



18.1.2012

751/060/2011

Verkot ja turvallisuus
H. Kivekäs, A. Lohtander, J. Hälinen

LAUSUNTOKOOSTE KOSKIEEN MÄÄRÄYSLUONNOSTA 57 A/2012 M

Viestintävirasto sai määräysluonnokseen 57 A/2012 M ja sitä koskevaan perustelut ja soveltaminen (MPS 57) -dokumenttiin yhteensä 9 lausuntoa. Lausunnon antoivat:

- Anvia Oyj,
- DNA Oy,
- Elisa Oyj,
- Finnet-liitto ry,
- Fujitsu Finland Oy,
- CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy,
- Kuluttajavirasto,
- Tele-entre Oy ja
- TeliaSonera Finland Oyj.

Viestintävirasto kiittää saamistaan lausunnoista.

Tässä dokumentissa esitetään luku-/pykäläkohtaisesti kooste lausunnoista. Lausunnoissa esitettyihin muutosehdotuksiin Viestintävirasto esittää tässä dokumentissa myös vastauksensa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että saamiensa lausuntojen perustella Viestintävirasto ei tee määräykseen muutoksia, mutta tarkentaa joitakin määräyksen perusteluja ja soveltamisohjeita.

YLEISKOMMENTIT

Anvia totesi, että sillä ei ole lausuttavaa määräysluonnokseen. Finnet-liiton jäsenenä se kuitenkin viittasi Finnetin lausuntoon.

Elisa katsoi määräysluonnoksen päivitysten yleisesti ottaen selkeyttävän määräyksen mahdollista tulkintaa sekä asiakastiedottamista häiriötilanteessa.

Finnet katsoi, että määräysluonnos on kokonaisuutena varsin onnistunut ja vastaa Finnetin käsitystä tarkoituksenmukaisesta tiedottamisesta lukuun ottamatta määräyksen 15.1 §:ää.

CSC katsoi määräysluonnoksen pääosin selkeäksi ja totesi, että määräysluonnoksesta heränneisiin kysymyksiin löytyi yleisesti ottaen vastaukset määräyksen perusteluista ja soveltamisohjeista.

Kuluttajavirasto totesi pitävänsä määräystä kuluttajan aseman kannalta hyvin tärkeänä.

Tele-entre totesi, että sillä ei ole huomautettavaa tai lisättävää määräysluonnokseen.

Sonera ilmoitti, että sillä ei ole merkittäviä kommentteja määräysluonnokseen.

LUKU 2 – VIESTINTÄVIRASTOLLE ILMOITTAMINEN

Elisa katsoi määräysluonnoksen luvun 2, 9 §:n (Vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelu), taulukon 1 vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelun olevan yksiselitteisempi kuin nykyisessä määräyksessä, koska toisia matkaviestinverkkoja varmistava kohta on poistettu.



Elisa kuitenkin kiinnitti huomiota siihen, että määräyksen perustelut ja soveltaminen (MPS 57) - dokumentissa ei ole huomioitu, miten vakavuusluokittelussa tulkitaan palautuminen A-luokasta D:hen, jos esimerkiksi myrskystä johtunut A-luokan häiriö on korjaantunut, mutta viallisia tukiasemia on vielä kymmeniä yksittäisiä jäljellä. Myrskystä johtuen yksittäisten tukiasemien määrän perusteella laskettuna asiakasvaikutus voi olla yli 1000 ja tukiasemia kymmeniä alhaalla. Toiminnan kannalta saattaa olla kuitenkin kyse vain yksittäisistä häiriöistä eli ne eivät olekaan merkittäviä. Tästä syystä tulisi asia määritellä esimerkiksi siten, että vastaavassa tapauksessa merkittävä häiriötilanne on ohi, kun häiriötilassa olevat tukiasemat eivät ole yhtenäisellä maantieteellisellä alueella, vaikka asiakasvaikutus laskennallisesti olisi yli 1000.

Viestintäviraston näkemys:

Viestintävirasto on samaa mieltä siitä, että poikkeuksellisiin ja pitkäkestoiisiin vikatilanteisiin on tarpeen yhteisesti määritellä ja sopia erityisiä menettelytapoja vioista ja häiriöistä virastolle ilmoittamiseen. Esimerkiksi tietoja tarvittaisiin kokonaiskuvan muodostamiseen samassa tahdissa.

Mainittujen myrskytilanteiden osalta virasto yleisesti toteaa, että myrskyjen yhteiskunnallinen merkitys ja niihin liittyvä tiedon tarve on niin iso, että virasto todennäköisesti pyytää teleyrityksiltä näihin liittyen tapauskohtaisesti tarkempia tietoja. Viraston viime vuosien kokemusten perusteella viraston ja teleyritysten välinen yhteistyö näissä asioissa on ollut kiitettävää.

