

# Sähköisen viestinnän palvelulain uudistus – Loppukäyttäjien oikeudet ja yleispalvelu

Seurantaryhmän kokous 4.6.2019



# Loppukäyttäjän oikeudet



# 102 artikla: sopimukseen liittyvät tietovaatimukset

- Laajat tiedonantovelvollisuudet ennen sopimuksen tekemistä.
- SVPL:n sopimusehtoja koskevat säännökset (osittain 107 ja 108 §) korvataan ennakkotietovaatimuksilla.
- Jatkossa ei enää edellytetäisi vakiosopimusehtojen käyttämistä kuluttajien kanssa tehtävissä sopimuksissa.
  - Jos vakiosopimusehtoja käytetään, ne on julkaistava.
- Annettava sekä kuluttajansuojalaissa säädetyt ennakkotiedot että direktiivin liitteessä säädetyt alakohtaiset tiedot.



# 102 artikla: sopimukseen liittyvät tietovaatimukset

- Ennakkotiedot on annettava pyydettyä, vammaisten loppukäyttäjien käyttöön soveltuvassa muodossa (esteettömyysdirektivi).
  - Annettava myös **helppolukuinen sopimustiivistelmä** ennen kuin sopimus sitoo kuluttajaa (myös etämyynnissä).
    - Malli komission täytäntöönpanosäädöksellä.
  - Jos viestintäpalvelun hinta määräytyy joko käytetyn ajan tai määrän perusteella, *kuluttajilla* oltava mahdollisuus seurata ja hallita palvelun käyttöä.
- > Käyttörajan asettaminen, estopalvelut.



# 103 artikla: avoimuus ja tarjousten vertailu

- Viestintäpalveluntarjoajilla velvollisuus julkaista hintatietoja sekä käyttämänsä vakiosopimusehdot.
  - Ei merkittäviä muutoksia nykysääntelyyn (esim. SVPL 107.2 §).
- Edellytetään riippumatonta vertailuvälinettä, jolla voidaan vertailla hintoja ja suorituksen laatua.
  - Traficom in ylläpitämä Monotori- palvelu täyttää vertailuvälineen vaatimukset.



# 104 artikla: palvelujen laatu

- Kansallisilla viranomaisille mahdollisuus velvoittaa viestintäpalvelujen tarjoaja julkaisemaan vertailukelpoisia ja ajantasaisia palvelujensa laatua koskevia tietoja.
  - Ei merkittäviä muutoksia nykysäätelyyn (130 §).
  - Traficomille valtuus antaa määräyksiä palvelun laatua koskevista mitattavista muuttujista, julkaistavien tietojen sisällöstä ja julkaisutavasta.



# 105 artikla: Sopimuksen kesto ja irtisanominen

- Artikla ei koske OTT-toimijoita.
- *Määräaikaisten sopimusten enimmäiskesto*
  - Viestintäpalvelusopimusten enimmäiskesto 24 kk:tta, mutta kansallisesti voidaan säätää lyhyemmästä enimmäiskestosta.
  - Enimmäiskesto sovelletaan myös mikroyrityksiin, pieniin yritykseen ja voittoa tavoittelemattomiin järjestöihin ellei toisin sovita.
  - Enimmäiskestosta kuluttajien kanssa tehtävien sopimusten osalta tehdään parhaillaan vaikutusarviota.



# 105 artikla: Sopimuksen kesto ja irtisanominen

- Määräaikainen sopimus voi jatkua automaattisesti määräajan jälkeen, mutta tällöin se on jatkumisen jälkeen irtisanottavissa kuten toistaiseksi voimassa olevat sopimus.
- Informoitava loppukäyttäjiä hyvissä ajoin sopimuksen automaattisesta jatkumisesta.

-> *ns. ketjutuskielto* (SVPL 109.3 §)  
korvataan direktiivin mukaisella sääntelyllä.





# 105 artikla: Sopimuksen kesto ja irtisanominen

- Loppukäyttäjällä oikeus irtisanoa sopimus, jos palveluntarjoaja muuttaa sopimusehtoja, paitsi jos
  - muutoksista yksinomaan etua loppukäyttäjälle;
  - muutokset hallinnollisia, eikä kielteisiä vaikutuksia loppukäyttäjälle;
  - muutokset johtuvat suoraan EU-lainsäädännön tai kansallisen lainsäädännön muutoksista.

