

Lausunto viestintävirastolle

## **MUISTIOLUONNOS YLEISPALVELUTUOTTEIDEN VÄHITTÄISHINNOITTELUN KOHTUULLISUUDEN ARVIOINNISTA**

Olette pyytänyt lausuntoa yleispalvelutuotteiden vähittäishinnoittelun kohtuullisuuden arviointia käsittelevästä muistiolunnoksesta. Esitämme lausuntonamme seuraavaa:

### **Erityisryhmien asema**

Yleispalvelutuotteiden hinnoittelun kohtuullisuuden arviointiin liittyy keskeisesti käynnissä oleva tekninen murros. Yleispalveluliittymä voidaan toteuttaa mitä tahansa tekniikkaa käyttämällä ja tarjonta siirtyy yhä enemmän langattomiin verkkoihin. Kuten olemme aikaisemmissakin yleispalveluun liittyvissä lausunnoissamme todenneet, etenkin erityisryhmien aseman turvaaminen tässä muutoksessa on tärkeää. Valtioneuvoston kuluttajapoliittisessa ohjelmassa vuosille 2008-2011 sekä Arjen tietoyhteiskuntaohjelmassa korostetaan heikkojen kuluttajaryhmien asemaa. Myös yleispalveludirektiivin (2002/22/EY) johdanto-osan kohdassa 7 todetaan nimenomaisesti, että jäsenvaltiot voivat toteuttaa erityistoimenpiteitä siitä huolehtiakseen, että erityisesti vanhuksilla, vammaisilla ja sosiaalisia erityistarpeita omaavilla henkilöillä on samoin edellytyksin oikeus käyttää palveluita.

Kuten muistiolunnoksessa toteatte, viestintämarkkina-alaissa ei ole säädetty Viestintävirastolle oikeutta säännellä yleispalvelun vähittäishintoja yleispalveludirektiivin 9 artiklan 2 ja 4 kohtien mukaisin keinoin, kuten hintakattoja tai maantieteellisiä keskihintoja asettamalla tai velvoittamalla teleyrityksiä tarjoamaan erityisiä hintavaihtoehtoja pienituloisille käyttäjille tai käyttäjille, joilla on sosiaalisia erityistarpeita. Myöskään 9 artiklan 3 kohtaa vastaavaa mahdollisuutta tukea em. käyttäjiä ei ole Viestintävirastolle säädetty.

Vaikka Suomessa lainsäätäjä ei olekaan useista muista maista poiketen vielä päätenyt ko. keinoihin erityisryhmien aseman turvaamiseksi, on hinnoittelun kohtuullisuutta pohdittaessa kuitenkin huomioitava ko. sääntelyn taustalla oleva erityisryhmien asemaa vahvasti korostavat tavoitteet. Katsomme myös, että olisi hyvä, mikäli muistiossa tuotaisiin esille, miten Suomessa ko. kuluttajien asema on turvattu (mahdollisesti esim. sosiaalisella tukijärjestelmällä tms.)

Muistiossa todetaan, että kohtuullisen hinnoittelun velvoite ei edellytä, että kaikkien yleispalveluyritysten tuottamien vaihtoehtoisten ratkaisujen hinnoittelun tulee olla kohtuullista. Riittää, että yksi vaihtoehto on kohtuuhintainen. Muistiossa viitataan liikenne- ja viestintävaliokunnan mietintöön, josta ilmenee, että vaihtoehtoja harkittaessa tulee valita **käyttäjän kannalta kokonaisuus huomioon ottaen** edullisempi vaihtoehto. Jos yritys valitsee kalliimman, erotus jää yrityksen kannettavaksi, jos asiakas puolestaan valitsee kalliimman, tulee asiakkaan kantaa lisäkustannukset.

Vaikka asiakkaan mieltymykset eivät enää ratkaisekaan tarjottavan yleispalvelutuotteen toteuttamistapaa, on **kustannusten arvioinnissa otettava huomioon muistiossakin todetuin tavoin myös käyttäjien erityistarpeet**. Kyse on välttämättömyyspalvelusta, joka tulee turvata kaikille kansalaisille. Yleispalvelun teknologianeutraalisuuteen ja kohtuuhintaisen liittymän määrittelyyn liittyikin keskeisesti sen varmistaminen, että **langaton vaihtoehto on kaikille todellinen, toimiva ja helppokäyttöinen vaihtoehto**.

Vaikka arviointi kohtuuhinnasta tapahtuisikin keskimääräisen käyttäjän näkökulmasta, on puhelinliittymä välttämättömyyspalvelu, jonka tarjonnassa myös erityiset tarpeet on aina otettava huomioon. Mikäli kohtuuhintainen yleispalveluliittymä toteutetaan matkaviestinverkon liittymänä, matkaviestinverkon toimintavarmuuden lisäksi on mm. varmistettava, että palveluntarjoajat hoitavat riittävän opastuksen liittymän käytöstä ja että tarjolla on puhelinlaitteita, jotka ovat helppokäyttöisiä. Kuten muistiolounnoksessakin todetaan, hinnoittelua arvioidaan aina myös yksittäisen käyttäjän näkökulmasta.

