

Viestintähallinnon tila

Viestintähallinnon neuvottelukunnan kertomus



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Neuvottelukunta, puheenjohtaja Harri Pursiainen		Raportti	
sihteeri Juha Perttula		Toimeksiantaja	
		Liikenne- ja viestintäministeriö	
Julkaisun nimi		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Viestintähallinnon tila. Viestintähallinnon neuvottelukunnan kertomus		10.6.2003	
Tiivistelmä			
<p>Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 10. päivänä kesäkuuta 2003 Viestintähallinnon neuvottelukunnan, jonka tehtävänä on seurata viestintähallinnon toimintaa, tehdä viestintähallinnon kehittämistä koskevia aloitteita ja antaa lausuntoja. Neuvottelukunnassa on edustettuina liikenne- ja viestintäministeriö, alan yritykset ja keskeiset käyttäjäryhmät. Neuvottelukunnan toimikausi on 25.7.2003 - 24.7.2006.</p> <p>Ministeriö voi pyytää neuvottelukunnalta lausuntoa Viestintäviraston talous- ja toimintasuunnitelmasta, tulostavoitteista, valvontamaksuasioista sekä muista viestintähallintoon liittyvistä asioista. Neuvottelukunnan tulee kuulla Viestintävirastoa, ja tehtäviensä hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa muita kuin neuvottelukunnassa edustettuina olevia viestintähallinnon asiakkaita, viestintäpalveluiden käyttäjiä sekä muita asiantuntijoita.</p> <p>Neuvottelukunta laatii toiminnastaan vuosittain kertomuksen liikenne- ja viestintäministeriölle marraskuun loppuun mennessä. Kertomuksessa on pyritty kuvaamaan kattavasti koko neuvottelukunnan ensimmäisen toimintavuoden toiminta, neuvottelukunnassa käsitellyt asiat ja neuvottelukunnassa tehdyt päätökset.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
viestintähallinto, viestintämarkkinat, liikenne- ja viestintäministeriö, Viestintävirasto			
Muut tiedot			
Yhteyshenkilö LVM: Harri Pursiainen			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 80/2004		1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkajulkaisu)	952-201-284-X (painotuote) 952-201-285-8 (verkkajulkaisu)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
38	suomi	7 €	julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Edita Publishing Oy		Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation	
Delegationen för kommunikationsförvaltning		Rapport	
Ordförande Harri Pursiainen,		Uppdragsgivare	
sekreterare Juha Perttula		Kommunikationsministeriet	
Datum för tillsättandet av organet		10.6.2003	
Publikation (även den finska titeln)			
Kommunikationsförvaltningens tillstånd. Rapport från Delegationen för kommunikationsförvaltningen (Viestintähallinnon tila. Viestintähallinnon neuvottelukunnan kertomus)			
Referat			
<p>Kommunikationsministeriet tillsatte den 10 juni 2003 en delegation för kommunikationsförvaltning med uppgift att följa upp verksamheten inom området, framföra förslag och initiativ om utvecklingen av kommunikationsförvaltningen och avge utlåtanden. Delegationen består av företrädare för kommunikationsministeriet, företag inom branschen samt de viktigaste användargrupperna. Delegationens verksamhetsperiod började den 25 juli 2003 och upphör den 24 juli 2006.</p> <p>Ministeriet kan be delegationen om utlåtanden om Kommunikationsverkets ekonomi- och verksamhetsplan, resultatmål, tillsynsavgifter samt andra frågor med anknytning till kommunikationsförvaltningen. Delegationen skall höra Kommunikationsverket samt, i den omfattning som skötseln av dess uppgifter kräver, även kunder inom kommunikationsförvaltningen som inte är representerade i delegationen, användare av kommunikationstjänster samt andra experter inom området.</p> <p>Delegationen avger årligen en rapport om sin verksamhet till kommunikationsministeriet före utgången av november. I denna rapport redogörs tämligen ingående för delegationens verksamhet under det första verksamhetsåret, de ärenden som delegationen behandlat samt de beslut som den fattat.</p>			
Nyckelord			
kommunikationsförvaltning, kommunikationsmarknad, kommunikationsministeriet, Kommunikationsverket			
Övriga uppgifter			
Kontaktperson vid kommunikationsministeriet är Harri Pursiainen.			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
Kommunikationsministeriets publikationer 80/2004		1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	952-201-284-X (trycksak) 952-201-285-8 (nätpublikation)
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
38	finska	7 €	offentlig
Distribution		Förlag	
Edita Publishing Ab		Kommunikationsministeriet	



DESCRIPTION

Date of publication

30 November 2004

Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Communications Administration Advisory Board		Type of publication Report	
Chair: Mr Harri Pursiainen		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
Secretary: Mr Juha Perttula		Date when body appointed 10 June 2003	
Name of the publication Status of the communications administration. Advisory Board report			
Abstract <p>On 10 June 2003 the Ministry of Transport and Communications of Finland appointed a Communications Administration Advisory Board to monitor and comment the activities within the communications administration and to undertake initiatives for their development. The Advisory Board has representatives from the Ministry, enterprises in the sector, and most important user groups. The term of the Board is from 25 July 2003 through 24 July 2006.</p> <p>The Ministry may request a statement from the Advisory Board on the Finnish Communications Regulatory Authority's operating and financial plan, performance targets, and supervision fees as well as other administrative matters in the field of communications. The Board must take into account the views of the Finnish Communications Regulatory Authority, and as appropriate, customers of the communications administration, users of communication services, and experts other than those represented in the Board.</p> <p>The Advisory Board submits an annual report to the Ministry of Transport and Communications by the end of November. The report aims to give an extensive description of the Board's activities, matters discussed and decisions reached during its first year.</p>			
Keywords Communications administration, communications market, Ministry of Transport and Communications, Finnish Communications Regulatory Authority			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Mr Harri Pursiainen			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 80/2004		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-284-X (printed version) 952-201-285-8 (electronic version)
Pages, total 38	Language Finnish	Price € 7	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

Liikenne- ja viestintäministeriölle

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 10 päivänä kesäkuuta 2003 Viestintähallinnon neuvottelukunnan, jonka tehtävänä on seurata viestintähallinnon toimintaa, tehdä viestintähallinnon kehittämistä koskevia aloitteita ja antaa lausuntoja. Ministeriö voi pyytää neuvottelukunnalta lausuntoa Viestintäviraston talous- ja toimintasuunnitelmasta, tulostavoitteista, valvontamaksuasioista sekä muista viestintähallintoon liittyvistä asioista.

Neuvottelukunnan asettamispäätöksen mukaan neuvottelukunnan tulee kuulla Viestintävirastoa, ja tehtäviensä hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa muita kuin neuvottelukunnassa edustettuina olevia viestintähallinnon asiakkaita, viestintäpalveluiden käyttäjiä sekä muita asiantuntijoita. Neuvottelukunnassa on edustettuina liikenne- ja viestintäministeriö, alan yritykset ja keskeiset käyttäjäryhmät.

Neuvottelukunnan toimikausi on 25.7.2003 - 24.7.2006. Neuvottelukunta laatii toiminnastaan vuosittain kertomuksen liikenne- ja viestintäministeriölle marraskuun loppuun mennessä.

Ensimmäisen toimintavuoden päättyessä Viestintähallinnon neuvottelukunta luovuttaa kunnioittaen kertomuksensa liikenne- ja viestintäministeriölle.

Helsingissä 30. päivänä marraskuuta 2004

Harri Pursiainen
neuvottelukunnan puheenjohtaja

Juha Perttula
neuvottelukunnan sihteeri

SISÄLLYS

1	Viestintähallinnon neuvottelukunnan asettaminen, tehtävät ja kokoonpano	5
1.1	Neuvottelukunnan asettaminen	5
1.2	Neuvottelukunnan tehtävät.....	5
1.3	Neuvottelukunnan kokoonpano.....	5
2	Neuvottelukunnan kokoukset.....	7
3	Ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat.....	7
3.1	Neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat.....	7
3.1.1	Liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälinen toiminta ja kansainvälinen viestintäpolitiikka	8
3.1.2	Viestintäviraston kansainvälinen toiminta	11
3.2	Neuvottelukunnan toisessa kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat.....	13
3.3	Neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat.....	13
4	Viestintäviraston maksut	14
4.1	Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa	14
4.2	Aloite Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyöryhmän asettamisesta	18
4.3	Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan toisessa kokouksessa.....	19
4.4	Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa.....	19
5	Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymykset	20
5.1	Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa.....	22
5.2	Liikenne- ja viestintäministeriön teleyritysten asiakaspalvelua koskeva kirje	23
5.3	Viestintäviraston selvityspyyntö teleyrityksille	23
5.4	Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan toisessa kokouksessa.....	23
5.5	Viestintäviraston päätös teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalvelun vastausaikojen julkaisemisvelvollisuudesta.....	24
5.6	Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa.....	25
6	Muut asiat	25
6.1	Neuvottelukunnan käytännön työskentelytavat	25
6.2	Luonnos liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmasta	26
6.3	Radiotaajuusasiat.....	26
6.4	Luonnos viestintämarkkinaosaston osuudesta liikenne- ja viestintäministeriön toimintakertomukseen ja Viestintäviraston toimintakertomus.....	26
6.4.1	Neuvottelukunnan Viestintäviraston ohjaus- ja valvontajärjestelmiä koskeva kirje liikenne- ja viestintäministeriölle	27
6.5	Postin jakelu-uudistus	27
6.6	Neuvottelukunnassa käsiteltyjen asioiden julkisuus ja asioista tiedottaminen	28
7	Neuvottelukunnan toiminta jatkossa	28

1 VIESTINTÄHALLINNON NEUVOTTELUKUNNAN ASETTAMINEN, TEHTÄVÄT JA KOKOONPANO

1.1 Neuvottelukunnan asettaminen

Viestintähallinnon neuvottelukunnan asettaminen ja tehtävät perustuvat viestintämarkkinalakiin (393/2003), jonka 119 §:n 4 momentin mukaan liikenne- ja viestintäministeriön apuna toimii viestintähallinnon neuvottelukunta.

Viestintämarkkinalain 119 §:n 4 momentin ja 139 §:n 3 momentin nojalla liikenne- ja viestintäministeriö teki 10. päivänä kesäkuuta 2003 päätöksen asettaa viestintähallinnon neuvottelukunta.

1.2 Neuvottelukunnan tehtävät

Neuvottelukunnan tehtävänä on seurata viestintähallinnon toimintaa, tehdä viestintähallinnon kehittämistä koskevia aloitteita ja antaa lausuntoja. Neuvottelukunnan jäsenet voivat myös itse esittää neuvottelukunnassa asioita, joista he haluavat käydä keskustelua, tai joista he toivovat, että neuvottelukunta esittäisi lausunnon tai tekisi aloitteita.

Viestintämarkkinalakia koskeneen hallituksen esityksen (112/2002) perustelujen mukaan ministeriö voi pyytää neuvottelukunnalta lausuntoa Viestintäviraston talous- ja toimintasuunnitelmasta, tulostavoitteista, valvontamaksuasioista sekä muista viestintähallintoon liittyvistä asioista.

Neuvottelukunnan asettamispäätöksen mukaan neuvottelukunnan tulee kuulla Viestintävirastoa ja tehtäviensä hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa muita kuin neuvottelukunnassa edustettuina olevia viestintähallinnon asiakkaita, viestintäpalveluiden käyttäjiä sekä muita asiantuntijoita.