-> määräaikaisten sopimusten kohdalla ei jatkossa oikeutta irtisanoa sopimusta, jos muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta (nykyisin rajoitus koskee vain verolainsäädäntöä)



# 106 artikla: Palvelun tarjoajan vaihtuminen

- Palveluntarjoajien varmistettava internetyhteyspalvelun jatkuvuus palveluntarjoajaan vaihdettaessa (paitsi jos teknisesti mahdotonta).
- Palvelu saa olla vaihdon aikana käytöstä poissa enintään yhden vuorokauden.
- Uutta sääntelyä, SVPL:ään lisätään asiaa koskevat säännökset.
- Traficomille määräysenantovaltuudet.



# 107 artikla: Yhdistetyt tarjoukset

- Jos kuluttajalle tarjottuun palvelujen tai palvelujen ja päätelaitteen yhdistelmään sisältyy *internetyhteyspalvelu* tai *numeroihin perustuva henkilöiden välinen viestintäpalvelu*, kaikkiin yhdistelmän osiin sovelletaan säännöksiä:
  - sopimustiivistelmästä (102.3 artikla)
  - avoimuudesta (103.1 artikla)
  - sopimuksen kestoa ja irtisanomista (105 artikla) ja
  - palveluntarjoajaa vaihtamisesta (106.1 artikla).



# 107 artikla: Yhdistetyt tarjoukset

- Jos mikä tahansa yhdistelmän osista irtisanottavissa virheen perusteella, oikeus irtisanoa koko paketti.
- Koskee kuluttajien lisäksi mikroyrityksiä, pieniä yrityksiä ja voittoa tavoittelemattomia järjestöjä, ellei toisin sovittu.
- Tällä hetkellä ei kansallista sääntelyä yhdistetyistä tarjouksista.

-> SVPL:iin uusi pykälä asiasta.



# Kansallisesti säädettävät asiat

Kansallista sääntelyä, jota direktiivi ei koske, ovat muun muassa:

- Viestintäpalvelusopimukseen muuttaminen
- Viestintäpalvelusopimuksia koskeva virhesääntely
- Teleyrityksen, palveluntarjoajan ja myyjän yhteisvastuu

Näiden osalta tarkoitus teettää vaikutusarvio.

Yhteisvastuun osalta vaikutusarvio jo käynnissä.



# Määräaikaisten sopimusten sääntely

Sähköisen viestinnän palvelulain seurantaryhmän kokous

4.6.2019

Sonckin sali

# Taustaa

- Liikenne- ja viestintäministeriö sai lausuntokierroksella palautetta liittyen määräaikaisten sopimusten enimmäiskestoön
- Esimerkiksi KKV ehdottaa, että sopimusten enimmäiskesto rajattaisiin 12 kuukauteen kilpailun ja kuluttajansuojan edistämiseksi
- Traficom toteaa, että määräaikaisten sopimusten kestot ovat nykyisellään liian pitkiä teleyritysten tarpeisiin ja teknologian kehitykseen vedoten
- Operaattorien näkemykset kysymykseen vaihtelevat

# Taustaa

- Teleyritys saa tehdä kuluttajan kanssa enintään 24 kuukauden määräaikaisen sopimuksen
- Jos teleyritys tarjoaa pidempää kuin 12 kuukauden sopimusta, kuluttajalle on tarjottava myös mahdollisuus tehdä 12 kuukauden määräaikainen sopimus
- Jotkut jäsenmaat ovat rajanneet sopimuksen enimmäiskeston 12 tai jopa 6 kuukauteen
- Tältä pohjalta on lähdetty arvioimaan millaisia vaikutuksia 12 kuukauden enimmäiskestolla voisi olla (työ on yhä kesken)