Virasto tulee määrittelemään ja kehittämään tätä asiaa osana tilannekuvahankkeitaan yhteistyössä teleyritysten kanssa.

Virasto ei halua lieventää C-luokan vian vakavuusluokittelua siten, että puhelin- tai internet-yhteyden palvelun käyttäjämäärä (1000) laskettaisiin maantieteellisesti yhtenäisellä alueella olevista käyttäjistä. Virasto toteaa, että käyttäjämääräraajat ovat osa vakavuusluokittelua siitä syystä, että virasto saa tiedot myös sellaisista merkittävään määrään käyttäjiä vaikuttavista vioista, jotka aiheutuvat samasta syystä maantieteellisesti hajanaisella vaikutusalueella.

Ei määräys- tai MPS-muutoksia.

LUKU 3 – KÄYTTÄJÄLLE TIEDOTTAMINEN

Yleisesti lukua 3 koskien Kuluttajavirasto piti lausunnossaan tärkeänä, että määräyksen perusteissa mainituin tavoin Viestintävirasto tulee seuraamaan tiedottamista ja käyttäjätiedottamiselle asetettua rajaa tullaan tarvittaessa arvioimaan uudestaan.

Kuluttajavirasto katsoi myös määräyksen perusteissa mainituin tavoin, että käyttäjän tulee saada tieto viasta tai häiriöstä siltä teleyritykseltä, jolta on palvelun hankkinut, vaikka palveluja tarjottaisiin toiselta vuokratusta verkossa.

Luku 3 15 § – Tiedottamiskynnys

Finnet katsoi, että määräyksen 15.1 §:ssä määritelty tiedottamiskynnys (250 käyttäjää, 60 minuuttia) on ristiriitainen ko. pykälää koskevan perustelumustion tavoitteen kanssa, minkä mukaan käyttäjille ei saisi aiheutua häiritsevää tietotulvaa. Finnet katsoi, että esim. siinä tilanteessa, jos asiakkaille toimitetaan häiriöilmoituksia tilattuina RSS-syötteinä, tekstiviesteinä tai sähköpostilmoituksina, tietotulvaa ei voida välttää, jos tiedottamisen käyttäjäraja on 250 käyttäjää. Finnet



esitti, että tiedotuskynnyksen tulisi ylittyä vasta, kun häiriön vaikutuksen piirissä on yli 1000 käyttäjää.

Viestintäviraston vastaus:

Viestintämarkkinalain säännös¹, johon tämän määräyksen tiedottamisvaatimukset perustuvat, edellyttää tiedottamaan käyttäjiä kaikista viestintäverkon tai -palvelun vika- tai häiriötilanteista, jotka estävät viestintäpalvelun toimivuuden tai häiritsevät sitä merkittävästi. Kuten MPS 57:n luvussa 7 todetaan, tässä määräyksessä määrätään tiedottamisen tavasta ja sisällöstä tietyissä määräyksessä määritellyissä tilanteissa. Määräyksellä ei määritellä tyhjentävästi kaikkia niitä tilanteita, joissa teleyrityksellä on viestintämarkkinalain perusteella tiedotusvelvollisuus tai tiedottamistapoja ja sisältöjä. MPS 57:n luvussa 7.1 on tiedottamiskynnystä koskien todettu, että määräyksessä määritellään, millaisessa tilanteessa viimeistään teleyrityksen on tiedotettava käyttäjiään. Määräyksellä on siis haluttu varmistaa yhtenäinen käytäntö siitä, missä tilanteessa käyttäjätiedotustoimenpiteet tulee viimeistään käynnistää.

Määräystä valmistelleessa työryhmässä keskusteltiin useasti määräyksen 15.1 §:ssä määritellyistä tiedottamiskynnyksestä. Viestintäviraston ensimmäisessä asiaa koskevassa luonnoksessa tiedotuskynnykseksi oli ajateltu 100 käyttäjää ja 30 minuuttia. Perusteluna tälle oli tuolloin se, että 100 käyttäjän raja oli sama kuin määräyksen valmisteluhetkellä voimassa olevassa suosituksessa Häätäkeskukselle hätäliikenteen häiriöistä tiedottamiselle ja 30 minuuttia taas on määräyksessä aikarajana niille vioille, joista tulee tiedottaa Viestintävirastolle.

Työryhmässä myös esitettiin, Finnetin lausunnon tavoin, että käyttäjäraja olisi 1000 käyttäjää. Viestintävirasto kuitenkin katsoi jo määräyksen valmistelun yhteydessä, että käyttäjätiedottamisen raja on oltava merkittävästi pienempi kuin Viestintävirastolle ilmoittamisen raja. Määräyksen mukaan virastolle tulee ilmoittaa kaikista C-luokan vian kynnyksen ylittävistä vioista ja puhelinpalveluissa tämä raja on 1000 käyttäjää ja 30 minuuttia. Käyttäjätiedottamisen raja 1000 käyttäjää ja 60 minuuttia olisi siis isompi kuin virastolle ilmoittamisen kynnyks, mikä ei ole perusteltua vaatimuksen tarkoitus huomioon ottaen.