Neuvottelukunnan toimikausi on 25.7.2003 - 24.7.2006. Neuvottelukunta laatii toiminnastaan vuosittain kertomuksen marraskuun loppuun mennessä liikenne- ja viestintäministeriölle.

Neuvottelukunnasta on muilta osin voimassa, mitä komiteoista on säädetty. Kyseinen säännös viittaa valtioneuvoston komiteoista antamaan päätökseen (218/1988), johon sisältyy tarkempia säännöksiä esimerkiksi neuvottelukuntien päätöksenteosta.

Neuvottelukunnan toiminta rahoitetaan liikenne- ja viestintäministeriön käyttövaroista.

1.3 Neuvottelukunnan kokoonpano

Viestintähallinnon neuvottelukunnassa on puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja enintään 16 muuta jäsentä, jotka liikenne- ja viestintäministeriö määrää kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Kullekin jäsenelle on lisäksi määrättävä henkilökohtainen varajäsen. Neuvottelukunnassa tulee olla edustettuina liikenne- ja viestintäministeriö, alan yritykset ja keskeiset käyttäjäryhmät. Neuvottelukunta kokoontuu puheenjohtajan tai varapuheenjohtajan kutsusta.

Neuvottelukunnassa on edustettuina eri toimialoja edustavia yrityksiä ja yhteisöjä kuten kiinteän ja matkaviestinverkon teleyritykset, televisio- ja radioverkon teleyritykset, lehdistön edustajat, laitevalmistajat ja –kauppiat sekä kuluttajien ja muiden käyttäjien edustajat.

Neuvottelukunnan puheenjohtajana toimii ylijohtaja Harri Pursiainen liikenne- ja viestintäministeriöstä ja varapuheenjohtajana apulaisosastopäällikkö Liisa Ero liikenne- ja viestintäministeriöstä. Sihteerinä toimii neuvotteleva virkamies Juha Perttula liikenne- ja viestintäministeriöstä. Neuvottelukunnan pysyvänä asiantuntijana toimii pääjohtaja Rauni Hagman Viestintävirstosta.

Neuvottelukunnan jäsenet

Jäsen

Henkilökohtainen varajäsen

toimitusjohtaja Jukka Alho
Suomen Posti Oyj

johtaja Juha Salovaara
Suomen Posti Oyj

televisiotoimialan johtaja Olli-Pekka Heinonen
Yleisradio Oy

hallintojohtaja Jussi Tunturi
Yleisradio Oy

toimitusjohtaja Pekka Karhuvaara
MTV3 Oy

toimitusjohtaja Tapio Kallioja
Swelcom Oy

toimitusjohtaja Matti Makkonen
Finnet Oy

johtaja Matti Kotisaari
Finnet Oy

toimitusjohtaja Veli-Matti Mattila
Elisa Oyj

kehitysjohtaja Asko Käsälä
Elisa Oyj

toimitusjohtaja Raili Mäkinen
Sanoma Magazines Finland Oy

toimitusjohtaja Ilkka Seppälä
Yhtyneet Kuvalehdet Oy

osastopäällikkö Hannele Pohjola
Teollisuuden ja työnantajain keskusliitto ry.

osastopäällikkö Leena Linnainmaa
Keskuskauppakamari

toimitusjohtaja Reijo Svento
Tietoliikenteen ja tietotekniikan
keskusliitto FiCom ry.

lakiasioiden päällikkö Tytti Peltonen
Tietoliikenteen ja tietotekniikan
keskusliitto FiCom ry.

toimitusjohtaja Anni Vepsäläinen
TeliaSonera Finland Oyj

talousjohtaja Mikael Laine
TeliaSonera Finland Oyj

kuluttaja-asiamies, ylijohtaja Marita Wilska
Kuluttajavirasto

johtaja Anja Peltonen
Kuluttajavirasto

Neuvottelukunnan ensimmäisen toimintavuoden aikana neuvottelukunnan kokoonpanoon tehtiin kaksi muutosta. Uudeksi varajäseneksi varatoimitusjohtaja Jarmo Kalmin, Elisa Oyj tilalle nimettiin 7.11.2003 päivätyllä liikenne- ja viestintäministeriön päätöksellä kehitysjohta-

ja Asko Käsälä, Elisa Oyj ja vastaavasti 23.8.2004 päivätyllä liikenne- ja viestintäministeriön päätöksellä uudeksi varajäseneksi johtaja Eeva Laatikaisen, FiCom ry tilalle nimettiin lakiasioiden päällikkö Tytti Peltonen.

2 NEUVOTTELUKUNNAN KOKOUKSET

Viestintähallinnon neuvottelukunta kokoontui kaudella 25.7.2003 – 21.11.2004 kolme (3) kertaa. Ensimmäinen kokous pidettiin marraskuun 13. päivänä 2003, toinen kokous huhtikuun 14. päivänä 2004 ja kolmas kokous elokuun 26. päivänä 2004. Kaikki kokoukset pidettiin Helsingissä Säätytalolla, osoitteessa Snellmaninkatu 9 – 11.

3 AJANKOHTAISET VIESTINTÄMARKKINOIDEN ASIAT

Neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2004 päätettiin, että kunkin kokouksen alussa käydään läpi kaikki olennaiset ajankohtaiset kansalliset ja kansainväliset viestintämarkkinoihin ja viestintähallintoon liittyvät asiat. Erityisen merkittävät asiat käsitellään kuitenkin erillisinä kysymyksinä.

Tässä tarkoituksessa liikenne- ja viestintäministeriö pyrkii informoimaan jokaisessa neuvottelukunnan kokouksessa Viestintähallinnon neuvottelukuntaa tärkeistä ja ajankohtaisista viestintämarkkinoihin ja viestintähallintoon liittyvistä kansallisista ja kansainvälisistä asioista. Tarkoituksena on, että myös neuvottelukunnan jäsenet voivat nostaa esille asioita, joista haluavat käydä keskustelua. Kyseessä ei siten ole pelkkä ministeriön esittämä katsaus, vaan asiakohta, jossa voidaan käsitellä laajemminkin alan ajankohtaisia asioita.

Ajankohtaisten viestintämarkkinoiden asioiden käsittelyn tarkoituksena on paitsi antaa neuvottelukunnan jäsenille informaatiota kaikista vireillä olevista asioista, myöskin tarjota mahdollisuus keskusteluun ja uusien ideoiden, ajatusten ja aloitteiden tekemiseen.

Neuvottelukunnan jäsenillä on neuvottelukunnassa suora vaikutuskanava vaikuttaa aidosti viestintähallinnon toimintaan. Liikenne- ja viestintäministeriö saa neuvottelukunnalta arvokasta palautetta ja näkemyksiä viestintämarkkinoiden toiminnasta sekä viestintähallinnon toteuttamisesta ja kehittämistarpeista. Neuvottelukunnasta pyritään kehittämään foorumi, joka palvelee molempia osapuolia, ja jonka molemmat osapuolet kokevat hyödylliseksi.

Viestintähallinnon toiminnalle on tärkeää, että tätä toimintaa harjoittavat tahot saavat suoraa palautetta hallinnon asiakkailta ja kuulevat mahdollisimman kattavasti mitä viestintämarkkinoiden ajankohtaisista asioista ollaan toimijakentällä mieltä.

3.1 Neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003 neuvottelukunnalle mm. laajakaistastrategiaan, tv-toiminnan digitalisointiin ja analogisen tv-toiminnan lopettamiseen, tietosuojaja- ja tietoturvapoliittikkaan, hallituksen esitykseen sähköisen viestinnän tietosuojalaiksi, kansalliseen tietoturvastrategiaan, Euroopan

verkko- ja tietoturvavirastoon, postipalvelulain vaikutuksia koskevaan selontekoon ja hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmaan liittyviä ajankohtaisia asioita.

Kokouksessa käytiin keskustelua mm. roskaposti- ja virusongelmista ja tätä varten toteutetuista toimenpiteistä, yleisesti laajakaistatyöryhmän työhön liittyvistä asioista sekä mm. tässä työssä käytetystä laajakaistan käsitteestä. Keskustelussa esitettiin, että ajankohtaisia asioita koskevassa katsauksessa olisi hyvä tuoda esille myös mitä ajankohtaista alan yritysten keskuudessa tapahtuu.

3.1.1 Liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälinen toiminta ja kansainvälinen viestintäpolitiikka

Viestintähallinnon neuvottelukunnassa käsitellään viestintähallinnon kansainvälisistä asioista ja politiikasta kaikki keskeiset ja ajankohtaiset asiat.

Ensimmäisessä neuvottelukunnan kokouksessa 13.11.2003 käytiin keskustelua mm. ns. yleisradiosuunnitelman (Tukholma 1961) uusimiseen tähtäävästä taajuuskonferenssista.

Neuvottelukunnassa esitettiin yleinen toive siitä, että kansainvälisissä toiminnoissa ja esimerkiksi kansainvälisissä kokouksissa oltaisiin aktiivisia Suomen erityiskysymysten ajamisessa. Neuvottelukunnassa käytiin keskustelua mm. liikenne- ja viestintäministeriön keväällä 2003 teettämästä viestintämarkkinaosaston kansainvälisiä toimintoja koskeneen konsulttiselvityksen tuloksista ja tavoitteesta syventää vuorovaikutusta elinkeinoelämän ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

Neuvottelukunnassa todettiin, että neuvottelukunta seuraa jatkossa tarkasti viestintähallinnon kansainvälistä toimintaa ja politiikkaa. Keskeiset kansainväliset asiat käsitellään neuvottelukunnassa erikseen.

Liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälisen toiminnan tavoitteet ja toimintatavat

Liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälisen toiminnan ja kansainvälisen viestintäpolitiikan osalta liikenne- ja viestintäministeriö pyrki esittämään neuvottelukunnalle neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa yleisen kokonaiskuvan kansainvälisestä toiminnastaan.

Liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälisessä yhteistyössä pyritään edistämään hyvää ja turvallista toimintaympäristöä tietoyhteiskuntapalvelujen käytölle, sähköiselle liiketoiminnalle ja hallinnolle. Avoimet ja kilpaillut viestintäpalveluiden markkinat tarjoavat siihen parhaat edellytykset. Avoimet standardit ovat välttämättömiä, jotta kilpailun hyödyt maksimoidaan ja voidaan siirtää käyttäjien hyväksi. Tietoturvaan ja käyttäjien yksityisyyden suojaan on panostettava jatkuvasti enemmän, ja myös globaalia yhteistyötä on syvennettävä, erityisesti Euroopan ja Yhdysvaltojen välillä. Näiden tavoitteiden hyväksi toimitaan Euroopan unionissa, muissa järjestöissä ja kahdensivälisessä yhteistyössä.

Syksyllä 2003 viestintähallinnon kansainvälisen yhteistyön valmistelu oli tarkoitus organisoida uudelleen. Tavoitteena on syventää vuorovaikutusta elinkeinoelämän ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Kansainvälisen viestintäpolitiikan linjakysymyksiä käsitellään viestintähallinnon neuvottelukunnassa. Yhteistyötä tiivistetään muutenkin kotimaisen tietoyhteiskunta-alan

kanssa ja yhteistyölle luodaan säännölliset puitteet. Tätä varten perustetaan yhteistyöryhmä, johon kutsutaan jäseniksi viestintäalan yrityksiä, käyttäjiä ja alan teollisuutta. Avoimia kuulemistilaisuuksia kansainvälisestä viestintäpolitiikasta lisätään ja niitä järjestetään säännöllisesti.