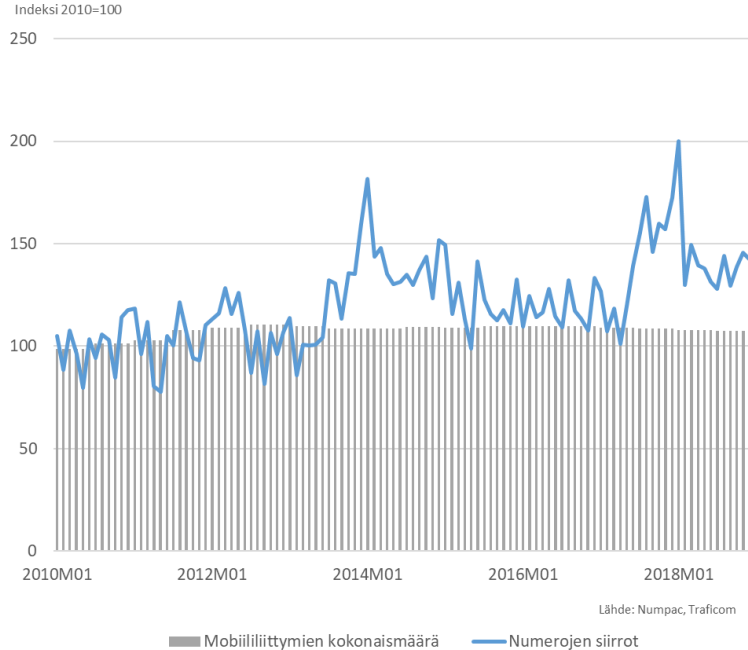
# Taustaa

- Palveluntarjoajan vaihtamiseen liittyy vaihtamisen kustannuksia (switching costs), jotka voivat olla joko rahallisia tai psykologisia
- Mitä *kalliimpaa* vaihtaminen palveluntarjoajien välillä on, sitä heikommin kilpailu toimii, joka voi johtaa korkeampiin kuluttajahintoihin ja sitä kautta hyvinvointitappioihin
- Mitä *halvempaa* vaihtaminen on, sitä helpompi loppukäyttäjän on kilpailuttaa palveluntarjoajia, joka lisää kilpailua
- Toisaalta loppukäyttäjät voivat myös hyötyä määräaikaisten sopimusten mahdollistamasta alhaisemmasta hintatasosta

# Taustaa

- Telepalveluiden tarjoamiseen liittyy tyypillisesti suhteellisen korkeita kiinteitä kustannuksia
- Siksi uusien toimijoiden voi olla vaikeaa tulla markkinalle ilman määräaikaisten sopimusten tuomaa ennustettavuutta ja asiakassuhteiden pysyvyyttä yrityksen elinkaaren alkuvaiheessa
- Nykyiset toimijat voivat hinnoitella tuotteensa väliaikaisesti siten, että ne pyrkivät valtaamaan markkinan takaisin uudelta toimijalta, jonka jälkeen palataan vanhaan kilpailutilanteeseen
- Arvioinnissa tulee huomioida, että sääntelyn vaikutukset voivat kohdistua eri tavoin esimerkiksi eri ikäryhmiin

# Mobiililiittymien nykytila



- Vuodesta 2010 mobiililiittymien kokonaismäärä on kasvanut vain n. 8 %
- Mobiililiittymien kokonaismäärä oli vuonna 2018 n. 7 miljoonaa kpl
- Samaan aikaan numerojen siirrot ovat kasvaneet n. 45 %
- Vuosien 2014 sekä 2018 alussa oli merkittävät piikit siirroissa

# Komission vaikutustenarviointi

- Komission mukaan viestintäteknologian roolin kasvaessa yhteiskunnassa on entistä tärkeämpää huolehtia siitä, että loppukäyttäjien etua valvotaan
- Komissio on arvioinut, että huolimatta nykyisestä sääntelystä, loppukäyttäjät kokevat ongelmia läpinäkyvyyden ja vertailtavuuden kanssa erityisesti kiinteiden internet-yhteyksien ja palvelujen kytkeykaupan kohdalla
- Direktiivin uudistamaisen tavoitteena on ollut mm. edistää palveluntarjoajan vaihtamisen helppoutta eli laskea vaihtamisen kustannuksia
- Uudistuksessa tulee huomioida sekä loppukäyttäjien että operaattorien etu

# Eurobarometer 2014

- Vuonna 2014 toteutettiin laaja [kyselytutkimus](#), jossa kysyttiin vastaajilta mm. ovatko he koskaan vaihtaneet lankapuhelimen, internet-yhteyden tai matkapuhelimen palveluntarjoajaa
- Kyselyn perusteella suomalaisista n. 46 % ei ole koskaan vaihtanut internet-palveluntarjoajaa ja 38 % ei ole koskaan vaihtanut matkapuhelimen palveluntarjoajaa; lisäksi 41 % ei ollut koskaan vaihtanut kytkypalvelun tarjoajaa
- Tuoreempien kyselyjen sisältö on valitettavasti erilainen, mutta ainakin kytkypalvelujen vaihdot ovat kasvaneet
- Kiinnostavaa on, että luvut ovat suhteellisen korkeita myös Pohjoismaissa, joissa markkinaa on avattu ja kilpailu toimii