Määräystä valmistelleessa työryhmässä myös keskusteltiin mahdollisesta tietotulvasta. Viestintävirasto oli ensimmäiseen määräysluonnokseen luonnostellut esimerkiksi velvoitteen, jonka mukaan käyttäjätiedotteet olisi oltava kuunneltavissa jonotiedotteena tai soitettaessa teleyrityksen vastaajaan. Tässä tapauksessa todettiin hyvin pian, että vaikkapa matkaviestinverkkojen häiriöiden osalta jonotiedotteita tulisi niin paljon, että niiden käyttäjähyöty olisi olematon – oikeastaan jopa käyttäjille negatiivinen.

Nyt määräyksessä edellytetään, että kun tiedotuskynnys 250 käyttäjää ja 60 minuuttia ylittyy, teleyritys laittaa internet-sivuilleen tekstimuotoisen tiedotteen asiasta ja tiettyjen palvelujen vikatilanteissa esittää vian internet-sivuiltaan löytyvällä kartalla. Näiden tiedotustapojen ei siis voida katsoa aiheuttavan merkittävää, käyttäjiä häiritsevää tietotulvaa, koska pääsy näihin tiedotteisiin edellyttää sitä, että käyttäjä menee teleyrityksen verkkosivuille hakemaan tietoja.

¹ VML 72 a § 1 momentti: "Jos viestintäverkon tai -palvelun vika- tai häiriötilanne estää viestintäpalvelun toimivuuden tai häiritsee sitä merkittävästi, teleyrityksen on tiedotettava siitä viipymättä käyttäjälle ja kerrottava samalla arvio vian tai häiriön kestosta."

VML 72 a § 2 momentti: "Viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä 1 momentissa tarkoitettujen ilmoitusten sisällöstä ja muodosta."



18.1.2012

751/060/2011

Lisäksi määräys edellyttää, että (tiedotuskynnyksen ylittyessä) kun teleyrityksen asiakas soittaa asiakaspalveluun, tulee asiakaspalvelun kyetä kertomaan asiakkaalle, että kyseessä on vikatilanne. Tällä pyritään siis varmistamaan, että jos asiakas ei syystä tai toisesta pääse teleyrityksen verkkosivuille tarkistamaan vikatiedotteita, asiakas voi myös soittamalla teleyritykseen saada tiedon häiriöstä. Jonotiedote tai vastaajaviesti voidaan ottaa käyttöön, kun teleyritys katsoo sen vian vaikutuksiin ja asiakaskyselyjen määrään nähden tarpeelliseksi ja käyttäjiä palvelevaksi. Viraston käsityksen mukaan tämä vastaa nykytilannetta.

Määräys ei edellytä muita tiedottamistapoja eli muiden kanavien käyttäminen on jätetty kunkin teleyrityksen omaan harkintaan. MPS 57:n luvussa 7.1 todetaan, että määräyksen tarkoitus ei ole rajoittaa nopeampaa, tarkempaa tai vähäisempiä vikoja koskevaa tiedottamista ja erilaisia tiedotusväyliä joko kaikille asiakkaille tai SLA-sopimusten mukaisesti. Kun teleyritykset käyttävät vaikkapa mainittuja RSS-syötteitä ja tekstiviesti- tai sähköposti-ilmoituksia, on toteutuksessa käytännössä otettava huomioon esimerkiksi Finnetin lausunnossaan esiin tuoma tiedon määrän kohtuullisuus. Voi olla hyvä tutkia mahdollisuuksia siihen, voisiko ilmoittamista esimerkiksi kohdentaa maantieteellisesti.

Ei määräysmuutoksia. MPS:ään lisätään lukuun 7.1 kuvaus siitä, mitä eri käyttäjätiedottamisen rajoja määräyksen valmistelussa harkittiin.

Lisäksi Finnet kiinnitti huomiota siihen, että määräyksen perusteluissa on todettu, että 250 käyttäjän rajana voidaan pitää kolmen tukiaseman muodostamaa yhtenäistä maantieteellistä peittoaluetta. Finnetin mukaan jo yhdelläkin tukiasemalla on helposti enemmän kuin 250 käyttäjää. Tiedottamisvaatimuksia asetettaessa tulee Finnetin mukaan myös huomioida tiedotusprosessien merkittävä kokonaisvaikutus, koska Suomessa tukiasemien määrä on hyvin suuri.

Finnet totesi, että sillä ei sen sijaan ole huomautettavaa määräyksen 15.2 §:stä. Finnet katsoi, että jos häiriötilanne kestää yli viikon, on paikallaan tiedottaa tilanteesta aina ja käyttäjämäärästä riippumatta.