Euroopan unioni

Liikenne- ja viestintäministeriön kannalta Euroopan unionin tietoyhteiskunta- ja viestintäpolitiikan lähitulevaisuuden keskeiset teemat:

- eEurope-hankkeen toimeenpano ja seuranta
- uuden viestintälainsäädännön täytäntöönpano ja eurooppalaisen regulaatioyhteistyön käynnistäminen
- toiminta laajakaistayhteyksien, kolmannen sukupolven matkaviestinnän ja digitaalisen televisiotoiminnan edistämiseksi
- televisiodirektiivin uudistustyö sekä
- eurooppalaisen tietoturvyhteistyön kysymykset

Myös telesektorin tilanteen kehittymistä ja markkinoiden elpymistä seurataan EU:n tasolla. Komissio raportoi asiasta kevään 2004 Eurooppa-neuvostolle.

eEurope 2005 – ohjelman sisältöä ja saavutuksia arvioidaan ohjelmakauden puolivälissä. Syksyn 2003 aikana käynnistetään Euroopassa laaja lausuntokierros julkisine kuulemisineen. Väliraportti mahdollisine ehdotuksineen toimintaohjelman tarkistamiseksi annetaan vuoden 2004 kevään Eurooppa-neuvostolle. Viestintäpolitiikan kannalta keskeisiä kysymyksiä ovat eurooppalainen laajakaistapolitiikka ja digitaalisen televisiotoiminnan edistäminen.

Uuden viestintälainsäädännön täytäntöönpano jatkuu EU:n jäsenvaltioissa. Eurooppalainen regulaatioyhteistyö aloitetaan virallisesti syksyllä 2003. Lakipaketin täytäntöönpanosta käytäntöön syvällisempi keskustelu joulukuun 2003 teleneuvostossa, jolloin komissio esittelee yhdeksännen viestintälainsäädännön implementointikertomuksensa. Suomi osallistuu aktiivisesti uusien viestintädirektiivien mukaiseen eurooppalaiseen sääntely-yhteistyöhön. Viestintäpolitiikasta yhteistyöstä vastaa ministeriö, ja regulaattoriyhteistyöhön osallistuu Viestintävirasto. Yhteistyön tavoitteena on nopeuttaa eurooppalaisten viestintämarkkinoiden syntymistä ja mahdollisuuksien mukaan säilyttää sellaiset kansalliset erityispiirteemme, joiden säilyttämistä viestintäpalveluiden käyttäjien etu vaatii. Parhaat käytäntömme pyritään levittämään eurooppalaisiksi. Euroopan komissio käsittelee syksyn 2003 kuluessa jäsenvaltioiden valvontailmoituksia viestintädirektiivien täytäntöönpanosta.

Laajakaistayhteyksien ja kolmannen sukupolven matkaviestipalveluiden tarjoamista mahdollisimman kattavasti EU:ssa pidetään kilpailukyvyyn ja taloudellisen kasvun kannalta tärkeinä tekijöinä. Suunnittelun alaisena ovat jopa ehdot taloudellisen tuen antamisesta harvaan asutuille alueille, joihin taloudellisesti ei olisi kannattavaa ulottaa näitä palveluita. Myös muita edistämistoimia harkitaan. Niin ikään digitaalista televisiotoimintaa seurataan EU-tasolla tarkasti. Sen käynnistymistä edistetään mm. luomalla yleislinjaa kansallisille päätöksille analogisen televisiotoiminnan lopettamisesta ja suuntaamalla AV-toiminnan taloudellista tukea uudelleen. Muutkin yhteisön toimet saattavat tulla ajankohtaisiksi.

Televisioidirektiivin uudistamisesta käytävä keskustelu on tarpeen, koska audiovisuaalialalla on käynnissä laajamittaisia muutoksia erityisesti digitalisoinnin ja konvergenssin vaikutusten vuoksi.

Televisioidirektiivin uudistamiseen tehtävää työtä jatkaa komission keväällä 2003 julkaiseman työohjelman mukaisesti. Vuoden 2003 lopussa tai vuoden 2004 alussa komissio hyväksyy tiedonannon meneillään olevan julkisen kuulemisen tuloksista ja antaa mahdollisesti ehdotuksen direktiivin tarkastamiseksi.

Globaalissa toimintaympäristössä kansainväliset tietoturvaohjelmat yleistyvät. Järjestäytynyt ylikansallinen rikollisuus kasvaa ja maailmanpoliittisesti epävarma turvallisuustilanne jatkuu. Näistä syistä eri maiden tietoturvaohjelmien yhteistyön merkitys uhkiin varautumisessa korostuu. Myös eurooppalaista tietoturvahallintoa rakennetaan. Syksyllä 2003 annetaan asetus sähköisen viestinnän tietoturvasta ja aloitetaan sen toimeenpano. Suomi osallistuu aktiivisesti tietoturvaohjelmien yhteistyöhön ja tarjoaa hallintomalliaan esikuvaksi Euroopalle. Myös kysymys tietoturvaohjelmien sijaintipaikasta tulee esille.

Yhteistyötä EU:n toimielinten kanssa henkilötasolla jatketaan ja pyritään syventämään ja pyritään varmistamaan, että suomalaisia virkamiehiä ja kansallisia asiantuntijoita on komission viestintäpolitiikan kannalta keskeisissä yksiköissä.

Valmistautuminen EU:n puheenjohtokauteen aloitetaan vaikuttamalla EU:n toiminnasuunnitteluun ja kartoittamalla henkilöresursseja ja lähentämällä vuorovaikutusta komission ja keskeisten jäsenvaltioiden kanssa.

Muita liikenne- ja viestintäministeriön kansainvälisen yhteistyön foorumeita

Muista keskeisistä kansainvälisistä foorumeista ovat painopisteinä seuraavat.

YK:n tietoyhteiskuntahuippukokous WSIS (World Summit of Information Society) pidetään joulukuussa 2003 Genevessä. Kaksiosaisen kokouksen toinen osa järjestetään vuonna 2005 Tunisiassa. Suomi osallistuu aktiivisesti kokouksen valmisteluun. Genevessä julkaistaan globaalien tietoyhteiskuntapolitiikan keskeisiä periaatteita koskeva julkilausuma sekä siihen liittyvä konkreettisempi toimintasuunnitelma.

Euroopan ulkopuolisen kahdenvälisen yhteistyön painopisteet ovat edelleen Japani, Kiina, Venäjä ja Yhdysvallat. Yhteydenpitoa pyritään lisäämään myös EU:n uusiin jäsenvaltioihin. Yhteistyötä ylläpidetään ministeriöiden välillä, ja resurssien puitteissa voidaan osallistua painopisteissa myös vienninedistämiseen.

Pohjoismaista yhteistyötä harjoitetaan pääasiassa EU:n puitteissa. Myös virkamiestason pohjoismaisiin yhteistyöryhmiin osallistutaan erityisesti tele- ja postitoiminnassa. Telealan pohjoismaista yhteistyötä tiivistetään Suomen vaikutusvallan kasvattamiseksi eurooppalaisessa sääntely-yhteistyössä.

Lähialueyhteistyössä painottuvat suhteet tulevien EU:n jäsenvaltioiden ministeriöihin sekä erityisesti Venäjään, jonka kanssa yhteistyötä pyritään syventämään ministeritason yhteyksin ja virkamieskontakteja tiivistämällä.

Suomi osallistuu aktiivisesti Itämeren maiden neuvoston piirissä tehtävään tietoyhteiskunnan kehittämistyöhön. Tavoitteena on edistää pohjoisen ulottuvuuden tietoyhteiskuntatavoitteita Itämeren maissa. NeDap (Northern eDimension Action Plan) -toimintasuunnitelma keskittyy mm. tietoturvallisuuden, hallinnon sähköisten asiointipalveluiden sekä e-oppimisen edistämiseen Itämeren maiden alueella. Lisäksi tulee arvioitavaksi toimintasuunnitelman tuloksellisuus ja mahdollinen jatkotyö.

Toiminta OECD:ssä jatkuu vakiintuneissa muodoissa.

3.1.2 Viestintäviraston kansainvälinen toiminta

Viestintäviraston kansainvälisen toiminnan osalta liikenne- ja viestintäministeriö pyrki neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003 esittämään neuvottelukunnalle yleisen kokonaiskuvan Viestintäviraston kansainvälisestä toiminnasta.

Kaikessa Viestintäviraston toiminnassa on vahvasti mukana kansainvälinen ulottuvuus. Kansainvälinen yhteistyö on välttämätöntä, jotta viestintäverkkojen yhteensopivuus ja viestinnän sujuvuus voitaisiin taata maailmanlaajuisesti. Tiivis kansainvälinen yhteistyö palvelee sekä elinkeinoelämää että kuluttajia. Maailmanlaajuisista standardeista ja toimintatavoista sopiminen avaa teollisuudelle ja palveluntarjoajille globaalit markkinat. Kansainvälisen yhteistyön ansiosta kuluttajilla on mahdollisuus käyttää laitteita tai palveluita, jotka mahdollistavat maailmanlaajuisen viestinnän kohtuullisilla kustannuksilla.

Viestintävirasto osallistuu aktiivisesti kansainvälisten organisaatioiden toimintaan. Vahvana kansallisena regulaattorina se vaikuttaa kansainvälisellä tasolla tehtäviin päätöksiin. Vaikuttaminen on välttämätöntä, sillä tehdyillä päätöksillä on suora vaikutus suomalaisen viestintätekniikan ja viestinnän tulevaisuuteen. Tästä syystä Suomen kannalta parhaan tuloksen saavuttaminen vaatii Viestintävirastolta kiinteitä yhteyksiä myös kansallisiin sidosryhmiin.

EU-viranomaisyhteistyö on yksi keskeisimmistä kansainvälisen yhteistyön muodoista sähköisen viestinnän alalla. Kesällä 2002 Euroopan komissio perusti *eurooppalaisen sääntelyviranomaisten ryhmän* (ERG, *European Regulators Group*). Ryhmä toimii komission alaisuudessa komission ja kansallisten televalvontaviranomaisten välisenä toimielimenä. Televalvontaviranomaisten välinen yhteistyö jatkunee myös *itsenäisten televalvontaviranomaisten ryhmässä* (IRG, *Independent Regulators Group*), jonka toiminta on perustunut vapaaehtoisuuteen ja eri valtioiden viranomaisten aitoon yhteistyötarpeeseen. Sekä IRG:ssä että ERG:ssä yhteistyö tulee suunnittelukaudella luonnollisesti painottumaan sähköisen viestinnän lainsäädännön soveltamiskysymyksiin.

EU:n puitteissa Viestintävirasto osallistuu komiteatyöskentelyyn. Viestintäalan komitea (CO-COM) avustaa komissiota suositusten ja päätösten valmistelussa. Komitean tehtäviin kuuluu myös direktiivien täytäntöönpanon seuranta sekä tietojen vaihto jäsenmaiden ja komission välillä. Radiotaajuuskomitealle kuuluu tekninen täytäntöönpano, jolla taataan yhdenmukaistetut ehdot taajuuksien saatavuudelle ja tehokkaalle käytölle. Sen lisäksi on olemassa Radio Spectrum Policy group, jonka tehtävänä on taajuuspolitiikan koordinointi. Muita komiteoita, johon Viestintäviraston edustajat osallistuvat ovat TCAM (telepäätelaitteiden ja radiopäätelaitteiden teknisten vaatimusten hyväksyntä) sekä A9-komitea (sähköisen allekirjoituksen viranomaisvalvonta).