# Pohjoismaiset käytännöt

## Ruotsi

- Sopimuksen enimmäiskesto on 24 kk
- PTS eli Posti- ja viestintävirasto on ehdottanut enimmäiskeston lyhentämistä (asia on kesken)

## Tanska

- Kuluttajille enimmäiskesto on ollut 6 kk vuodesta 1996
- Muille kuin kuluttajille enimmäiskesto on tietyin ehdoin 12 kk

## Norja

- Lähtökohtaisesti sopimuksen enimmäiskesto on 12 kk
- Nykyinen sääntely voimaan 2013, eikä muutoksia ole suunnitteilla

## Islanti

- Enimmäiskesto on ollut 6 kk vuodesta 2007
- Ennen tätä enimmäiskesto oli 12 kk, mutta sitä muutettiin kuluttajansuojan parantamiseksi

# Mitä seuraavaksi

- Vaikutustenarvioinnin pohjaksi täytyy muodostaa mahdollisimman tarkka kuva siitä markkinasta, jota mahdollinen sääntely koskisi
- Oleellista olisi tietää ainakin
  1. Määräaikaisten sopimusten määrä tai suhteellinen osuus kaikista sopimuksista ja niiden keskimääräinen kesto
  2. Yli ja alle 12 kk pituisten määräaikaisten sopimusten määrä tai suhteellinen osuus kaikista sopimuksista
- Julkisia tilastoja ei ole saatavilla, sillä tieto on operaattorien itsensä hallussa ja se on arkaluonteista, koska se sisältää liikesalaisuuksia
- Mitä muuta tulee huomioida?

# Kiitos!

Atro Andersson

[atro.andersson@lvm.fi](mailto:atro.andersson@lvm.fi)

0295 342 071



**Yleispalvelu**



# Yleispalvelu

**Yleisesti ottaen teledirektiivin myötä sääntelytapaan ei suuria muutoksia:** artikla 84: jäsenmaiden tulee varmistaa, että kaikilla kuluttajilla on käytössä kansalliset erityisolosuhteet huomioon ottaen riittävä laajakaistayhteys ja ääniviestipalvelu (puhelinpalvelut).

Voi koskea myös pk-yrityksiä ym. Tällä hetkellä SVPL sääntely koskee myös näitä (tilaaja).

Huomioon otettava myös BERECin raportti parhaista käytännöistä (kesäkuu 2020). Lisättävä SVPL 87§:ään.

# Äänviestintäpalvelu

Yleisen puhelinpalvelun määritelmä tulee muuttaa vastaamaan direktiiviä → **Äänviestintäpalvelu**. Artikla 2.

- Tarkoituksena olla teknologianeutraalimpi. (resitaali 14).
- Käytännössä ei kuitenkaan tuo tässä vaiheessa lain substanssiin muutoksia



# Tuettavat palvelut

**Uutta:** direktiivin liite V määrittää palvelut, joita riittävän laajakaistayhteyden tuettava

Mm. puhelut ja videopuhelut (vakiolaatua), verkkopohjaiset perusvälineet koulutukseen, hakukoneet, verkkokaupat, sähköisten viranomaispalvelujen käyttö, some ja pikaviestimet

Direktiivin nojalla käytännössä voidaan periaatteessa joko:

- 1) Määritellä yleispalvelulaajakaista vain palveluiden mukaan
- 2) määritellä yleispalvelulaajakaistan nopeus, joka tukee em. palveluita

Tarkemmat määrittelyt tehtäisiin asetuksessa. SVPL:n 86-87§:ssä asetuksenantovaltuus.

# Pienituloisten kuluttajien yleispalvelu

Direktiivin 85 artiklan 5 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat varmistaa myös pienituloisten käyttäjien tukemisen tai erityiset hinnoittelupaketit jos kohtuuhintaisia palveluita ei muutoin saatavilla

→ Suomessa jo hyvin edulliset hinnat ja viime kädessä mm. toimeentulotuki. Arvion mukaan erityistoimille ja pykälämuutoksille ei siis tarvetta.



