

**ASIA**

Viestintäpalveluiden saatavuus

KANTELU

Kantelijat ovat oikeuskanslerille 12.11.2016 osoittamassaan kirjoituksessa arvostelleet Viestintäviraston menettelyä. Kantelun mukaan perustason viestintäpalvelut eli yleispalvelut eivät toimi heidän asuinalueillaan, vaikka Viestintävirasto ilmoittaa valvovansa sitä, että jokaisella suomalaisella on asuinpaikastaan riippumatta oikeus saada kotiinsa tietyt perustason viestintäpalvelut. Kantelijoiden puhelinnumeroihin pystyy soittamaan kantelun mukaan vain sattumanvaraisesti riippuen kulloisestakin säätilasta, vuodenajasta ja puhelimen sijainnista. Internet-yhteydet eivät kirjoituksen mukaan myöskään toimi.

SELVITYS

Viestintäviraston selvitys on annettu 10.3.2017.

Viestintävirasto toteaa selvityksessään, että puhelinpalvelu ja internetyhteys, jonka nopeus on vähintään 2 Mbit/s, on tietoyhteiskuntakaavassa (917/2014) määritelty yleispalveluiksi. Yleispalvelu tarkoittaa selvityksen mukaan peruspalveluita, jotka jokaisen kuluttajan ja yrityksen tulee saada. Kuluttajalla on oikeus saada nämä palvelut vakituiseen asuinpaikkaansa ja yrityksellä sijaintipaikkaansa.

Viestintävirasto arvioi yleispalvelun tarjonnan riittävyttä eri alueilla Suomessa. Viraston on nimettävä yksi tai useampi teleyritys yleispalveluyritykseksi, jos nimeäminen on viraston tekemän analyysin perusteella välttämätöntä yleispalvelun tarjonnan takaamiseksi tietyllä alueella. Viestintävirasto on 5.10.2016 antamallaan päätöksellä nimennyt TeliaSonera Finland Oy:n internetyhteyspalvelun tarjontaan velvolliseksi yleispalveluyritykseksi kantelun tarkoittamilla alueilla. Yleispalveluvelvoitteesta seuraa, että TeliaSoneran on pyynnöstä tarjottava tietoyhteiskuntakaavassa määritellyn yleispalvelun vaatimukset täyttävä laajakaistaliittymä näillä postinumeroalueilla sijaitseviin vakituisiin asuntoihin ja yritysten sijaintipaikkoihin. Palvelut on tarjottava kohtuullisella hinnalla ja kohtuullisessa ajassa.

Puhelinpalveluiden osalta Viestintävirasto on 5.10.2016 antamassaan päätöksessä katsonut tekemänsä arvioinnin perusteella, että Rovaniemen ja Pellon kunnan alueelle ei ole ollut tarpeen nimetä yleispalveluyritystä. Teleyrityksiltä saatujen viestintäverkkoja ja palveluntarjontaa koskevien tietojen mukaan Rovaniemen ja Pellon kunnan alueella on saatavilla yleispalveluun kuuluvia puhelinpalveluja kaikkiin alueen vakituisiin asuin- tai sijaintipaikkoihin. Yleispalveluun kuuluva puhelin- tai laajakaistaliittymä voi olla kiinteä tai langaton. Yleispalvelu ei siis tarkoita oikeutta saada matkapuhelinliittymää toimimaan kaikkialla. Viestintävirasto pitää matkaviestinverkon välityksellä toteutetun liittymän kuuluvuutta asuinpaikassa riittävänä, jos liittymällä voidaan käyttää yleispalveluun kuuluvia puhelin- tai internetyhteyspalveluja kiinteästi vähintään yhdessä paikassa rakennuksen sisätiloissa.