EU:n lisäksi Viestintävirasto on mukana lukuisissa viestinnän toimialan kehityksen kannalta merkittävässä yhteistyöjärjestöissä, joissa työskentely tapahtuu yhteensä sadoissa eri komiteoissa ja työryhmissä. Viestintävirasto osallistuu mm. seuraavien järjestöjen toimintaan:

Kansainvälinen televiestintäliitto ITU (*International Telecommunications Union*)

radiosektori ITU-R

telestandardointisektori ITU-T

kehityssektori ITU-D

Maailman postiliitto UPU (*Universal Postal Union*)

Euroopan radio-, tele- ja postihallintojen yhteistyökongferenssi CEPT (*European Conference of Postal and Telecommunications Administrations*)

Euroopan sähköisen viestinnän komitea ECC (*Electronic Communications Committee*)

Euroopan postihallintokomitea CERP (*European Committee for Postal Regulation*)

Euroopan telestandardointi-instituutti ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*)

Radiolaitteiden ja -laiteryhmien arviointilaitosten toimialayhteisö R&TTE CA (*The Radio and Telecommunications Terminal Equipment Compliance Association*)

Euroopan standardointikomitea CEN (*European Committee for Standardisation*)

postipalvelut TC 331

Eurooppalaisten maatunnusten hallinnoijien yhteistyöelin CENTR (*Council of European Top Level Domain Name Registries*)

ITU:n organisaatiota ja toimintatapoja ollaan uudistamassa. Tämä on välttämätöntä paitsi määrärahojen niukkuuden myös toiminnan tehostamisen vuoksi. Tavoitteena on nopeuttaa ja keventää päätöksentekoa. Muun muassa teknisten suositusten hyväksyminen pyritään saamaan nykyistä tehokkaammaksi. Lisäksi elinkeinoelämän täysipainoista osallistumista ITU:n toimintaan pyritään edistämään. Suunnittelukaudella yksi keskeisimmistä esillä olevista asioista on uuden teknologian ja konvergenssikehityksen edellyttämien muutosten huomioiminen työn sisällössä.

Vuonna 2004 järjestettiin UPU:n kongressi. Viiden vuoden välein järjestettävässä kongressissa uudistetaan valtioiden välisiä kansainvälisiä postisopimuksia. Keskeisenä tavoitteena kongressissa oli UPU:n toimintatapojen ja organisaation muuttaminen vastaamaan postitoiminnan liberalisointikehitystä. Suomi on ollut tähän edelliseen kongressiin saakka UPU:n postitoimintaneuvoston (*Postal Operations Council POC*) jäsen.

CEPT:n työssä keskitytään lähivuosina yhä tiiviimmin WRC 2007:n (*World Radio Communication Conference*) valmisteluihin sekä yleisradiotaajuussuunnitelman (Tukholma 1961) uusimiseen tähtäävän konferenssin valmisteluun. Yleisradiosuunnitelmaa uusittaessa tulee mukaan uutena tekijänä myös taajuusalueen käytettävyys muille kuin pelkälle yleisradiotoiminnalle; konvergenssi tulee yhdistämään entisiä yleisradio- ja uusia laajakaistaisia mobiilisovelluksia. Muina ajankohtaisina asioina ovat esillä myös langattomien lähiverkkojen taajuuksien harmonisointi Euroopan ja maailmanlaajuisesti, IMT-2000 laajennuskaistan käyttösuunnitelman valmistelu sekä viranomaisradioverkkojen ja katastrofitilanteissa käytettävien radioverkkojen taajuuksien käytön valmistelu.

3.2 Neuvottelukunnan toisessa kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli neuvottelukunnan toisessa kokouksessa 14.6.2004 mm. laajakaistaan, tietoturvaan ja digi-tv:hen liittyviä ajankohtaisia asioita viestintähallinnon keskeisinä painopistealueina.

Laajakaistan osalta käsiteltiin mm. laajakaistatyöryhmän työtä. Digitaalisen television osalta käsiteltiin mm. analogisten lähetysten lopettamiseen liittyvää switch off-päätöstä, ns. Niemen työryhmän työtä ja Arvid-klusteriohjelmaa. Tietoturvan osalta käsiteltiin mm. sähköisen viestinnän tietosuojalain eduskuntakäsittelyn tilannetta, kansallista tietoturvastrategiaa ja tietoturva-asioiden neuvottelukunnan työtä. Ajankohtaisten lakihankkeiden osalta käsiteltiin mm. viestintämarkkinalain, radiolain ja verkkotunnuslain ajankohtaisia muutoksia.

Muita neuvottelukunnassa käsiteltyjä asioita olivat mm. UMTS-toimiluvat, postipalveluselonteko, tunnistamistietojen tallentamistyöryhmä, kuluttajatyöryhmä, viestintämarkkinalain vaihtusten arvioinnin käynnistäminen, Dundalkin epävirallinen viestintäministerikokous, Tietoturvaviraston pääjohtajakysymys ja toukokuussa liikenne- ja viestintäministeriössä pidettävä EU-asioiden kuulemistilaisuus.

Neuvottelukunnassa käytiin keskustelua mm. kansalliseen tietoturvastrategiaan kuuluvasta tietoturvapäivä -hankkeesta. Vuoden 2005 tietoturvapäivän kohderyhmäksi on suunniteltu koululaisia ja heidän vanhempiaan. Keskustelua käytiin myös tunnistamistietojen tallentamisen eri vaihtoehdoista ja laajakaistastrategian jalkauttamisesta.

3.3 Neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa käsitellyt ajankohtaiset viestintämarkkinoiden asiat

Liikenne- ja viestintäministeriö kertoi neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa 26.8.2004 viestintämarkkinoiden ajankohtaisista asioista mm. viestintämarkkinalain, radiolain ja verkkotunnuslain tulevista muutoksista. Lisäksi käsiteltiin uuden sähköisen viestinnän tietosuojalain ja työelämän tietosuojalain voimaan tuloa, ja voimaantulon aiheuttamia toimenpiteitä sekä kansallisen laajakaistastrategian ja tietoturvastrategian etenemistä. EU- tason asioista käsiteltiin mm. tietoturvaviraston (Enisa) työskentelyn käynnistämisen tilannetta.

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli myös ministeriön viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan 2004-2005 sisältöä. Strategian toimintaympäristöön liittyen käsiteltiin globalisaatiota, yleistä talouskehitystä, EU:n laajentumista ja integraation syvenemistä sekä tietoyhteiskuntakehityksen tilannetta Suomessa. Viestintäalan kehityksen osalta käsiteltiin mm. laajakaistan leviämistä ja hintojen laskua, kiinteiden verkkojen haasteita, matkaviestinverkkojen kilpailun kovuutta ja niiden haasteita. Mediapuolelta käsiteltiin digitalisointia ja mm. parlamentaarisen selvityksen vaikutusta sekä lehdistön levikkien kehityssuuntia. Haasteista vuosina 2004 - 2005 käsiteltiin mm. tietoyhteiskuntakehityksen vahvistamiseen, globalisaatioon, infrastruktuurin kehittämiseen, yksityisyyden suojan varmistamiseen, tietoturvallisuuteen ja Internetin avoimena säilymiseen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi käsiteltiin televisiotoiminnan digitalisointiin kansalaisen näkökulmasta, innovaatioiden tukemiseen ja postitoimintaan liittyviä asioita. Näiden lisäksi käsiteltiin toiminnan painopisteisiin Euroopan unionin ja muun kansainvälisen

viestintäpolitiikan osalta liittyviä haasteita sekä näiden haasteiden johdosta jatkossa toteutettavia toimenpiteitä.

Keskustelua käytiin mm. viestintämarkkinalain muutoksista, ns. kytkeykauppakysymyksestä, sähköisen viestinnän tietosuojalain seurantatyöryhmän työstä sekä mahdollisesta tarpeesta lisäohjeistukseen yhteisötilaajien osalta. FiCom ry aikoo tässä suhteessa arvioida mahdollisen itsesääntelyn tai ohjeistuksen tarvetta oman jäsenkuntansa osalta. Keskustelussa korostettiin taajuuspolitiikan tärkeyttä ja yhteisen panostuksen tarvetta asiaan jatkossa. Asiassa saattaisi olla tarpeen järjestää ensivaiheessa kuulemistilaisuus. Keskustelussa käytiin läpi myös Viestintäviraston toiminnan painopistealueita ja haasteita jatkossa.

Neuvottelukunnan näkemyksenä kirjattiin, että neuvottelukunta toivoo, että ministeriö pyrkisi selvittämään, mitä keinoja voimien yhdistämiseen taajuusasioissa olisi käytettävissä.

4 VIESTINTÄVIRASTON MAKSUT

4.1 Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003 neuvottelukunnalle Viestintäviraston rahoitusmallia ja haasteita, ja kertoi mm. Eduskunnan perustuslakivaliokunnan viestintämarkkinalain käsittelyn yhteydessä esittämästä kannasta, jonka mukaan viestintämarkkinamaksua tulisi pitää valtiosääntöoikeudellisesti versona.

Viestintäviraston tehtävät pääpiirteittäin

Liikenne- ja viestintäministeriö pyrki neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa antamaan neuvottelukunnalle yleiskuvan Viestintäviraston tehtävistä ja niistä maksuista, joilla näiden tehtävien toteuttaminen tällä hetkellä rahoitetaan.

Viestintäviraston tehtävistä säädetään viestintämarkkinalaissa (393/2003), radiolaissa (1015/2001), postipalvelulaissa (313/2001), televisio- ja radiotoiminnasta annetussa laissa (744/1998), valtion televisio- ja radiorahastosta annetussa laissa (745/1998), yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoiminnan tietoturvasta annetussa laissa (565/1999, kumottu sittemmin sähköisen viestinnän tietosuojalailla 516/2004), eräiden suojauksen purkujärjestelmien kieltämisestä annetussa laissa (1117/2001), sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (14/2003), verkkotunnuslaissa (228/2003) sekä viestintähallinnosta annetussa laissa (625/2001).

Viestintävirasto on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva viranomainen, jonka tavoitteena on tietoyhteiskuntakehityksen edistäminen toimialallaan. Viraston tehtävänä on turvata viestintämarkkinoiden toimivuutta ja tehokkuutta. Tavoitteena on, että kuluttajille on tarjolla keskenään kilpailevia, teknisesti kehittyneitä, laadukkaita ja edullisia viestintäpalveluita.

Viestintävirasto valvoo viestintäverkkojen teknistä toimivuutta ja turvallisuutta sekä ohjaa televerkkojen numerointia ja antaa yrityksille niiden tarvitsemat numerot ja tunnukset. Viraston tehtäviin kuuluu myös teknisten määräysten antaminen ja standardoinnin kansallinen koordinointi. Lisäksi virasto valvoo viestintämarkkinoiden taloudellisen kilpailun toimivuutta.

Viestintävirasto ohjaa radiotaajuuksien käyttöä Suomessa ja huolehtii siitä, että Suomen kansalliset tavoitteet otetaan huomioon päätettäessä taajuuksien käytöstä kansainvälisesti. Virasto hoitaa myös sähköisen viestinnän yksityisyyden suojaan ja tietoturvaan liittyviä tehtäviä, kuten tietoliikenneturvallisuuden testausta, hyväksyntää ja valvontaa (COMSEC-toiminta). Niin ikään tietoturvaloukkausten havainnointiin ja selvittämiseen liittyvät tehtävät (CERT-toiminta) kuuluvat Viestintävirastolle.