Viestintäviraston vastaus:

Viestintävirasto on Finnetin kanssa yhtä mieltä myös siitä, että kolmen tukiaseman alueella saattaa olla useampia käyttäjiä kuin 250. Lähtökohtaisesti, kuten määräyskin edellyttää, tiedottamiskynnyksen täyttymistä tulisi arvioida käyttäjämäärien perusteella. Matkaviestinverkkojen verkonvalvonnoissa on kuitenkin pystyttävä tekemään mahdollisimman yksiselitteisesti ratkaisu siitä, missä tilanteessa tiedottaminen viimeistään tulee käynnistää. Tähän tarkoitukseen tukiasemamäärän käyttäminen on varsin helppoa. Koska matkaviestinverkoille on ominaista, että niissä on jatkuvasti muutamia yksittäisiä tukiasemia häiriöllä ja, kuten Finnetin lausunnossaan huomioi, Suomessa on tuhansittain kaupallisia tukiasemia, virasto halusi määritellä ns. sellaisen nyrkkisäännön matkaviestinverkkojen häiriöistä tiedottamiselle, joka ei edellyttäisi käynnistämään kaikista yksittäisistä häiriöistä tiedottamisprosesseja.

Ei määräys- tai MPS-muutoksia.

Kuluttajavirasto piti lausunnossaan keskeisinä niitä seikkoja, joita määräyksen perusteluissa tuodaan esille määräyksessä määritellyyn tiedottamiskynnykseen liittyen. Määräys koskee tilanteita, joissa viimeistään on tiedotettava ja käyttäjätiedotuksessa on käytettävä myös tapauskohtaista harkintaa. Sähköinen tiedottaminen on helppoa, joten Kuluttajavirasto katsoo, että lähtökohdaksi tulisi ottaa mahdollisimman matala kynnyys häiriöistä tiedottamiseen. Kuluttajavirasto painottaa sitä, että esimerkiksi määräyksen 15.2 §:ssä määritellyt palvelut ovat käyttäjille todella välttämättömiä palveluja. Teleyritykset ovat määräystä valmisteltaessa todenneet, että määrältään merkit-



täviin käyttäjämääriin vaikuttavat lyhytkestoisetkin viat tiedotetaan jo nykyisellään aina. Kuluttajan kannalta kuitenkin myös pidemmät katkot, joissa ei 250 henkilön määrä aivan täyty, voivat olla hyvinkin merkityksellisiä ja niissäkin tilanteissa tulisi Kuluttajaviraston näkemyksen mukaan tiedottaa mahdollisimman herkästi.

Viestintäviraston näkemys:

Virasto on yhtä mieltä siitä, että myös alle 250 käyttäjään vaikuttavat viat, erityisesti jos niiden korjaaminen kestää kovin pitkään, ovat merkityksellisiä käyttäjille. Lähtökohta onkin oikeastaan se, että yksittäisellekin käyttäjälle tämän viestintäpalvelua koskevat viat ja häiriöt ovat aina merkittäviä, vaikka ne eivät lainkaan koskisi muita käyttäjiä. Määräyksen kannalta tiedottamiskynnykseen yritettiin löytää kompromissi useiden asiaan vaikuttavien tekijöiden väliltä. Esimerkiksi: Toisaalta vian tai häiriön tiedottamiskynnys tulisi olla mahdollisimman matala, mutta vaikkapa tekstimuotoisia tiedotteita ei saisi syntyä niin paljon, että käyttäjä ei enää löydä omaa häiriötään koskevaa tiedotetta. Toisaalta vikatiedote ei myöskään saisi olla aivan liian tarkka, jottei vaikkapa yksittäisiä osoitteita koskevat tiedotteet päädy julkisesti kaikkien saataville. Tällaisesta voi aiheutua turvallisuusriskejä. Teleyritysten kannalta taas tiedottamiskynnyksen tulisi olla mahdollisimman yksiselitteinen, jotta ratkaisu siitä, milloin viimeistään on tiedotetta, pystytään tekemään rutiininomaisesti ja ennalta määritellyin prosessein. Tämä kokonaisuus oli yksi syy siihen, että Viestintävirasto määritteli määräyksen 15.2 §:ään myös rajan pitkäkestoisista vioista tiedottamiselle.

Ei määräysmuutoksia. MPS:ään lukuun 7 lisätään tarkennusta siitä, että tiedottamista tulisi lähtökohtaisesti tehdä aina mahdollisimman alhaisella kynnyksellä, tokikin mm. rakennus- ja henkilöturvallisuus huomioiden.

Luku 3 16 § – Vikojen ja häiriöiden tiedottaminen internetissä ja puhelimitse

Fujitsu pyysi laajentamaan määräysluonnoksen 16 §:n tiedottamismahdollisuutta siten, että internetin sijasta tiedote olisi mahdollista julkaista ja toimittaa myös sähköpostitse tai asiakkaalle toimitetun muun sähköisen tiedotuskanavan kautta. Tämä tukisi etenkin teleyrityksiä, joilla on ainoastaan yritysasiakkaita, eikä julkisia internet-sivuja ole käytetty vikatiedottamiseen.

