



17.6.2004

841/519/2003

Jakelussa mainitut

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

Viestintäviraston selvityspyynnot 29.8. ja 16.12.2003 sekä lausuntopyyntö 31.5.2004

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS TELEYRITYKSEN ASIAKAS- JA NEUVONTAPALVELUN VASTAUSAIKOJEN JULKAISEMISVELVOLLISUUDESTA

1. Asian käsittely

Viestintävirastoon tulleiden asiakasyhteydenottojen ja julkisuudessa esitettyjen tietojen perusteella käyttäjien kokemana teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden saavutettavuus on ollut monissa tapauksissa epätydyttävä.

Viestintävirasto on pyytänyt 29.8.2003 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 on 16.12.2003 antanut teleyrityksille ETSIn standardiin perustuvan ohjeen siitä, mitä tietoja teleyrityksen tulisi kustakin palvelumittarista julkaista. Lisäksi virasto on pyytänyt teleyritykset toimittamaan nämä tiedot ajalta 1.1.2004 – 31.3.2004 sekä ilmoittamaan 21.4.2004 mennessä, mitä tietoja ja miten teleyritys on julkaissut.

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

Viestintävirasto velvoittaa tässä vaiheessa teleyrityksiä julkaisemaan tiedot *asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista*, koska käyttäjät ovat kokeneet ongelmaksi erityisesti näiden palvelujen saavutettavuuden. Muiden palvelun laadun tekijöiden vertailutietojen saatavuutta ja tarvetta velvoitepäätöksiin selvitetään edelleen erikseen.

2. Säännökset

Palvelun laadun mittaaminen ja tietojen julkaiseminen

Viestintämarkkinalain (393/2003) 82 §:n mukaan Viestintävirasto voi päätöksellään asettaa teleyritykselle velvollisuuden julkaista vertailukelpoisia ja ajantasaisia tietoja teleyrityksen tarjoamien palveluiden laadusta. Lain mukaan päätöksessä on määrättävä julkaistavat tiedot ja tiedon julkaisutapa. Säännöksessä on lueteltu esimerkkejä julkaistavista tiedoista, ja lakia koskevan hallituksen esityksen 112/2002 yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että käytännössä palvelujen laatua mittaavat kriteerit on määritelty standardeissa.

Viestintämarkkinalain 82 § perustuu EY:n yleispalveludirektiivin¹ 22 artiklaan ja liitteeseen III. Artiklan 22.2 mukaan sääntelyviranomaisen voi yksilöidä mitattavat muuttujat ja käyttää tarvittaessa liitteessä III mainittuja muuttujia. Liitteessä III yksilöidään mitattavat muuttujat ja mittausmenetelmät ETSI:n asiakirjan EG 201 769-1 avulla. Yksi liitteessä ja ETSI:n standardissa tarkoitettu mittauskohde on vastausaika *operaattorin neuvontapalveluissa*.

Viestintäviraston viestintäverkon verkonhallinnasta antaman määräyksen 50 B/2003 M 4 §:n mukaan teleyrityksen on jatkuvasti seurattava yleisten viestintäverkkojensa ja viestintäpalvelujensa laatua ja palveluvarmuutta. Seurannassa on määräyksen mukaan käytettävä standardeissa määriteltyjä mittausmenetelmiä, ja määräyksen liitteessä mittausmenetelmiä ohjaavaksi standardiksi on osoitettu yhdenmukaisesti yleispalveludirektiivin kanssa ETSI EG 201 769-1. Pykälän 2 momentin mukaan teleyritysten on puhelinverkossa mitattava palvelun laadun parametrina muun muassa teleyrityksen neuvontapalveluiden vastausaika.

Viestintämarkkinalaissa säädetään yleisesti julkaisuvelvoitteen asettamisen perusteet *kaikissa viestintäverkoissa*. Elleivät teleyritykset julkaise oma-aloitteisesti riittävästi tietoja palveluidensa laadusta kuluttajien vertailumahdollisuuksien turvaamiseksi, Viestintävirasto voi 82 §:n nojalla velvoittaa teleyritykset tietojen julkaisemiseen yrityskohtaisilla päätöksillä. Viestintäviraston verkonhallintamääräyksessä määrätään mittausvelvoitteesta ja menetelmistä *puhelinverkoissa*, ja osoitetaan ne standardien mukaiset mittarit ja mittausmenetelmät, joita 82 §:n tarkoittamien laatutietojen tuottamiselta edellytetään.