Lisäksi Viestintävirasto valvoo, että televisio- ja radio-ohjelmat täyttävät ohjelmiston euroopalaisuutta, mainontaa ja sponsorointia koskevat vaatimukset. Virasto myös hoitaa televisiomaksuhallintoa, valvoo postitoimintaa ja myöntää internetin .fi-juuren alaiset tunnukset.

Uuden viestintämarkkinalain nojalla Viestintävirastolle tuli huomattava määrä uusia tehtäviä aiempaan lainsäädäntöön verrattuna. Viestintäviraston uusia tehtäviä ovat muun muassa markkina-analyysit ja markkinamäärittelyt, huomattavan markkinavoiman yritysten nimeäminen, velvoitteiden asettaminen huomattavan markkinavoiman yrityksille sekä asetettujen yrityskohtaisten velvoitteiden noudattamisen valvonta. Myös teletoimintailmoitusten vastaanotto ja ilmoituksenvaraisen toiminnan harjoittajien rekisteröinti siirtyy Viestintävirastolle.

Viestintäviraston maksut pääpiirteittäin

Viestintävirasto on valtion talousarviossa nettobudjetoitu virasto, joka kattaa toimintansa kustannukset pääosin keräämillään maksuilla. Täydellistä nettobudjetointia on sovellettu vuodesta 1995 lähtien. Viestintäviraston tuotot koostuvat valtion maksuperustelain (150/1992) mukaisten julkisoikeudellisten suoritteiden tuotoista sekä muiden lakien mukaisten julkisoikeudellisten suoritteiden tuotoista.

Viestintävirasto otti nettobudjetoinnin käyttöön vaiheittain. Vuonna 1993 nettobudjetointia sovellettiin televisiolupatoiminnassa siten, että televisiolupatoiminnan tulot nettobudjetoitiin toimintamenomomentille ja viraston kaikki muut tulot olivat tulomomentilla. Vuonna 1994 nettobudjetointia laajennettiin siten, että myös radiohallinnon maksut nettobudjetoitiin toimintamenomomentille. Vuodesta 1995 lähtien viraston talousarvio on perustunut kokonaan nettobudjetointiin. Tulot on arvioitu menoja suuremmiksi, jolloin nettobudjetointi on toteutettu tuloenemmistöisenä.

Viestintäviraston maksut perustuvat liikenne- ja viestintäministeriön asetukseen Viestintäviraston maksuista (1126/2002), jäljempänä Viestintäviraston maksuasetus, joka on annettu valtion maksuperustelain, postipalvelulain sekä yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoiminnan tietoturvasta annetun lain nojalla. Teletoiminnan tietosuojalaki kumottiin sittemmin 1.9.2004 voimaan tulleella sähköisen viestinnän tietosuojalalla (516/2004). Lisäksi osa maksuista perustuu valtion televisio- ja radorahastosta annettuun lakiin.

Valtion maksuperustelain mukaiset maksulliset julkisoikeudelliset suoritteet jakautuvat Viestintäviraston maksuasetuksessa kiinteämaksuisiin julkisoikeudellisiin suoritteisiin, omakus-

tannusarvon mukaisiin julkisoikeudellisiin suoritteisiin sekä omakustannusarvosta poikkeaviin julkisoikeudellisiin suoritteisiin. Viestintäviraston kiinteämaksuiset julkisoikeudelliset suoritteet on lueteltu viraston maksuasetuksen 2 §:ssä, omakustannusarvon mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet 3 §:ssä ja omakustannusarvosta poikkeavat julkisoikeudelliset suoritteet 4 §:ssä.

Esimerkkinä Viestintäviraston julkisoikeudellisista suoritteista voidaan mainita seuraavat, radiolaissa säädettyihin tehtäviin perustuvat suoritteet: taajuussuoritteet, radiolähettimien lupa- ja valvontasuoritteet, alusten radioasemien katsastussuoritteet sekä radioviestinnän todistus- ja tutkintosuoritteet.

Julkisoikeudellisten suoritteiden hinnoittelu perustuu suoritteiden omakustannusarvoon, joka kattaa suoritteiden erilliskustannukset ja osuuden yhteiskustannuksista. Omakustannusarvosta poikkeavat julkisoikeudelliset suoritteet hinnoitellaan valtion maksuperustelain 6 §:n 3 momentin mukaisesti. Tällaisia suoritteita ovat Viestintäviraston maksuasetuksen 4 §:ssä luetellut taajuussuoritteet. Ne hinnoitellaan radiohallinnon vuosittaisten kokonaiskustannusten mukaan sekä sen mukaan, kuinka paljon kyseessä oleva radioverkko tai -järjestelmä suhteessa muihin verkkoihin ja järjestelmiin käyttää rajallista radiotaajuuspektriä.

Vuoden 2003 talousarviossa nettomenoarvioksi oli merkitty 776.000 euroa. Talousarvio toteutui kuitenkin tuloenemmistöisenä. Toteutunut nettotulo oli 2,7 milj. euroa. Maksullisen toiminnan tuotot vuonna 2003 olivat yhteensä 31,4 miljoonaa euroa.

Vuoden 2004 talousarviossa Viestintäviraston toimintamenomomentin bruttomenot ovat 31,8 miljoonaa euroa ja bruttotulot 25,8 miljoonaa euroa. Nettomenot ovat 6 miljoonaa euroa. Nettomenotarpeesta noin 3,5 miljoonaa euroa aiheutuu kertaluonteisesta jaksottamisperusteen muutoksesta. Momentille 11.19.04 veronluonteisiin tuloihin on arvioitu kertyvän yhteensä 2,5 miljoonaa euroa viestintämarkkinamaksuja ja teleurakointimaksuja.

Vuoden 2005 talousarvioehdotuksessa viraston toimintamenomomentin bruttomenot ovat 32,2 miljoonaa euroa ja bruttotulot 28,4 miljoonaa euroa. Nettomenot ovat 3,8 miljoonaa euroa. Viestintämarkkinamaksu, teleurakointimaksu ja tietoturvamaksu, yhteensä 3,1 miljoonaa euroa, tuloutetaan verotuloihin momentille 11.19.04.

Viestintäviraston tuloarviot vuosina 2004 ja 2005

Maksulaji	Maksun peruste	Asiakkaat, joilta maksu peritään	Ennuste v. 2004	Tuloarvio v. 2005
Viestintämarkkinalaki				
Viestintämarkkinamaksut	Viestintävirastolle viestintämarkkinalaissa säädettyjen teleyrityksiä koskevien tehtävien aiheuttamat kustannukset	toimiluvan haltijat teletointailmoitusvelvolliset teleyritykset	2 385 000	2 400 000
Teleurakointimaksut	Viestintävirastolle viestintämarkkinalaissa säädettyjen teleurakoitsijoita koskevien	teleurakoitsijat	138 000	130 000

	tehtävien aiheuttamat kustannukset			
Sähköisen viestinnän tietosuojalaki				
Tietoturvamaksut	Viestintävirastolle sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädettyjen teleyrityksiä koskevien tehtävien aiheuttamat kustannukset	toimiluvan haltijat teletointailmoitusvelvolliset teleyritykset	385 000	540 000
Valtion televisio- ja radiorahastosta annettu laki				
Korvaus valtion televisio- ja radio-rahastosta	Valtion televisio- ja radiorahastolain mukainen korvaus tv-maksujen perimisestä ja tarkastuksesta sekä televisio- ja radio-toiminnasta annetun lain valvonnasta	valtion televisio- ja radiorahasto	11000 000	11902 000
Postipalvelulaki				
Postitoiminnan valvontamaksut	Postiyrityksen valvonnasta vuosittain perittävä valvontamaksu	postiyritykset	1 247 000	1 232 000
Viestintäviraston maksuista annettu asetus				
Radiolähettimien lupamaksut	Oikeudesta pitää hallussa ja käyttää luvanvaraista radiolähetintä	yksityishenkilöt, yritykset, julkisyhteisöt, muut	4 662 000	4 803 000
Taajuusmaksut	Oikeudesta pitää hallussa ja käyttää matkaviestinverkon, viranomaisverkon (VIRVE) tai rautateiden GSM-R-radiojärjestelmän tukiasemien luvanvaraisia radiolähtimiä tai ilmatieteen radioviestinnän radiosondijärjestelmän luvanvaraisia radiolähtimiä	radioverkkooperaattorit Sisäasianministeriö (VIRVE) radiosondijärjestelmien luvanhaltijat	6 844 000	6 082 000
Taajuus-suunnittelumaksu	Sotilaalliseen maanpuolustukseen liittyvä taajuussuunnittelu	puolustusvoimat	268 000	270 000
Radiolähettimien valvontamaksut	Suomessa kaupan pidettävät & maahan tuodut radiolähettimet	valmistajat ja maahantuojat	57	-
Radiolaitteiden hyväksyntämaksut	radiolaitteiden tyyppihyväksynät tai yksittäisten laitteiden hyväksynät		1 000	1 500
Radioasemien tarkastusmaksut	Radiolaitteen tai radioaseman käyttöönotto tai muutostarkastukset	paikallisradiotoimintaa harjoittavat yritykset ja yhteisöt	22 000	8 000
Radioviestinnän tutkinto- ja todistusmaksut	Radiolähetintä meriradio- tai radioamatööriviestintään käyttävien tutkinto- ja todistusmaksut	yksityishenkilöt	135 000	149 000

Viestintäverkon numerointimaksut	Oikeudesta käyttää viestintäverkon numeroa tai tunnusta	teleyritykset tai SMS-palvelunumeron haltijat	2 587 000	2 500 000
Verkkotunnusmaksut	Uuden verkkotunnuksen myöntäminen, verkkotunnuksen muutos ja verkkotunnuksen siirtäminen tai nimipalvelinmuutos tai verkkotunnusrekisterin todistus	Verkkotunnuksen haltijat (yritykset julkisyhteisöt muut)	1 223 000	1 388 000
Laatuvarmenteita tarjoavien varmentajien rekisteröintimaksu	toimintaa koskevan ilmoituksen rekisteröinti	varmentajat		
Sähköisen allekirjoituksen luomisvälineitä arvioivien tarkastuslaitosten nimeämis- ja tarkastuslaitosmaksut	tarkastuslaitosten nimeäminen ja lain vaatimuksen mukaisuuden arvioiminen	tarkastuslaitokset	-	-
varmennemaksu	laatuvarmenteiden myöntämisen valvonta	varmentajat	14 000	15 000

Neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003 käytiin keskustelua viestintäviraston maksuihin liittyen mm. Viestintäviraston tehtäväkentän laajuudesta, nettobudjetoinnista, maksujen veronluonteisuudesta, maksujen perimisestä yleisluonteisesta valvonnasta, rahoituksen tarkan linjan tarpeesta, tietoturvamaksun kohdistumisesta vain teleyrityksiin, tv-maksujen perimiskustannuksista, veronluonteisten maksujen palauttamisesta Viestintäviraston käyttöön ja Viestintäviraston toiminnan kustannustehokkuuden säilyttämisen tarpeesta. Keskustelua käytiin myös siitä, tulisiko asiaa ryhtyä erikseen selvittämään vai voitaisiinko vielä seurata tilannetta.

Keskustelun pohjalta esitettiin, että olisi tarpeen asettaa työryhmä selvittämään asiaa ja tekemään pidemmän tähtäimen selvitys. Näin ollen Viestintähallinnon neuvottelukunta päätti tehdä aloitteen Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyön käynnistämisestä.