Viestintäviraston vastaus:

Määräys ei rajoita teleyrityksen käyttämiä tiedotustapoja. MPS 57:n luvussa 7.2 todetaan, että käyttäjille vioista ja häiriöistä tiedottamisen ensisijaiset tavat ovat puhelin ja internet. Samaisessa kohdassa todetaan myös, että "teleyritys voi luonnollisesti myös käyttää muita käytössään olevia tiedottamistapoja viasta tai häiriöstä aiheutuvan tiedotustarpeen mukaan. Tällaisia tiedottamistapoja voivat olla esimerkiksi käyttäjien tilattavissa olevat RSS-syötteen, tekstiviesti-ilmoitukset, sähköposti-ilmoitukset tai vakavissa vikatilanteissa esimerkiksi lehdistötiedotteet." Määräys siis edellyttää, että teleyritys laittaa verkkosivuilleen tekstimuotoisen tiedotteen viasta ja tietyissä tapauksissa karttamuotoisen esityksen. Jos teleyrityksen asiakas soittaa teleyritykseen, tulee vastaava tieto viasta saada myös puhelimitse. Nämä tiedotuskanavat on valittu siksi, että todennäköisyys sille, että edes jompikumpi yhteystapa (internet tai puhelin) on käyttäjän käytettävissä vikatilanteessa. Toki on olemassa myös tilanteita, joissa molemmat palvelut ovat vikaantuneet ja näissä tilanteissa tuleekin aina harkita muiden tiedotuskanavien käyttöä.

Vika- ja häiriötiedottamisen yhtenä ajatuksena on, että tiedot ovat mahdollisimman helposti ja mahdollisimman yhtenäisen käytännön mukaisesti kaikkien käyttäjien saatavilla. Määräyksen tiedottamisvaatimukset, kuten niiden pohjana oleva viestintämarkkinain säännöskin



18.1.2012

751/060/2011

(72 a §), koskevat sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita. Esimerkiksi yritysasiakkaita koskevien perusteltujen poikkeusehtojen objektiivinen määrittelyminen määräykseen olisi vaikeaa. Virasto ei näe perustetta sille, etteikö viasta tai häiriöstä tulisi tai voisi teleyrityksen verkkosivuilla tiedottaa, jos kyseessä on yrityskäyttäjiiin kohdistuva häiriö.

Tiedottamisessa on hyvä huomioida erilaiset kiinteistö- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät seikat. Tätä asiaa on käsitelty MPS:n luvussa 7.2 koskien karttamuotoista tiedottamista. Viraston näkemyksen mukaan ei siis ole tarkoituksenmukaista ilmoittaa julkisissa vikatiedotteissa esimerkiksi sitä, missä osoitteessa vika vaikuttaa tai vaikkapa sitä, että vika kohdistuu johonkin tiettyyn yritykseen (vaikka ko. yritysasiakkaan osalta laskettaisiin vian vaikutuksen piirissä olevan yli 250 käyttäjää²). Virasto onkin pyrkinyt määräyksessä jättämään teleyrityksille myös harkinnanvaraa tiedottamiseen.

Ei määräysmuutoksia. MPS:ään lukuun 7 lisätään esimerkki siitä, että ei ole tarkoituksenmukaista, että häiriötiedotteesta ilmenee yksityiskohtaisesti jokin osoite tai vaikkapa sen yritysasiakkaan nimi, johon vika tai häiriö kohdistuu.

CSC:n näkemyksen mukaan määräysluonnoksen 16.2 § on epätarkasti määritelty. Vaatimus karttaesityksen laatimisesta³ olisi selkeämpi, jos pykälässä mainittaisiin suoraan esim. se, että vaatimus ei koske sellaisia vikoja tai häiriöitä, joita ei voida rajata mihinkään maantieteelliseen alueeseen. Karttaesityksen luominen teleyrityksen verkkosivulle aiheuttaa merkittävää lisätöitä vikatiedotteiden julkaisemiseen. Vikatilanteessa kartan luominen ei ole mahdollista ilman vikakartan luonnin automatisointia. Koska kartta vaaditaan jo 250 käyttäjään vaikuttavista vioista, täytyy pienimpienkin internet-yhteyspalvelua tarjoavien operaattoreiden valmistautua tiedottamaan häiriöistä kartalla. CSC:n huolena on, että määräys nostaa alalle tulon kynnyistä liian korkealle. CSC toteaa, että loppukäyttäjälle karttapohjainen esitystapa on havainnollinen ja karttaesitys on hyödyllinen esimerkiksi matkapuhelinverkon vikojen esittämiseen. Internet-yhteyksissä havaittujen häiriöiden esittäminen kartalla ei kuitenkaan CSC:n mukaan ole kaikissa tilanteissa yhtä hyödyllistä, koska ne käyttäjät, joita vika koskee, eivät pääsääntöisesti pääse katsomaan verkkosivulla olevaa karttaa ollenkaan. Siispä internet-yhteyspalvelun vikojen tiedottaminen tulisi joko rajata karttatiedotusvelvoitteen ulkopuolelle tai tiedotuskynnystä pitäisi nostaa korkeammalle tai muuten rajata, jotta määräys ei aiheuta kohtuutonta vaivaa pienimmille operaattoreille.