# Esteettömyys

Direktiivin artiklan 85:4 mukaan jäsenvaltioiden on kansalliset olosuhteet huomioon ottaen varmistettava, että

- *tarvittaessa tuetaan vammaisia kuluttajia*
- *tarvittaessa toteutetaan muita erityistoimenpiteitä sen varmistamiseksi, että päätelaitteita ja vastaavia käyttömahdollisuuksia edistäviä erityislaitteita ja erityispalveluja on saatavilla kohtuulliseen hintaan.*

Esteettömyydestä järjestettiin oma kuulemistilaisuus 9.5. Esille ei ole tullut ongelmia erityisryhmien laajakaistapalveluiden ja laitteiden saatavuudessa. Tilannetta pidetty varsin hyvänä. Olemassa jo monia tukimuotoja (STM hallinnonala).

VN asetus näkö- kuulo-, puhe- ja näkövammaisille tarjottavien yhteyksien vähimmäisvaatimuksista viime kädessä turvaverkkona. Käytännössä merkitys ollut pieni.

# Yleispalveluyrityksen nimeäminen

Artikla 86: Säätely kuin nykyään.

Jäsenvaltio voi asettaa yleispalveluvelvoitteita yrityksille varmistaakseen riittävän laajakaistayhteyspalvelun sekä ääniviestintäpalvelujen saatavuus kiinteässä sijaintipaikassa. Jäsenvaltio voi nimetä yhden tai useampia yrityksiä turvaamaan kyseinen saatavuus koko kansallisella alueella tai eri osissa kansallisesta alueesta.

→ Käytännössä nykyisen lain 85§.



# Yleispalveluyrityksen nimeäminen

## Muutoksia:

- Nimeämisessä tulee huomioida 22 artiklan mukaiset maantieteelliset kartoitukset. Lisäys SVPL 85§.
- Verkon luovuttamista koskeva muutos: Tilanteessa, jossa yritys luovuttaa yleispalvelun tarjonnassa välttämättömän verkon tai verkonosan, tulee ilmoittaa sääntelyviranomaiselle
- Yleisesti ottaen selvitetään mahdollisuuksia nimeämisprosessin keventämiselle. Ollut mahdollisesta jo nykyisen lain puitteissa.





# Kustannusten korvaaminen

**89-91 artiklat.** Kuten aiemmin: jos palvelun tarjoaminen muodostaa kohtuuttoman rasitteen, yritys voi pyytää korvausta. Viranomaisen laskettava tällöin nettokustannukset ja mahdollisesti korvattava kohtuuttomat kustannukset julkisin varoin. SVPL 93-94§ vastaavat.

- Tähän mennessä Traficom ei ole tarvinnut tehnyt nettokustannuslaskentaa.
- Käytännössä korvaaminen sidoksissa mm. yleispalveluliittymien määrään ja yleispalvelun nopeuteen, jotka voivat tuoda verkonrakentamis yms. kustannuksia teleyrityksille
- 91 artikla avoimuudesta, täsmennettävä SVPL:ään

# Uusi hallitusohjelma

s. 115-116:

- ”Rakennetaan kattavaa valokuituverkkoa koko maahan ja nostetaan tiedonsiirtonopeutta yleispalveluvelvoitteena. Edistetään digitaalisen infrastruktuurin strategian toteutumista.”
- ”Toteutetaan EU:n ja LVM:n digi-infrastrategian (2018) asettama tavoite vuodelle 2025. Tavoitteen mukaan jokaisella tulee olla mahdollisuus nopeaan laajakaistaan. ”
- ”**Yleispalveluvelvoitteen tasoa nostetaan.** Teleoperaattorien tulee esittää suunnitelmansa laajakaistaverkon rakentamiseksi tavoitetilaan.”



# Seuraavat stepit

Kevään kokoontumisia:

- 3.4 Seurantaryhmän I kokous
- 9.5. Esteettömyys
- 15.5. AVMS-direktiivi
- 24.5. Verkot
- 4.6. Loppukäyttäjän oikeudet ja yleispalvelu
- Kevään viimeinen teemakokous 17.6. Aiheena Must Carry. Kutsut lähetetty
- HE luonnos loppusyksyllä
- Lomakauden jälkeen syksyllä lisää kokoontumisia ennen ja jälkeen lausuntokierroksen

# Kiitos!

**Materiaalit hankeikkunassa:**

<https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=LVM004:00/2019>

**Yhteyshenkilöt:**

[emil.asp@lvm.fi](mailto:emil.asp@lvm.fi) ja [tiina.ranne@lvm.fi](mailto:tiina.ranne@lvm.fi)