4.2 Aloite Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyöryhmän asettamisesta

Viestintähallinnon neuvottelukunta teki ensimmäisessä kokouksessaan 13.11.2003 aloitteen Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyön käynnistämisestä. Tämän pohjalta liikenne- ja viestintäministeriö päätti 9. päivänä joulukuuta 2003 asettaa työryhmän, jossa olivat edustettuina liikenne- ja viestintäministeriön lisäksi valtiovarainministeriö, Viestintävirasto, Digita Oy, FiCom ry, Suomen Posti Oyj, Yleisradio Oy ja Suomen Televisioiden Liitto. Työryhmän toimikaudeksi asetettiin 1.12.2003 - 30.11.2004.

Työryhmän tehtävänä on laatia selvitys Viestintäviraston maksullisen toiminnan rahoituksen ja Viestintäviraston maksujen uudistamistarpeista. Selvityksen tulee tehtävänannon mukaan

sisältää suunnitelma selvityksen pohjalta tarvittavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Työryhmän tulee kuulla Viestintävirastoa ja tehtäviensä hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa muita kuin työryhmässä edustettuina olevia viestintähallinnon asiakkaita, viestintäpalveluiden käyttäjiä sekä muita asiantuntijoita.

Työryhmän asettamiseen johtivat erityisesti kaksi seikkaa: toisaalta eduskunnan perustuslaki-valiokunnan lausunnoissaan PeVL 61/2002 ja PeVL 3/2003 tekemät linjaukset verojen ja maksujen välisistä eroista sekä toisaalta tarve tarkastella maksuvelvollisten piiriä ja erityisesti tiettyjen maksujen, mm. tietoturvamaksun, teleyrityksille aiheuttaman kokonaisrasituksen tasoa.

4.3 Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan toisessa kokouksessa

Liikenne- ja viestintäministeriö kertoi neuvottelukunnan toisessa kokouksessa 14.6.2004 neuvottelukunnalle Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyöryhmän työn tilanteesta. Työryhmä oli käynyt kaikki Viestintäviraston maksut läpi arvioiden, mitkä maksuista saattaisivat olla siinä määrin ongelmallisia, että työryhmän tulisi arvioida niitä tarkemmin. Karsinnan jälkeen tarkempaa arviointia näyttivät vaativan tietoturvamaksu, postitoiminnan valvontamaksu sekä sähköisiin allekirjoituksiin liittyvät varmennemaksu ja tarkastuslaitosmaksu.

Neuvottelukunnan kokouksessa käytiin keskustelua siitä, miten mahdolliset maksuja koskevat sääntelyn muutokset tulisi toteuttaa, tarpeesta käsitellä maksujärjestelmää kokonaisuutena, Viestintäviraston tulojen jaksottamiseen liittyvistä kysymyksistä ja Viestintäviraston ohjaus- ja valvontajärjestelmiin liittyvistä kysymyksistä.

Neuvottelukunnan kokouksessa todettiin, että neuvottelukunta tulee jatkossakin seuraamaan Viestintäviraston maksuja koskevan selvitystyöryhmän työn etenemistä, ja tulee tarvittaessa tekemään ministeriölle ehdotuksia jatkotoimenpiteistä.

4.4 Viestintäviraston maksuihin liittyvien asioiden käsittely neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa

Liikenne- ja viestintäministeriö kertoi neuvottelukunnalle Viestintäviraston maksuja koskevan työryhmän työn etenemisestä ja jatkoaikataulusta neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa 26.8.2004.

Selvitystyöryhmä oli kevätkauden kokouksissaan tarkastellut erityisesti postitoiminnan valvontamaksua, varmennemaksua ja tietoturvamaksua. Mahdolliset tarvittavat säädösmuutokset voisivat tulla voimaan aikaisintaan vuoden 2006 alusta.

Postitoiminnan valvontamaksun osalta työryhmä oli tullut siihen lopputulokseen, että kyseessä on valtiosääntöoikeudellisessa mielessä vero. Tästä syystä kyseistä maksua koskeva sääntely tulisi nostaa nykyisestä maksuasetuksesta lain tasolle postipalvelulakiin. Mahdollisesta säädösmuutoksesta on laadittu työryhmässä ensimmäiset pykäläluonnokset.

Varmennemaksujen osalta työryhmä katsoi, että kyseessä on vasta viime vuoden lopulla maksuasetuksella säädetty maksu ja varmennetoiminta on vasta käynnistymässä. Työryhmä kat-

soi, että tässä vaiheessa on syytä vielä seurata toiminnan kehittymistä eikä tehdä varmenne- maksun osalta säädösmuutoksia.

Tietoturvamaksu sisältyy sähköisen viestinnän tietosuojalakiin, joka tulee voimaan 1.9.2004. Perustuslakivaliokunta totesi lausunnossaan, että tietoturvamaksu on valtiosääntöoikeudellisesti mielessä vero, mikä oli myös hallituksen esityksen lähtökohta. Lain valmistelun aikana erityisesti teleyritykset ovat kuitenkin katsoneet, että maksun kustannukset eivät jakaudu oikeudenmukaisesti maksulla rahoitettavasta CERT-toiminnasta hyötyvien tahojen kesken, koska maksajina ovat kyseisen säännöksen mukaan ainoastaan teleyritykset. Työryhmä oli nähnyt kyseisen kritiikin aiheelliseksi toimijoiden tasapuolisen kohtelun näkökulmasta. Työryhmä on tarkastellut erilaisia vaihtoehtoja maksupohjan laajentamiselle.

Jatkovalmistelussa on keskitytty arvioiduista ratkaisuvaihtoehdoista vaihtoehtoon, jossa kiinteämääräinen veronluonteinen tietoturvamaksu perittäisiin verkkotunnusmaksun yhteydessä kaikilta verkkotunnuksen hakijoilta. Teleyritykset maksaisivat kuitenkin edelleen erikseen osan maksulla kerättävästä määrästä. Maksutyöryhmä laatii työstään raportin 30.11.2004 mennessä.

Neuvottelukunnassa käytiin keskustelua mm. maksujen keräämiseen tarvittavien resurssien suuruudesta ja pidemmän tähtäimen linjaratkaisujen tarpeesta jatkossa sekä Viestintäviraston tulojen jaksottamiseen liittyvistä ongelmista.

5 VIESTINTÄYRITYSTEN ASIAKASPALVELUKYSEMYKSET

Liikenne- ja viestintäministeri Leena Luhtanen kiinnitti huomiota viestintäyritysten asiakaspalvelun ongelmiin 29. päivänä lokakuuta 2003 Helsingin Sanomissa julkaistussa artikkelissa.

Ministeri Luhtanen selvittää teleyritysten palvelutoimintaa

JAAKKO AVIKAINEN / LEHTIKUVA

- Jonotus puhelinpalveluun ei saisi maksaa ylimääräistä
- Lainmuutoksiin saattaa olla aihetta



Liikenne- ja viestintäministeri Leena Luhtanen (sd) epäilee, ettei teleyritysten palvelu ole asianmukaisella tasolla.

Katri Kallionpää
HELSINGIN SANOMAT, 29.10.

Liikenne- ja viestintäministeri Leena Luhtanen (sd) on pyytänyt liikenneministeriötä, Viestintävirastoa ja Kuluttajavirastoa selvittämään, kiertävätkö teleyritykset Viestintäviraston määräyksiä.

Ministeriö aikoo ottaa teleyritysten asiakaspalvelun mahdolliset ongelmat esille Viestintähallinnon neuvottelukunnassa, jonka jälkeen ministeriössä arvioidaan, antaako tilanne aihetta muuttaa lainsäädäntöä tai käynnistää muita toimia.

Luhtanen kertoo seuranneensa viimeisten kuukausien aikana yhä huolestuneemmin numeron siirrettävyyteen ja viestintäpalveluiden sujuvuuteen liittyvien asiakaspalveluongelmien yleistymistä. "Yhä useammin vaikutelmaksi on muodostunut se, että palvelu ei ole aivan asianmukaisella tasolla", Luhtanen toteaa.

Helsingin Sanomat on ker-tonut tapauksista, joissa asiakas on joutunut jonottamaan Elisan teknisen tuen puhelinpalveluun pitkiä aikoja pääsemättä koskaan perille.

Puhelinlaskussa on kuitenkin peritty esimerkiksi 36 minuutin jonotuksesta palvelupuhelumaksuja yhteensä 13 eu-

roa. Jonotuksen maksullisuudesta ei ole etukäteen kerrottu asiakkaalle.

Viestintävirasto on antanut teleyrityksille määräyksen, jonka mukaan jonotus puhelinpalveluun, joka sisältää puhelutaksan lisäksi palvelutaksan, saa maksaa ainoastaan kyseisen puhelutaksan verran.

Luhtanen muistuttaa, että säännös koskee niitä numeroita, joista käyttäjälle voidaan antaa maksullisia palveluita, viestintäpalvelun käyttöön liittyviä lisätietoja tai ylimääräistä opastusta.

"Tilanne on kuitenkin toinen, jos käyttäjät joutuvat ottamaan yhteyttä maksullisiin asiakaspalvelunumeroihin sen takia, että palvelu ei ylipäätään ole käytettävissä teleyrityksen ja käyttäjän sopiman sopimuksen mukaisesti. Tällöin jo yleisten kuluttajaoikeuden periaatteiden mukaan on selvää, että ei ole asianmukaista, jos palveluun itseensä sisältyvän virheen takia kuluttajalle aiheutuisi ylimääräisiä selvittämiskustannuksia, joita ei palvelun tarjoaja korvaisi", Luhtanen muistuttaa.

5.1 Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa

Ministeri Luhtasen tekemän aloitteen johdosta viestintähallinnon neuvottelukunta käsitteli ensimmäisessä kokouksessaan 13.11.2003 viestintäyritysten asiakaspalvelun tilannetta ja ongelmia.

Liikenne- ja viestintäministeriö kertoi neuvottelukunnalle viestintäalan yritysten viime aikoina paljon julkisuutta saaneista asiakaspalvelun ongelmista, ja mm. liikenne- ja viestintäministeri Leena Luhtasen tekemästä aloitteesta käsitellä tähän liittyvät asiat viestintähallinnon neuvottelukunnassa. Liikenne- ja viestintäministeriö tiedusteli neuvottelukunnan jäsenten näkemyksiä asiasta ja pyysi kertomaan myös tämän hetkisestä tilanteesta asiakaspalvelun osalta.

Neuvottelukunnassa käydyssä keskustelussa tuotiin esiin mm. seuraavia näkemyksiä:

Syksy on ollut kaikille alan toimijoille vaativa, johtuen mm. numeron siirrettävyydestä, laajakaistan yleistymisestä sekä erilaisista virus- ja tietoturvaongelmista. Lisäsääntelyyn ei kuitenkaan ole tarvetta, markkinat ja kilpailu tulevat hoitamaan mahdolliset ongelmat.

Uutta sääntelyä ei tarvita. Maksulliset palvelunumerot tulisi kylläkin erotella maksuttomista palvelunumeroista.

Sääntelylle ei ole tarvetta ja kilpaillut markkinat hoitavat varmasti mahdolliset ongelmat. Palvelunumeroiden jonotusaika ei ole ollut kaikilla toimijoilla maksullista. Asiakkaista tulee pitää huolta.