Viestintäviraston näkemys:

Karttaesityksen laatimisen edellytykset on määräykseen jätetty tarkoituksella väljiksi, jotta teleyrityksille jäisi asiaan harkinnanvaraa. Luonnollisestikaan, jos vian vaikutukselle ei pystytä mitenkään määrittelemään maantieteellistä aluetta, ei sitä myöskään kartalle voida piirtää. Esimerkkejä tällaisista tilanteista on annettu MPS 57:n luvussa 7.2. Juuri tällaisten vikojen ja häiriön, joille ei voida maantieteellistä vaikutusalueita määritellä, tapaukseen, määräykseen onkin asetettu velvoite tiedottaa tekstimuotoisina tiedotteina internetissä.

Pitää paikkansa, että jos internet-yhteyspalvelussa on häiriö, ei käyttäjä tätä yhteyttä käyttäen pääse teleyrityksen verkkosivuille tarkastelemaan häiriötiedotteita. Viestintäviraston näkemyksen mukaan kuitenkin todennäköisyys sille, että käyttäjä pääsee jollain keinolla internetiin, on muihin tiedotuskanaviin nähden merkittävästi parempi, koska monilla käyttäjillä on käytössään useampia eri internet-yhteyspalveluja⁴ (vaikkapa langaton ja kiinteä). Tästä

² MPS 57:n luvussa 6.2 on annettu soveltamisohje vian tai häiriön vaikutuspiiriin kuuluvien käyttäjien määrän arviointiin esim. yritysliittymien tapauksessa.

³ Karttaesitys on laadittava "kun sen on viestintäpalvelun käyttäjämäärään, luonteeseen ja merkittävyyteen nähden tarkoituksenmukaista ja ymmärrettävää."

⁴ Internet-yhteyspalvelun määritelmä on teknologianeutraali eli se ei koske ainoastaan kiinteitä laajakaistoja.



syystä internetissä tiedottaminen nähdään puhelimitse saatavilla olevan tiedon rinnalla erityisen tärkeänä. Esimerkiksi, jos käyttäjän kiinteä laajakaista on poikki, mahdollisesti käyttäjä pystyy matkaviestimellään tarkastelemaan teleyrityksen verkkosivuja (tai soittamaan teleyritykseen). On myös esimerkiksi mahdollista, että käyttäjän kotilaajakaista on poikki tai kodin alueella oleva tukiasema on alhaalla, mutta käyttäjä pääsee työ- tai opiskelupaikaltaan internetiin. Tai mahdollisesti käyttäjän tuttava pystyy käyttäjän puolesta tutkimaan teleyrityksen internetsivuja omalla yhteydellään.

Viestintäviraston näkemyksen mukaan karttamuotoinen tiedottaminen on visuaalisuutensa vuoksi hyvin käyttäjätavallinen. Virasto toteaa, että määräys ei ota kantaa siihen, millainen karttakuva ja millaisin teknisin järjestelyin teleyrityksen tulee verkkosivulleen laittaa. Tässä onkin pyritty siihen, että teleyrityksille jäisi mahdollisimman paljon valinnanvaraa tehdä ratkaisunsa siitä, miten se tiedotusprosessinsa toteuttaa ja mitä teknisiä järjestelmiä se mahdollisesti haluaa tähän käyttää.

Tiedottamiskynnyksen osalta viraston näkemys asiaan on esitetty tämän dokumentin sivun 2 alalaidasta alkaen vastauksena myös Finnetin lausunnossaan esittämään tiedotuskynnystä koskevaan esitykseen.

Ei määräysmuutoksia. MPS:än lukuun 7.2 lisätään perustelu siitä, miksi internet-yhteyspalvelujen vioista ja häiriöistä edellytetään tiedottamista teleyrityksen verkkosivuilla.

Vika- ja häiriötiedottamisen ensisijaisina tapoina mainitaan internet ja puhelin. Kuluttajavirasto katsoi keskeistä määräyksen tavoin olevan, että toisensa korvaavia muotoja löytyy, sillä vain toinen kanava voi hyvin olla ainoastaan käytössä. Määräyksen perusteluissa ei kuitenkaan juuri lainkaan käsitellä sitä tilannetta, jossa näistä ensisijaisista tavoista molemmat ovat pois käytöstä. Kuluttajalta voi kuitenkin helposti olla samanaikaisesti poissa esimerkiksi sekä langaton internetyhteys sekä itse matkapuhelinyhteys.