Selvityksen mukaan käyttäjän voidaan edellyttää parantavan omalla kustannuksellaan liittymän kuuluvuutta päätelaitteeseen kytkettävän pienimuotoisen ulkoisen lisäantennin avulla. Kohtuullisena ratkaisuna on pidetty enintään viiden metrin korkeudella maanpinnasta sijaitsevaa suuntaavaa antennia. Lisäantennista ei kuitenkaan saa aiheutua kohtuuttomia kustannuksia. Mikäli käyttäjä ei yrityksistä huolimatta saa toimivaa puhelinliittymää alueella, johon ei ole nimetty puhelinpalveluiden tarjontaan velvollista yleispalveluyritystä, voi Viestintävirasto pyytää selvitystä teleyritykseltä ja tarvittaessa arvioida nimeämistarvetta uudelleen.

Selvityksessä todetaan, ettei kantelusta käy ilmi, ovatko kantelijat ryhtyneet käyttäjältä edellytettäviin toimenpiteisiin kuuluvuuden parantamiseksi.

VASTINE

Kantelijat ovat antaneet vastineen 1.5.2017. Vastineen mukaan tilanne puhelimien kuuluvuuden suhteen on sama kuin ennen. Puhelimet toimivat sattumanvaraisesti ja puhelut katkeilevat kesken soittamisen.

RATKAISU

Arviointi

Tietoyhteiskunta- ja viestintälaissa 85 §:n mukaan yleispalvelulla tarkoitetaan yleisten puhelinpalvelujen ja tarkoituksenmukaisen internetyhteyden tarjontaa tietyssä vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa sekä yleisen numeropalvelun ja puhelinluettelopalvelun tarjontaa. Tarjottavan liittymän on oltava sellainen, että kaikki, myös vammaiset, voivat käyttää hätäpalveluja, soittaa ja vastaanottaa kotimaan ja ulkomaan puheluita sekä käyttää muita tavanomaisia puhelinpalveluja.

Lain 87 §:n mukaan teleyritys, jonka Viestintävirasto on nimennyt internetyhteyspalvelussa yleispalveluyritykseksi, on velvollinen tarjoamaan maantieteellisestä paikasta riippumatta keskimääräisen käyttäjän kannalta kohtuullisella hinnalla liittymän yleiseen viestintäverkkoon käyttäjän tai tilaajan vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa.

Viestintäviraston tehtävänä on valvoa tietoyhteiskunta- ja viestintälaissa sekä sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamista.

Viestintävirasto kertoo selvityksessään pitävänsä liittymän kuuluvuutta asuinpaikassa riittävänä, jos liittymällä voidaan käyttää yleispalveluun kuuluvia puhelin- tai internetyhteyspalveluja kiinteästi vähintään yhdessä paikassa rakennuksen sisätiloissa. Kantelun ja kantelijoiden antaman vastineen mukaan yleispalveluun kuuluvat puhelinpalvelut eivät useinkaan toimi rakennusten sisätiloissa. Kuuluvuusaluetta voi joutua etsimään pihapiiristä tai kauempaakin.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Asiakirjoista ei kuitenkaan ilmene se, ovatko kantelijat ryhtyneet aiemmin mainittuihin käyttäjältä edellytettäviin toimenpiteisiin kuuluvuuden parantamiseksi. Viestintävirasto ilmoittaa selvityksessään, että se voi pyytää selvitystä teleyritykseltä ja tarvittaessa arvioida nimeämistarvetta uudelleen, mikäli käyttäjä ei yrityksistä huolimatta saa toimivaa puhelinliittymää alueella, johon ei ole nimetty puhelinpalveluiden tarjontaan velvollista yleispalveluyritystä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Asiassa saadun selvityksen perusteella totean, etteivät tietoyhteiskuntakaassa tarkoitettu yleispalvelu ja sen valvonta toimi laissa edellytetyllä tavalla kantelukirjoituksen tarkoittamalla alueella. Katson, että Viestintäviraston tulisi ryhtyä niihin toimenpiteisiin, joita se selvityksessään ilmoittaa voivansa käyttää valvontatehtävässään niissä tapauksissa, joissa yleispalvelun käyttäjällä ei ole toimivaa puhelinliittymää.

Oikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Esittelijäneuvos

Outi Kostama

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