Ennen viestintämarkkinalain uudistusta vastaavat parametrit olivat liikenne- ja viestintäministeriön Euroopan yhteisöjen lainsäädännössä tarkoitettu teleyritysten palvelutasosta antaman päätöksen (417/1998) liitteenä. Tuolloin ne koskivat päätöksen soveltamisalan mukaan vain kiinteän yleisen puhelinverkon markkinavoimaltaan huomattavia teleyrityksiä. Lain muutoksessa velvoitteet laajenivat koskemaan *kaikkia teleyrityksiä ja kaikkia puhelinverkkoja*.

Puhelinverkon käsite kattaa lain muutoksen jälkeen viestintämarkkinalain 2 §:n määritelmässä niin kiinteät kuin langattomatkin pääasiassa kohdeviestintään käytettävät verkot. Perinteisten puhelin- ja matkaviestinverkkojen lisäksi näihin voivat kuulua myös dataverkot, jos niitä käytetään pääasiassa kohdeviestintään. Viestintävirasto katsoo, että dataverkoille voidaan kohdistaa puhelinverkoille säädettyjä velvoitteita

¹ Euroopan Parlamentin ja Neuvoston direktiivi yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (2002/22/EY)

silloin, kun se on lain ja velvoitteiden tarkoituksen kannalta mielekästä ja teknisesti mahdollista.

Liittymään sisältyvät palvelut ja niiden hinnat

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan teleyrityksen on laadittava ja julkaistava puhelinverkon liittymäsopimusta varten vakiosopimusehdot ja palveluita koskevat hinnastot. Hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa tähdennetään, että liittymäsopimuksen osalta hinnastosta tulee käydä ilmi ne palvelut, jotka sisältyvät perusmaksuun ja kaikki erityyppiset käyttö- ja ylläpitomaksut. Säännöksen tarkoitus on osaltaan edistää käyttäjien mahdollisuuksia vertailla teleyrityksien tarjoamia palveluita ja hintoja valintoja tehdessään. Lain 67.3 §:n mukaan puhelinverkon liittymäsopimuksessa ja muun viestintäpalvelun vastaanottamista koskevassa sopimuksessa on sovittava muun ohessa ainakin tarjottavien palvelujen laadusta sekä ylläpitopalvelutyypeistä ja palvelujen hinnoitteluperusteista tai sovellettavista hinnastoista.

Sopimusehtoja koskevissa telealan erityissäännöksissä palveluilla ja ylläpidolla tarkoitetaan vakiintuneesti ennen kaikkea liittymien teknisiä ominaisuuksia, mutta liittymäsopimussuhteeseen kuuluva asiakaspalvelu- ja neuvonta on vähintäänkin rinnastettavissa muihin liittymän ylläpitopalveluihin. Siten voidaan pitää perusteltuna, että liittymää koskevista tiedoista ilmenee, ovatko asiakas- ja neuvontapalvelut maksullisia vai maksuttomia. Koska sekä neuvontapalvelujen hinnoittelun että vastausaikatietojen tarkoitus on edesauttaa liittymien vertailumahdollisuuksia, voidaan pitää lain tavoitteiden kannalta perusteltuna, että neuvontapalveluiden maksullisuudesta tai maksuttomuudesta tiedotetaan myös neuvontapalveluiden vastausaikatietojen yhteydessä.

3. Teleyritysten antamat selvitykset

Viestintävirasto on saanut selvityksiä 38 teleyritykseltä. Yleisesti ottaen monet teleyritykset ovat selvitysten perusteella toteuttamassa ja täydentämässä mittausjärjestelmiään ja julkaisemassa vastausaikatietoja. Tavallisin ilmoitettu tai suunniteltu julkaisutapa on yrityksen Internet-sivut. Joillakin tietojen ilmoitetaan olevan saatavissa yrityksen asiakaspalvelussa.

Joillakin yrityksillä on käytössä erillisestä puhelinpalvelunumerosta poikkeavia palvelutapoja. Osa teleyrityksistä tarjoaa neuvontapalvelut samoissa puhelinnumeroissa, joihin tulevat muutkin yhteydenotot yritykseen. Joillakin teleyrityksillä, jotka tarjoavat palveluita pääasiassa tai yksinomaan yrityksille, on erilaisia räätälöityjä asiakaskohtaisia neuvontapalveluita. Asiakaspalvelua ja neuvontaa annetaan myös sähköpostitse ja henkilökohtaisesti yrityksen asiakaspalvelutiloissa.