Asiakaspalveluun ja puhelintukeen rekrytoidaan lisää henkilökuntaa useammalla toimijalla.

Toteutetut tai vireillä olevat henkilöstövähennykset eivät koske asiakaspalvelua vaan tähän tullaan nimenomaan panostamaan.

Ala on jo nyt varsin paljon sääntelyä. Mm. käyttäjän oikeuksista on jo tällä hetkellä pitkä osuus viestintämarkkinalaissa.

Uusia lakeja tai muita toimenpiteitä viranomaisten taholta ei tarvita. Asiakkaille tulisi tietenkin aina ilmoittaa puhelujen maksullisuudesta.

Tarvitaan vastuunottamista ja läpinäkyvyyttä, jotta pakottavaan sääntelyyn ei tarvitse turvautua.

Yhteenvedona asiakaspalvelukysymysten käsittelyyn todettiin, että teleyritykset ovat kertoneet neuvottelukunnassa asiakaspalveluongelmiensa poistamiseen tähtäävistä toimenpiteistä. Ne ovat lisäksi esittäneet, että niiden toteutetut ja vireillä olevat henkilöstövähennykset eivät koske yritysten asiakaspalvelua, vaan siihen panostetaan päinvastoin entistä enemmän.

Neuvottelukunnan esitti käsityksensä, että viestintämarkkinalainsäädännössä säännellään jo nyt viestintäyritysten palvelutasoa ja käyttäjän oikeuksia eikä ainakaan välittömiin lainmuutoksiin ole tarvetta.

5.2 Liikenne- ja viestintäministeriön teleyritysten asiakaspalvelua koskeva kirje

Neuvottelukunnassa esitettyjen näkemysten pohjalta liikenne- ja viestintäministeriö laati 13. päivänä marraskuuta 2003 päivätyn Viestintävirastolle ja Viestintähallinnon neuvottelukunnalle kirjeen.

Kirjeessä ministeriö kehotti Viestintävirastoa seuraamaan teleyritysten asiakaspalvelun kehitystä ja valvomaan, että voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä noudatetaan.

Samalla liikenne- ja viestintäministeriö kehotti viestintähallinnon neuvottelukuntaa jatkossakin seuraamaan viestintäyritysten asiakaspalvelua Viestintäviraston raportoinnin pohjalta ja tarvittaessa tekemään sitä koskevia ehdotuksia ministeriölle.

5.3 Viestintäviraston selvityspyyntö teleyrityksille

Viestintävirastoon tulleiden asiakasyhteydenottojen ja julkisuudessa esitettyjen tietojen perusteella arvioituna käyttäjien kokema teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden saavutettavuus on ollut monissa tapauksissa epätydyttävä. Teleyritysten asiakaspalvelun tilanteesta johtuen Viestintävirasto oli ryhtynyt selvittämään asiaa ja laatinut teleyrityksille 29.8.2003 päivätyn selvityspyynnön.

Viestintävirasto kysyi selvityspyynnössään, mitä tietoja teleyritykset julkaisevat palvelujensa laadusta ja millaisia suunnitelmia teleyrityksillä on tietojen julkaisemiseksi. Kuluttajien edun mukaista on, että teleyritykset julkaisevat vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa palvelujensa laadusta. Viestintäviraston saamien selvitysten mukaan useat teleyritykset eivät julkaise näitä tietoja riittävästi.

Selvityspyynnössä Viestintävirasto totesi edellyttävänsä, että teleyritykset keräävät ja julkaisevat neljännesvuosittain tiedot teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajasta. Tiedot tulisi julkaista teleyrityksen Internet-sivuilla tai muulla vastaavalla tavalla siten, että ne on eritelty palvelunumeroittain ja toiminnoittain (kiinteä puhelinverkko, matkaviestinverkko, laajakaistayhteydet). Asiakas- ja neuvontapalvelun vastausajan lisäksi teleyrityksen tulisi ilmoittaa tieto siitä, onko palvelu ja jonotus maksullista.

Viestintävirasto seuraa teleyritysten palvelun laadun kehitystä vuosineljänneksittäin. Virasto pyysi teleyrityksiä toimittamaan palvelun laatua koskevat tiedot vuoden 2004 ensimmäiseltä neljännekseltä 21.4.2004 mennessä. Samalla teleyrityksiä pyydettiin ilmoittamaan, mitä tietoja se on julkaissut ja miten. Viestintävirasto ilmoitti harkitsevansa tiedot saatuaan, onko sen tarpeen ryhtyä asiassa muihin viestintämarkkinalain mukaisiin toimenpiteisiin.

5.4 Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan toisessa kokouksessa

Neuvottelukunnan toisessa kokouksessa 14.6.2004 käytiin keskustelua mm. asiakaspalvelusta kilpailukykytekijänä ja eri toimijoiden omaksumista erilaisista lähestymistavoista asiaan. Keskustelua käytiin myös kuluttajan tarpeesta saada riittävästi asiakaspalvelua koskevaa tietoa.

Keskustelussa tuli esille näkemys, jonka mukaan viestintämarkkinalain perusteella julkaistavien tietojen yhteismitallinen vertailu saattaa olla vaikeaa. Lisäsääntelylle ei nähty edelleenkään tarvetta, mutta toimijoiden itsesääntelyn tarvetta korostettiin takaamaan asiakkaille kohtuulliset oikeudet.

Keskustelua käytiin myös Viestintäviraston viestintämarkkinalain perusteella lähetetystä asiakaspalvelua koskevien tietojen julkaisemista koskevasta selvityspyynnöstä, jolle oli asetettu määräajaksi 21.4.2004. Vastausten perusteella Viestintäviraston oli tarkoitus arvioida, tuleeko sen ryhtyä muihin viestintämarkkinalain mukaisiin toimenpiteisiin asiassa.

Neuvottelukunta esitti näkemyksensä, että sen edellisessä kokouksessa omaksuma kanta ei ole muuttunut. Neuvottelukunnan näkemyksen mukaan viestintämarkkinalainsäädännössä säännellään jo nyt viestintäyritysten palvelutasoa ja käyttäjän oikeuksia eikä ainakaan välitömiin lainmuutoksiin ole tarvetta. Sen sijaan toimijoiden itsesääntelylle saattaisi olla tarvetta.

Neuvottelukunnan näkemyksen mukaan Viestintäviraston tulisi kiinnittää huomiota siihen, että asiakaspalvelua koskevia voimassaolevia säännöksiä noudatetaan yhtenäisesti kaikkien alan toimijoiden osalta.

Neuvottelukunta päätti, että asiakaspalvelukysymykset otetaan esille myös neuvottelukunnan seuraavassa kokouksessa. Neuvottelukunta tulee siten jatkossakin seuraamaan viestintäyritysten asiakaspalvelua mm. Viestintäviraston raportoinnin pohjalta ja tulee tarvittaessa tekemään sitä koskevia ehdotuksia ministeriölle.

5.5 Viestintäviraston päätös teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalvelun vastausaikojen julkaisemisvelvollisuudesta

Viestintävirasto oli pyytänyt teleyrityksiltä selvitystä siitä, miten teleyritykset ovat julkaisseet tai miten ne aikovat julkaista tietoja niiden palvelujensa laadusta, joiden seuranta Viestintäviraston verkonhallintamääräyksessä ja siihen liittyvässä ETSIn standardissa edellytetään. Seurattavia palveluita ovat teleyrityksen neuvontapalvelun vastausaika, liittymän toimitusaika, vikojen määrä, vikojen korjausaika, numerotiedotuspalveluiden vastausaika ja laskuvalitusten määrä.

Teleyrityksiltä saatujen vastausten perusteella Viestintävirasto totesi, että vain osa teleyrityksistä julkaisee tietoja asianmukaisesti, eikä käyttäjillä siksi ole saatavilla kaikilta teleyrityksiltä riittävästi vertailukelpoista tietoa. Osalta teleyrityksiä Viestintävirasto ei ollut saanut lainkaan vastausta selvityspyyntöihinsä.

Viestintävirasto velvoitti 17.6.2004 päivätyllä päätöksellään teleyrityksiä julkaisemaan tiedot asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista, koska käyttäjät ovat kokeneet ongelmaksi erityisesti näiden palvelujen saavutettavuuden. Tietojen julkaisemisen määräajaksi asetettiin 21.10.2004 aikaväliä 1.7 – 30.9.2004 koskevien tietojen osalta. Muiden palvelun laatua koskevien tekijöiden vertailutietojen saatavuutta ja tarvetta mahdollisiin velvoitepäätöksiin niiden osalta selvitetään edelleen erikseen.

5.6 Viestintäyritysten asiakaspalvelukysymysten käsittely neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa 26.8.2004 neuvottelukunnalle kuluttajansuojasta viestintäpalvelujen tarjonnassa laaditun, 17.5.2004 päivätyyn kirjeen liikenne- ja viestintäministeriöltä Viestintävirastolle ja Kuluttajavirastolle. Puheenjohtaja pyysi erityisesti Viestintävirastoa ja Kuluttajavirastoa kertomaan tilanteesta ja miten asiassa aiotaan jatkossa edetä.

Viestintäviraston ja Kuluttajaviraston välillä on pyritty tiivistämään yhteistyötä ja kokousta seuraavalla viikolla on tarkoitus pitää asiassa yhteinen kokous. Viestintäviraston toimivaltuudet tällä alueella ovat kuitenkin suhteellisen pienet. Viestintävirasto esitteli Viestintäviraston asiakaspalvelun vastausaikojen julkaisemista koskevan päätöksen ja päätöksen vaikutuksia. Muista palvelun laatua koskevista asioista on perustettu Viestintävirastoon erillinen työryhmä.

Keskustelussa esitettiin, että tällä hetkellä alan yritysten markkinointikeinot menevät osin liian pitkälle. Meneillään saattaa tässä mielessä olla jonkinlainen rajojen kokeilemisen vaihe. Keskustelua käytiin mm. Viestintäviraston tehtävistä kuluttajarajapinnan osalta. Keskustelussa tuli esille, että FiCom ry ja Kuluttajavirasto tulevat lähiaikoina pitämään yhteisen palaverin markkinoinnin osalta, jossa pyritään yhdessä arvioimaan ja linjaamaan mitä kaikkea käytännössä saa tehdä ja mitä ei.

Keskustelua käytiin myös markkinoiden muutoksista, ja mm. asiakkaiden runsaasta liikkumisesta eri palveluntarjoajien välillä. Keskustelussa esitettiin, että edellä mainittu Viestintäviraston päätös edistää palvelun laatua, mutta kilpailu on kuitenkin tältä osin paras tekijä palvelun tason parantamiseksi. Keskustelua käytiin myös Viestintäviraston päätöksen kohdistumisesta ainoastaan HMV -toimijoihin. Tältä osin nykyinen sääntely ei ilmeisesti kuitenkaan mahdollista päätöksen kohdistamista muihin toimijoihin.

Neuvottelukunnan näkemyksenä kirjattiin, että neuvottelukunta on tyytyväinen FiCom ry:n ja Kuluttajaviraston aloitteellisuudesta markkinoinnin pelisääntöjen selvittämiseksi siten, että ne pyrkivät yhdessä löytämään oikeita toimintatapoja kilpailun toimintaa häiritsemättä.

6 MUUT ASIAT

6.1 Neuvottelukunnan käytännön työskentelytavat

Neuvottelukunnan työsuunnitelma ajalle 25.7.2003-31.8.2004 hyväksyttiin neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003. Neuvottelukunta kokoontuu tarpeen mukaan, ja vähintään kolme kertaa vuodessa. Kaikki kokoukset pyritään pitämään Säätytalolla. Kokoukset ja kaikki muu kokousmateriaali toimitetaan sähköpostitse.