Viestintäviraston näkemys:

Virasto on yhtä mieltä tästä. Tätä asiaa mietittiin useasti määräyksen valmistelussa. Jos sekä puhelin- että internetyhteys ovat poissa käytöstä, on hyvin vaikea löytää ja määritellä muita yksiselitteisiä keinoja tavoittaa käyttäjät. Esimerkiksi tekstiviestit ja sähköpostit ovat langattomien liityntäyhteyksien, kuten vaikkapa matkaviestinverkon, vikatilanteissa helposti yhtä tehottomia tiedotuskanavia kuin puhelin ja internet. Kirjeet taas soveltuvat huonosti tilanteisiin, joissa vika tai häiriö on lyhytaikainen, koska kirjeen perillemeno kestää. Lehdistön tai muun median (kuten radio ja TV) kautta tiedon välittäminen taas tulee yleensä kysymykseen isohkoja käyttäjämääriä koskevissa tilanteissa, koska tällöin asia herättää median mielenkiinnon.

Ei määräysmuutoksia. MPS:ään lukuun 7.2 lisätään tarkentava teksti siitä, että on olemassa tilanteita, joissa käyttäjän sekä puhelin että internet-yhteys ovat vikaantuneet. Ohjeeksi annetaan, että jos näin on, tulee entistä herkemmin pyrkiä tavoittamaan käyttäjät muita tiedotuskanavia pitkin.

Kuluttajavirasto toteaa määräyksen 16.3 §:ää koskien, että jo kuluttajansuojalain perusteella voidaan lähteä siitä vaatimuksesta, että puhelinasiakaspalvelun olisi aina kyettävä vastaamaan kuluttajien vikatiedusteluihin. Määräyksen vaatimus voidaan luonnoksen mukaan täyttää myös esimerkiksi nauhoitetulla tiedotteella vastaajassa, jonotiedotteessa yms. Asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella olisikin kannatettavaa, että vastaajassa tiedottamista harkittaisiin aina perusteellisesti tarpeen mukaan.



18.1.2012

751/060/2011

Viestintäviraston näkemys:

Virasto on yhtä mieltä tästä. Virasto lisää MPS:ään tarkennusta siitä, miten olisi hyvä toimia asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella. MPS 57:n luvussa 7 on todettu, että tämän määräyksen säännökset, vikojen vakavuusluokittelu tai suositukset eivät vähennä millään osin kuluttajansuojalain mukaisia velvoitteita. Virasto lisää vielä vastaavan tarkennuksen puhelimitse saatavilla olevien tietojen MPS-tekstiin.

Ei määräysmuutoksia. Tarkentavaa tekstiä MPS:n lukuun 7.2.

Luku 3 17 § – Vikojen ja häiriöiden tiedottaminen suoralla asiakasyhteydenotolla

DNA kiinnitti lausunnossaan huomiota siihen, että erilaisilla tekniikoilla toteutetuissa ja erilaisissa verkoissa tarjotuissa viestintäpalveluissa on hyvin erilaisia mahdollisuuksia arvioida ja selvittää sitä, mihin kaikkiin yksittäisiin liittymiin ja käyttäjiin jokin vika tai häiriö vaikuttaa. DNA pitikin hyvänä sitä, että määräyksen 17 §:ssä kuitenkin todetaan, että teleyrityksen on tiedotettava suoralla asiakaskontaktilla mahdollisuuksien mukaan.

Kuluttajavirasto kiinnitti lausunnossaan huomiota siihen, että määräyksen 17 §:n soveltamisohjeesta jää epäselväksi se, tarkoittaako MPS 57:n luvussa 7.3 olevan virkkeen "-- tulee teleyrityksen viimeistään viikon kuluttua vika- tai häiriötilanteen alkamisajankohdasta tiedottaa vian tai häiriön piirissä olevia käyttäjiä ongelmasta suoralla asiakasyhteydenotolla, mikäli käyttäjiä ei vielä ole tiedotettu vika- tai häiriötilanteesta." viimeinen lause esimerkiksi tilannetta, jossa viasta tai häiriöstä on juuri ennen viikon täyttymistä laitettu viesti teleyrityksen verkkosivulle. Eli tällaisessa tilanteessa, vaikka vika tai häiriö jatkuisi pitkäänkin yli viikon, teleyrityksen ei koskaan tarvitsisi tiedottaa suoralla asiakasyhteydenotolla. Kuluttajavirasto katsoo, että teleyrityksellä on asiakassuhteessa laajempi velvollisuus tiedottaa asiakastaan tiedossaan olevista palvelun virheistä. Kuluttajavirasto toteaa, että yli viikon kestävästä viasta tiedottaminen edellyttää aina tarkkaa tapauskohtaista harkintaa suoran asiakasyhteydenoton käyttämisestä ja esimerkiksi vain nettisivulla aiemmin ollut tieto ei riitä tiedottamiseksi ainakaan pääsääntöisesti. Suoran asiakasyhteydenoton käyttämisestä on muutoinkin aina harkittava tarkkaan tapauskohtaisesti, vaikka vika kestäisikin alle viikon.

