|  |  |
| --- | --- |
| Päivämäärä | Luokitus |
| 13.05.20133 |  |

|  |
| --- |
| **LAUSUNTO** |

Liikenne- ja viestintäministeriö ([kirjaamo@lvm.fi](mailto:kirjaamo@lvm.fi))

**Viite** Lausuntopyyntö 4.4.2013, Dnro: LVM/1353/03/2011

**Aihe** Eniro Sentraali Oy:n lausunto hallituksen esitysluonnoksesta tietoyhteiskuntakaareksi

Ohessa Eniro Sentraali Oy:n (”Sentraali”) lausunto hallituksen esitysluonnoksesta uudeksi tietoyhteiskuntakaareksi.

**Johdanto**

Uuden tietoyhteiskuntakaaren haastavana tarkoituksena on yhdistää nykyiset säädökset useista eri laista ja samalla toteuttaa sähköisen viestinnän sääntelyn kokonaistarkistus. Uusi lainsäädäntö koskisi yhteiskunnan aluetta, jonka merkitys on jatkuvasti lisääntynyt. Samalla nämä sääntelyn kohteena olevat palvelut ja ratkaisut muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti aiheuttaen näin vaatimuksia lainsäädännön sisällölle.

**Palveluiden sisällöstä**

Koskien ehdotuksessa omaksuttua *yhteystietopalvelut* -käsitettä, Sentraali katsoo, että omaksuttu käsite kuvaa nykyisten palvelujen sisältöä olemassa olevan lainsäädännön sisältämää *luettelopalvelut* -käsitettä paremmin. Ottaen huomioon erilaisten hakupalveluiden käytön kasvu sekä palvelujen sisältö, on toki huomattava, että yhteystietoja on mahdollista hakea nimen tai numeron lisäksi myös mm. palveluiden, toimialan ja tuotteiden perusteella. Edelleen, kuluttajat käyttävät perinteisimpien hakutapojen lisäksi enenevässä määrin henkilöiden ja yritysten tietojen hakemiseen yleisiä online -hakupalveluita (esim. Google ja Bing), sosiaalista mediaa (esim. Facebook ja Foursquare) sekä pienempiä asiallisesti rajatumpia online -palveluja (esim. Yelp.fi ja Eat.fi). Perinteisten painettujen luetteloiden sijasta yhteystietoja haetaankin sähköisistä palveluista. Numeropalvelujen puhelumäärät ovat jatkuvasti laskeneet 2000-luvulla ja nykyiset soittomäärät vastaavat enää puolta vuosituhannen alun soittomääristä.

**Yhteystietopalvelun yleispalveluluonteesta**

Kuten yllä on todettu, perinteisten luettelo- ja numeropalvelujen asema on olennaisesti pienentynyt viime vuosina. Edellä todetun perusteella Sentraali katsoo, että yhteystietopalvelun yleispalvelua koskevia täydentäviä säännöksiä ei tulisi sisällyttää uuteen tietoyhteiskuntakaareen. Uusien säännösten mukaan Viestintäviraston tehtävänä olisi mm. laatia markkina-analyysi yhteystietopalveluista ja sen perusteella tarvittaessa nimettävä yleispalveluyritys.

Sentraali huomauttaa, että yleispalveludirektiivin asettamana edellytyksenä on ainoastaan, että jäsenvaltiot varmistavat, että numeropalvelut ja -luettelot ovat saatavilla. Vastaavasti, ko. direktiivi ei edellytä lakiehdotuksen määrittelemää markkina-analyysiä tai nimeämismenettelyä. Vastaava kysymys on ollut esillä jo vuonna 2007, jolloin säännöksiä nimeämismenettelystä tai markkina-analyysistä ei katsottu tarpeelliseksi (HE 150/2006). Vaikka muutoksen jälkeen Viestintävirasto vielä valmisteli hakemistopalveluita tarjoavien yleispalveluyritysten nimeämismenettelyä ja nimeämisen perusteita koskevan muistioluonnoksen (lausuntopyyntö 777/9240/2007), tällöinkin oletettavasti tultiin lopulta siihen johtopäätökseen, että yleispalvelun nimeämiselle ei ole tarvetta, eikä asia edennyt tästä pidemmälle. Viitaten EU:n muissa jäsenvaltioissa omaksuttuun sääntelyyn ja kehitysnäkymiin, yleispalveluvelvollisuutta ei ole sisällytetty paikalliseen lainsäädäntöön mm. Espanjassa, Saksassa tai Isossa Britanniassa. Vastaavasti, maissa, joissa yleispalveluvelvoite on sisällytetty lainsäädäntöön, kehitys näyttäisi vievän siihen suuntaan, että yhteystietopalveluita ollaan poistamassa yleispalveluvelvoitteen piiristä. Edelleen, EU:n komission yleispalvelua koskevassa konsultaatioprosessissa sekä BEREC:n yleispalveluraportissa on molemmissa suhtauduttu kriittisesti yhteystietopalvelujen yleispalveluvelvoitteiden tarpeellisuuteen.