Siitä huolimatta, että valvonta perustuukin jälkikäteiseen ja tapauskohtaiseen arviointiin, tärkeää olisi turvata myös erityisryhmille mahdollisuus ennakolta ja läpinäkyvästi vertailla eri palveluvaihtoehtoja ja niiden eroja. Myös erityisryhmille olisi tarjottava heidän tarpeisiinsa vastaavaa selkeää tietoa eri vaihtoehtoista, niiden eroista ja hinnoittelun perusteista. Olisi ehkäistävä myös sitä, että erityisryhmät päätyvät *automaattisesti* maksamaan kalliimpaa hintaa kiinteän verkon liittymästä. Omien mieltymysten mukaiseen palveluun päätyminen tulisi perustua tietoiseen päätökseen, joka on tehty riittävään informaatioon perustuen. **Täysipainoinen osallistuminen tietoyhteiskuntaan on jokaisen kansalaisen oikeus ja tämä oikeus pitää sisällään myös täysipainoisen mahdollisuuden saada tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden hinnoitteluperiaatteista.**

### Hinnoittelun seuranta

Kuten edellä on todettu, yleispalvelutuotteiden hinnoitteluun liittyy keskeisesti käynnissä oleva tekninen murros. Kiinteän verkon kustannukset kasvavat ja uusien kiinteiden liittymien rakentaminen ja vanhojen korjaaminen on usein entistä kalliimpaa. VML 60 §:ssä säädetty **hinnoittelun jatkuva seuraaminen onkin entistä tärkeämpää.**

Yleispalvelun hinnan ei tarvitse lain esitöiden mukaan olla liittymän maantieteellisestä sijainnista ja sen rakentamisesta aiheutuvista kustannuksista riippumatta olla sama. Hinnan tulee kuitenkin olla kohtuullinen. Kuten muistiossakin mainitaan, **myös asennus- ja avausmaksujen seuranta on siten hyvin keskeistä.** Pidämme myös erittäin tärkeänä muistiossa olevaa lähtökohtaa siitä, että jos yleispalveluyrityksen kuukausimaksussa on alueellisia eroja, tulisi niiden olla vähäisiä.

Lain perusteluissa (HE 150/2006) todetaan, että jos käyttäjälle tarjotaan yleispalveluliittymänä matkapuhelinliittymä, palvelun hinta ei saa olla käyttäjälle kuitenkaan ainakaan kiinteän liittymän käyttökustannuksia kalliimpi. Mikäli kiinteän liittymän käyttökustannukset koko ajan nousevat kehityksen mukana, olisi myös otettava huomioon, ettei tämän periaatteeseen tukeutuminen johda enää aina johdonmukaiseen lopputulokseen.

Jos teleyritys vaatii isoa korvausta liittymän korjaamisesta ja tarjoaa ensisijaisesti kuluttajalle korvaavaksi ratkaisuksi matkaviestinverkon liittymää, sen on edellä jo esitetyn tavoin oltava todellinen toimiva vaihtoehto. Ja jos teleyritys vetoaa perusteena verkon kallisiin ylläpitokustannuksiin, olisi aina otettava myös huomioon alueen muu tarjonta. Mikäli naapureille edelleen tarjotaan kiinteää liittymää eikä sopimusehtomuutoksista/liittymän lopettamisista ole lainkaan tiedotettu aiemmin alueen asukkaille, ei yhden kuluttajan kohdalla ole voida automaattisesti kieltäytyä korjauksesta ja vedota suuriin kustannuksiin.

On otettava huomioon, että sopimusoikeuden periaate on sopimuksen sitovuus. Teleyritys on laajakaistapalveluissa sitoutunut toimittamaan luvattun palvelun. Lähtökohtana on siten palvelun toimittaminen. Virhetilanteessa teleyritys voi välttyä korjausvastuusta vain, mikäli pystyy osoittamaan siitä aiheutuvan sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Pidämme erittäin tärkeänä muistiolounnoksessa esitetyin tavoin, että mikäli matkaviestinverkon kuuluvuuteen tehdyt investoinnit parantavat myös muiden kuluttajien palvelutasoa, tulee osan investointikustannuksista kohdentua myös muille teleyritysten tuotteille.

Viestintävirasto seuraa yleispalvelutuotteen hintatasoa keskimääräisen käyttäjän profiilin avulla. Muistiolounnoksessa todetaan, että tyypillinen liittymäkäyttäjä soittaa puhelutietojen perusteella noin 50 puhelua kuukaudessa (keskimäärin noin kolme minuuttia). Tuntematta tarkemmin keskimääräisen käyttäjän määräytymiseen liittyviä periaatteita, vaikuttaa tyypillisen liittymäkäyttäjän puhelumäärä ensi tuntumalta aika vähäiseltä. On tärkeää, että kohtuuhinnan arviointi perustuu todelliseen tyypilliseen käyttöön. Mikäli arvioinnissa on mukana ns. kakkosliittymiä tai muita keskimääräisen puhelumäärän arviointiin vaikuttavia tekijöitä, ne tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Kuten edellä olemme jo todenneet, pidämme hyvin tärkeänä siitä, että käynnissä olevassa teknologiamurroksessa seurataan hyvin tarkasti yleispalveluvelvoitteen toteutumista etenkin erityisryhmien osalta. Yleispalveluvelvoitteen sisältö on se, että myös langattoman verkon välityksellä kaikille on turvattu toimiva liittyä ja sen tulee olla sellainen, että jokaisella kansalaisella on kyky sitä käyttää. **Mikäli kohtuuhintainen liittyä toteutetaan matkapuhelinverkon liittymänä, sen on aina oltava todellinen toimiva vaihtoehto jokaisen kansalaisen tarpeisiin.**