Viestintäviraston vastaus:

Kuluttajatiedottamista koskevat tämän määräyksen lisäksi kuluttajansuojalain vaatimukset. Yritysassiakkaiden osalta tämä määräys määrittelee vähimmäisvelvoitteet käyttäjätiedottamiselle.

Ei määräysmuutoksia. MPS:ään lisäys kuluttajansuojalaista.

Kuluttajavirasto kiinnittää huomiota myös siihen, että määräyksen perusteluissa suoralla asiakasyhteydenotolla tarkoitetaan esimerkiksi tekstiviestiä, sähköpostiviestiä, puhelinsoittoa tai kirjetä. Perusteluiden mukaan yhteydenotoksi riittää viesti, jonka voidaan perustellusti olettaa saavuttavan asiakkaan eli teleyrityksen ei tarvitse varmistua asiakkaan vastaanottaneen tiedonannon tai käyttää useita vaihtoehtoisia yhteydenottotapoja tiedon perille menon varmistamiseksi. Kuluttajavirasto toteaa, että sähköpostin osalta tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon, ettei tiedottamisen perillemeno ole aina välttämättä varmaa. Kuluttajat käyttävät yleisesti montaa sähköpostiosoitetta ja ovat voineet ilmoittaa teleyrityksen käyttöön vain jonkun niistä tai yhteystieto voi olla vanhentunut.



18.1.2012

751/060/2011

Viestintäviraston näkemys:

Viestintävirasto on samaa mieltä Kuluttajaviraston kanssa siitä, sähköpostin käyttäminen suoraan asiakasyhteydenottoon voi olla ongelmallista ajantasaisten yhteystietojen ja useampien osoitteiden käytön kannalta. Tämä ongelmallisuus on ehkä korostuneempi nimenomaan kuluttaja-asiakkaiden kuin yritysasiakkaiden tapauksessa. Toisaalta taas sähköposti on hyvin nopea tapa välittää tiedotteita. Virasto lisää MPS:ään tekstin siitä, että sähköpostitiedottamisessa tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon, ettei tiedottamisen perillemeno ole aina välttämättä varmaa. Mahdollisesti esimerkiksi, jos teleyrityksen on mahdollista kerätä useampia käyttäjän sähköpostiosoitteita, viestin voisi lähettää näihin kaikkiin.

Ei määräysmuutoksia. MPS:n lukuun 7.3 lisätään huomio sähköpostiosoitteista.

Luku 3 18 § – Vika- ja häiriötiedotteiden sisältö

Määräyksen perusteluissa todetaan, että tiedotteiden sisällön osalta käyttäjälle on merkityksellistä myös se, että teleyritys on tietoinen viestintäpalvelua koskevasta ongelmasta ja pyrkii korjaamaan vika- tai häiriötilanteen mahdollisimman pian. Myös Kuluttajavirasto näkee tämän keskeisenä osana tiedottamista.

20 § – VOIMAANTULO JA SIIRTYMÄSÄÄNNÖKSET

Sonera totesi lausunnossaan, että määräyksen voimaantuloon liittyvien siirtymäaikojen riittävyttä on vaikea etukäteen ennustaa.

DNA katsoi, että määräyksen suunniteltu voimaantulo siirtymäsäännöksineen on joiltakin osin liian nopea. DNA esitti määräyksen 15.2 §:n voimaantulon ajankohdaksi 1.9.2012. Lisäksi DNA esitti määräysluonnoksen 20.5 §:ään muutosta siten, että käyttäjätiedotuksen toteutukselle annettaisiin aikaa 1.4.2014 asti. DNA katsoi näiden siirtymäaika säännösmuutosten olevan perusteltuja tiedottamisen toteutuksen edellyttämät erilaiset prosessi-, järjestelmä- ja toimintatapamuutokset huomioiden.

Viestintäviraston vastaus:

DNA:n lausunnossaan esiin tuomissa muutostarpeissa ei ole perusteita sille, etteikö DNA pysyisi täyttämään määräyksen 15.2 §:n (ja käytännössä siitä johtuvan 17 §:n) velvoitteita.

Karttamuotoisen häiriötiedottamisen siirtymäsäännöksiä valmisteltiin yhteistyössä teleyritysten kanssa. Viestintävirasto ymmärtää kiinteän verkon tiedottamisen toteutuksen edellyttävän prosessi- ja järjestelmämuutoksia. Virasto kuitenkin tahtoo pitää toteutusaikataulun haasteellisena.

Ei määräys- tai MPS-muutoksia.