Sentraali katsoo, että nykyinen malli on toimiva ja se on pystynyt tarjoamaan kaikille käyttäjäryhmille riittävät ja laadukkaat yhteystietohakupalvelut. Palveluiden käytön laajuus on Suomessa korkealla ja, kuten Taloustutkimuksen viimeisimmät puhelinpalveluiden laatukyselyt osoittavat, asiakkaat ovat arvioineet numeropalvelut (118, 0100100 and 020202) parhaiten toimivaksi puhelinpalvelutyypiksi. Edellä mainitut palvelut ylsivät asteikolla 4-10 ainoina yli 8 arvosanaan, muiden palvelutyyppien arvosanojen pääasiallisesti vaihdellessa välillä 6,5-7,5.

Suomalainen malli, jossa Suomen Numeropalvelut Oy:n ylläpitämä tilaajatietokanta on kaikkien alalle pyrkivien saatavilla ilman merkittäviä alkuinvestointeja, on toimiva ja takaa riittävän kilpailun palvelujen tuottamisessa sekä laadukkaat palvelut käyttäjille. Jo nyt asiakkailla on mahdollista saada pääsy tietokantaan perustuvaan yhteystietopalveluun nimellistä hintaa vastaan sekä matkapuhelinsovelluksia käyttäen. Viitaten ministeriön internet-sivustolla olleeseen yleispalveluvelvoitetta puoltavaan perusteeseen, että ”*nopeassa teknisessä kehityksessä on huolehdittava siitä, että kaikki käyttäjät voivat maantieteellisestä sijainnista riippumatta tosiasiallisesti käyttää yhteystietopalveluja*”, Sentraali katsoo, että nykymalli tarjoaa on nykyisellään kaikille tosiasiallisen mahdollisuuden käyttää palveluja mm. internetin ja matkapuhelinverkon kautta.

Sentraali katsoo, että palvelutarjontaan tarvittavan tilaajatietokannan saatavuus ja näin syntyvä markkinaehtoinen kilpailu ovat tehokkain ja paras tapa turvata palvelujen saatavuus myös jatkossa. Yleispalveluvelvoitteen mukainen sääntely voisi päinvastoin jopa vaarantaa toimivan järjestelmän ja asettaa palveluntarjoajille ja hinnoittelulle sellaisia vaatimuksia, jotka huonontaisivat pääsyä markkinoille ja näin palvelujen laadun ja saatavuuden turvaavaa kilpailua.

Mikäli yhteystietopalvelua tarjoavan yleispalveluyrityksen nimeämismenettely kuitenkin säädökseen jätettäisiin, Sentraali katsoo, että 84 ja 88 §:ssä ilmaistun numeropalvelun ja puhelinluettelopalvelun tarjoamisvelvollisuuksien sijasta tulisi edellyttää yhteystietopalvelun tarjoamista. Palvelukohtainen yksilöinti ei ole tarkoituksenmukaista, vaan yhteystietojen saatavuuden varmistamisen jollain tavalla tulisi olla riittävää.

**Muista yhteystietopalveluja koskevista säännöksistä**

Ehdotuksen 186 §:ssä säädetään teleyritysten velvollisuudesta huolehtia siitä, että liittymän käytöstä sopimuksen tehneen tilaajan nimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa koskevat yhteystiedot kerätään ja julkaistaan puhelinluettelopalvelussa. Edelliseen liitännäisenä ehdotuksen 189 §:ssä annetaan tilaajalle ja käyttäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle mahdollisuus kieltää tietojensa julkaisu ja korjata virheelliset tiedot. Yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoiminnan tietoturvasta annetussa laissa säädeltiin erikseen tilaajan ja käyttäjän oikeuksista. Viestintämarkkinalaissa säädetään käyttäjän oikeudesta saada tietonsa puhelinluetteloon. Tästä poiketen sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädetään tilaajan oikeudesta korjata tietojaan. Käytännössä yli puolessa suomalaisista puhelinliittymistä tilaaja ei ole sama kuin palvelun käyttäjä. Esimerkiksi vanhemmat toimivat lastensa liittymän tilaajina. Samoin yritysliittymissä yritys on tilaaja ja työntekijä on käyttäjä. Tilaajien ja käyttäjien välisiä oikeuksia tulisi tietoyhteiskuntakaarta laadittaessa tarkentaa siten, että lainsäädäntö ottaisi kantaa siihen, kumpi – tilaaja vai käyttäjä – päättää yhteystietopalveluissa näkyvistä tiedoista ja niiden muutoksista.

Kunnioittavasti

Kaj Lindholm

Eniro Sentraali Oy