Liikenne- ja viestintäministeriö pyrkii informoimaan neuvottelukunnan jäseniä kaikista ajankohtaisista ja tärkeistä viestintähallintoon liittyvistä asioista myös kokousten välisinä aikoina. Vastaavasti neuvottelukunnan jäsenet voivat halutessaan myöskin kokousten välisinä aikoina esittää näkemyksiään viestintähallintoon ja viestintämarkkinoihin liittyvistä asioista tai esimerkiksi toiveitaan niistä asioista, joita he haluaisivat neuvottelukunnassa käsiteltävän.

6.2 Luonnos liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmasta

Liikenne- ja viestintäministeriö esitteli neuvottelukunnan ensimmäisessä kokouksessa 13.11.2003 luonnoksen ministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmasta. Ministeriö pyysi, että neuvottelukunnan jäsenet esittäisivät näkemyksiään suunnitelmasta, jotta vielä luonnosvaiheessa olevassa suunnitelmassa voitaisiin hyödyntää neuvottelukunnan näkemyksiä ja ottaa jatkovalmistelussa huomioon esitetyt toiveita.

Yleisesti ottaen luonnosta pidettiin varsin hyvänä. Neuvottelukunnan jäsenet toivoivat tiettyjen asioiden esille nostamista selkeämmin ja oikeassa suhteessa niiden merkitykseen nähden. Asioiden käsittelyjärjestystä toivottiin osin muutettavaksi ja kiinnitettiin huomiota tiettyjen osuuksien terävöittämistarpeeseen. Kansainvälistä osuutta pidettiin turhan suppeana. Myös lehdistön roolia toivottiin korostettavan. Kansallisen politiikan merkitystä suhteessa kansainväliseen politiikkaan toivottiin nostettavan esille. Myös käytettyyn terminologiaan esitettiin tarkistuksia.

Neuvottelukunnan esittämät näkemykset otettiin huomioon lähes sellaisenaan suunnitelman jatkovalmistelussa, ja kaikki tarvittavat muutokset tehtiin suunnitelman lopulliseen versioon.

6.3 Radiotaajuusasiat

Viestintävirasto kertoi neuvottelukunnan toisessa kokouksessa 14.6.2004 neuvottelukunnalle TV-taajuuksiin ja seuraavan sukupolven matkaviestintaajuuksiin liittyvien asioiden käsittelystä ja aikatauluista.

Alustus koski mm. taajuuksien vapautumista analogisilta verkoilta, käynnissä olevaa taajuuksien jakoa koskevaa valmistelua, mm. uusien tv-tyyppisten palvelujen ja multimediasisällön jakelun mobiileihin päätelaitteisiin huomioonottamista, toukokuussa 2004 järjestettävän ITU:n kaksiosaisen radiokonferenssin (RRC04/05) ensimmäistä osaa ja vuonna 2006 järjestettävää toista osaa, Suomen tavoitteita, matkaviestimien lisätaajuuksia, maailman radiokonferenssin (WRC 2007) jo käynnissä olevaa valmistelua sekä mm. Rahas- Radiohallinnon arviointijärjestelmää.

Puheenvuoron jälkeen neuvottelukunnassa käytiin keskustelua mm. kansallisen informoinnin ja keskustelun, sekä alan toimijoiden vaikutusmahdollisuuksien tarpeesta asioiden valmisteluvaiheessa, asiaan liittyvistä moninaisista ja voimakkaista erisuuntaisista intresseistä, nykyistä pohjoismaisen yhteistyön muodoista ja Euroopan unionin uusien elimien toimivaltarajoista.

6.4 Luonnos viestintämarkkinaosaston osuudesta liikenne- ja viestintäministeriön toimintakertomukseen ja Viestintäviraston toimintakertomus

Liikenne- ja viestintäministeriö pyysi neuvottelukunnan toisessa kokouksessa 14.6.2004 neuvottelukuntaa esittämään näkemyksiään etukäteen kokousmateriaalina jaetuista liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston toimintakertomuksista. Tarkoituksena oli kerätä neuvottelukunnan näkemykset ministeriön ja Viestintäviraston käyttöön, jotta ne voitaisiin ottaa vastaisuudessa huomioon.

Neuvottelukunnassa käydyssä keskustelussa esitettiin mm. seuraavanlaisia näkemyksiä Viestintäviraston toimintakertomuksen osalta. Yleisesti ottaen katsottiin, että asiat on kirjattu oikein. Viestintävirastolla on kuitenkin poikkeuksellisen laaja toimintakenttä. Tästä syystä tulevaisuudessa olisi hyvä pyrkiä jonkinlaiseen kokonaisarviointiin eri tehtävien toteuttamiseen käytettävistä resursseista.

Keskustelua käytiin myös nykyisten ohjausjärjestelmien toiminnasta ja vaihtoehtoista mm. yksityisellä sektorilla käytettyjen mallien pohjalta, Viestintäviraston toimintaa koskevasta tiedontarpeesta ja Viestintäviraston neuvottelukunnista kantaa ottamisen foorumeina sekä toimijakohtaisempien vaikutusmahdollisuuksien tarpeista. Keskustelua käytiin liikenne- ja viestintäministeriön roolista valvonnallisen puolen osalta, sekä siitä, miten Viestintäviraston toimintaa jo nykyisellään valvotaan.

Yhteenvedonä käytyyn keskusteluun neuvottelukunta esitti näkemyksensä, että Viestintäviraston maksuihin ja toiminnan rahoittamiseen liittyvien kysymysten lisäksi on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota Viestintäviraston ohjaus- ja valvontajärjestelmien toimintaan, joilla myöskin on keskeinen merkitys Viestintähallinnon toiminnan kannalta.

Viestintähallinnon neuvottelukunta esitti, että liikenne- ja viestintäministeriö kiinnittäisi huomiota Viestintäviraston toimintaan liittyvien nykyisten ohjaus- ja valvontajärjestelmien toimintaan ja niiden kehittämistarpeisiin. Neuvottelukunta toivoi, että ministeriö selvittäisi, miltä osin, ja missä määrin nykyisiä järjestelmiä ja toimintamalleja olisi tarpeen ja mahdollista kehittää.

Lisäksi neuvottelukunta totesi, että se tulee jatkossakin seuraamaan viestintähallinnon toimintaa myös tältä osin ja tekemään tarvittaessa ehdotuksia ministeriölle.

6.4.1 Neuvottelukunnan Viestintäviraston ohjaus- ja valvontajärjestelmiä koskeva kirje liikenne- ja viestintäministeriölle

Neuvottelukunnan esittämien Viestintäviraston toimintakertomukseen liittyvien näkemysten pohjalta laadittiin 14. päivänä huhtikuuta 2004 päivätty kirje liikenne- ja viestintäministeriölle, jossa neuvottelukunta esitti näkemyksensä, että Viestintäviraston maksuihin ja toiminnan rahoittamiseen liittyvien kysymysten lisäksi on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota Viestintäviraston ohjaus- ja valvontajärjestelmien toimintaan, joilla myöskin on keskeinen merkitys Viestintähallinnon toiminnan kannalta.

Viestintähallinnon neuvottelukunta esitti, että liikenne- ja viestintäministeriö kiinnittäisi huomiota Viestintäviraston toimintaan liittyvien nykyisten ohjaus- ja valvontajärjestelmien toimintaan ja niiden kehittämistarpeisiin. Neuvottelukunta toivoi, että ministeriö selvittäisi, miltä osin ja missä määrin nykyisiä järjestelmiä ja toimintamalleja olisi tarpeen ja mahdollista kehittää.

6.5 Postin jakelu-uudistus

Suomen Posti Oyj esitteli postin jakelu-uudistuksen taustoja ja uudistuksen sisältöä neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa 26.8.2004. Uudistuksen taustalla on kirjeiden määrän

laskeminen sähköisen viestinnän merkityksen lisääntyttyä. Postin jakeluverkko ja sen kustannukset ovat pitkälti kiinteitä, mikä asettaa erityisesti maaseudun osalta haasteita kirjeiden määrän vähentyessä. Paineita uudistukseen on tullut myös lehdistön taholta. Uudistuksen tavoitteina on ollut alentaa yleispalvelun laatustandardia, jonka mukaan 95 % 1. luokan kirjeistä tulee olla perillä seuraavana päivänä. Liikenne- ja viestintäministeriön työryhmä pohtii ja valmistelee asiaa. Keväällä 2004 tehty käytännön kokeilu osoitti, että uudistus olisi teknisesti mahdollista toteuttaa ja kokeilusta saatu palaute oli varsin positiivista.

Keskustelussa tuli esille, että on selvää, että myös postin tulee voida omalta osaltaan vastata toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Keskustelua käytiin myös mm. uudistuksen vaikutuksista laskuliikenteeseen.

6.6 Neuvottelukunnassa käsiteltyjen asioiden julkisuus ja asioista tiedottaminen

Neuvottelukunnan kolmannessa kokouksessa 26.8.2004 keskusteltiin neuvottelukunnassa käsiteltyjen asioiden julkisuudesta ja tiedottamistavoista. Neuvottelukunnassa sovittiin, että neuvottelukunnassa käsitellyistä asioista ja käydyistä keskusteluista sovitaan erikseen mistä asioista tiedotetaan ja miten tiedottaminen toteutetaan.

7 NEUVOTTELUKUNNAN TOIMINTA JATKOSSA

Viestintähallinnon neuvottelukunnan ensimmäisen vuoden toiminta on osoittautunut varsin menestykselliseksi. Neuvottelukunnan tuoreudesta johtuen toiminta hakee luonnollisesti vielä osin tarkoituksenmukaisia toimintamalleja.

Viestintähallinnon toimijat ovat kokeneet neuvottelukunnan toiminnan erittäin hyödylliseksi yhteistyön muodoksi alan toimijoiden kanssa. Myös vastaanotto ja osanotto neuvottelukunnan jäsenten puolelta on ollut erittäin aktiivista ja innostunuttakin.

Tarkoituksena on paitsi antaa neuvottelukunnan jäsenille informaatiota vireillä olevista asioista, myöskin tarjota mahdollisuus keskusteluun ja uusien ideoiden, ajatusten ja aloitteiden tekemiseen. Vastaavasti liikenne- ja viestintäministeriö ja Viestintävirasto saavat neuvottelukunnalta arvokasta palautetta ja näkemyksiä viestintähallinnon toteuttamisesta ja kehittämistarpeista. Viestintähallinnon neuvottelukunta on elin, jossa on mahdollista käsitellä joustavasti Viestintähallinnon ja viestintämarkkinoiden toiminnan kannalta tärkeitä asioita. Erialaisten aloitteiden tekemisen kannalta neuvottelukunta on alan toimijoille ainutlaatuinen vaikutuskanava.

Ministeriön tavoitteena on jo pidempään ollut lisätä yhteistyötä alan sidosryhmien kanssa. Viestintämarkkinalain 119 §:n 4 momentin mukaan Viestintähallinnon neuvottelukunta toimii liikenne- ja viestintäministeriön apuna. Neuvottelukunnasta pyritään kuitenkin kaikin tavoin kehittämään foorumi, joka palvelee molempia osapuolia ja jonka molemmat osapuolet kokevat sekä mielekkääksi että aidosti hyödylliseksi.