viestintämarkkinalain säännöksiä. Jos sopimusehtojen mukaan hyväksytään riittäväksi hyvinkin paljon alhaisempi nopeus, voidaan tätä kysymystä arvioida sopimusehtojen kohtuuttomuutta koskevan sääntelyn avulla.

Lopuksi

Kuluttajavirastoon saapuu lukumäärältään eniten ilmoituksia erilaisiin viestintäpalveluihin liittyvistä ongelmatilanteista. Usein ilmoitusten syynä on uusien teknisten muutosten aiheuttamat ongelmat. Yleispalvelun keskeisenä vaatimuksena on palvelun luotettavuus, uudet ja langattomat toteutukset eivät siten saa olla heikompia, vaan niiden toimintavarmuus on taattava. Varokeinot on mietittävä jo etukäteen ongelmien varalta. On varmistettava, että toteutustavasta riippumatta jokaiselle käyttäjälle turvataan varma ja luotettava peruspuhelinpalvelu sekä kohtuuhintainen internetyhteys.

Lähtökohdaksi LVM:n selvityksessä on otettu se, että hyvä palvelutaso ja kohtuulliset hinnat pysyvät kohtuullisina kilpailulla. Viranomaissääntelyä tulee välttää, jollei se ole välttämätöntä.

Kilpailu ei aina kuitenkaan toimi hyvin. Kuluttajavirasto on huolestuneena seurannut esimerkiksi määräaikaisten sopimusten yhä lisääntyvää tarjontaa. 3 G-kytkeykaupan lisäksi operaattorit sitovat kuluttajat asiakkaikseen erilaisten määräaikaisten etuohjelmien avulla. Huolestuttavan usein tämä tärkeä asia jää lisäksi kuluttajille riittävän selkeästi kertomatta. Määräaikaisten sopimusten käyttö heikentää kilpailua eivätkä kuluttajat pysty niin halutessaan vaihtamaan joustavasti palveluntarjoajaa.

Digi-tv-hankkeessa on puolestaan huomattu, kuinka tärkeää on opastaa ja ohjeistaa etenkin erityisryhmiä uuden palvelun käyttöönotossa. Myös asiakaspalvelun on toimittava, jotta apua saa tarvittaessa nopeasti ja vaivattomasti. Kuten selvityksessäkin on todettu, yksi ratkaiseva tekijä on myös se, millaisella asenteella teleyritykset palvelutarjontaansa kehittävät.

Selvityksen mukaan lankapuhelimesta luopumisen tulee täyttää *ainakin* vaaditut 12 ehtoa. Onkin varauduttava siihen, että myös muita tärkeitä asioita nousee esille käytännössä.

Koska asia näyttää TeliaSoneran tulkinnan perusteella edelleen hyvin kesken-eräiseltä, Kuluttajavirasto katsoo parhaimmaksi, että keskustelua Kuluttajaviraston ja Liikenne- ja viestintäministeriön kesken jatketaan edelleen.