Teleyritykset esittävät selvityksissä ja vastauksissa jonkin verran kritiikkiä tietojen julkaisemista vastaan: ETSIn standardia ei pidetä kaikilta osin soveltuvana muun kuin kiinteän puhelinverkon palveluiden arvioimiseen ja standardin mittautapoja pidetään liian epätarkkoina yhteismitallisten vertailukelpoisten tulosten saamiseksi. Edelleen huomautetaan, ettei pelkkä numeerinen vastausaikojen mittautulos anna riittävää kuvaa palvelun kokonaistasosta käyttäjän kannalta.

4. Perustelut

Käyttäjien mahdollisuudet vertailla teleyritysten palveluita

Viestintävirasto katsoo, etteivät kaikki teleyritykset ole oma-aloitteisesti julkaisseet riittävästi tietoja asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausajoista 25.7.2003 voimaan tulleen viestintämarkkinalain edellyttämällä tavalla. Virasto pitää tarpeellisena velvoittaa teleyrityksiä julkaisemaan tietoja siten, että ne ovat julkisesti ja helposti käyttäjien saatavilla, jotta käyttäjien tiedonsaamismahdollisuudet ja sitä kautta vertailumahdollisuudet paranisivat.

Viraston päätös koskee vain tiedottamista eikä velvoita mihinkään tiettyyn vastausaikaan. On selvää, että ensisijainen kannustin hyvän palvelutason ylläpitämiseen ei olekaan sääntely vaan liiketoiminnalliset syyt eli kilpailu ja asiakaspalvelutarpeet. Viestintävirasto katsoo kuitenkin, että huomion kiinnittäminen asiaan sääntelyllä on omiaan välillisesti parantamaan palvelutasoa ja että päätös on myös siten omiaan parantamaan käyttäjän saamia palveluita.

Vertailutietojen sisältö

Viestintävirasto jakaa joissakin teleyritysten kannanotoissa esitetyn käsityksen siitä, ettei pelkkä keskimääräisten vastausaikojen sekuntivertailu ole käyttäjien kannalta kovinkaan valaiseva, etenkin jos erot yritysten välillä ovat sekunteja tai kymmeniä sekunteja eikä minuutteja. Kun keskimääräiseen vastausaikaan yhdistetään tieto siitä, kuinka suureen osaan puheluista vastataan alle 20 sekunnissa, käyttäjä saa kuitenkin jo huomattavasti paremman kuvan konkreettisesta palvelutasosta.

Viestintävirasto jakaa myös sen käsityksen, etteivät numeeriset tiedot puheluiden keskimääräisistä vastausajoista yksinomaan välttämättä anna täysin vertailukelpoista kokonaiskuvaa asiakasneuvonnan saavutettavuudesta. Siksi onkin täysin hyväksyttävää ja toivottavaa, että teleyritys antaa vastausaikatietojen lisäksi käyttäjille samassa yhteydessä teleyrityksen olennaisiksi arvioimia muita tietoja asiakas- ja neuvontapalveluistaan.

ETSi:n standardi on laadittu etupäässä kiinteän puhelinverkon palveluita silmällä pitäen. Silloin kun asiakas- ja neuvontapalvelua tarjotaan puhelimitse, ei ole mitään merkitystä sillä, koskeeko asia kiinteän verkon, matkaviestinverkon vai Internet-liittymää. Sen sijaan sähköpostitse tai muulla tavoin annettavan palvelun mittaamiseen ETSi:n standardi ei toki sellaisenaan sovellu, ja näistä teleyritys voi antaa tietoja harkintansa mukaan.

Julkaisutapa

Tiedot veloitetaan julkaisemaan *Internet-sivuilla* siksi, että Internet on yleinen ja käyttäjälle helppo tiedonhankintakanava etenkin silloin, kun käyttäjä hankkii tietoja useamman yrityksen palveluista. Palvelutason vertailutietojen tarkoitus on antaa käyttäjälle tietoa esimerkiksi valintatilanteessa kilpailevien liittymän tarjoajien välillä. Painetut esitteet ja hinnastot ovat myös yleinen tiedonsaantitapa, joten hakiessaan tietoa liittymistä käyttäjällä täytyy olla mahdollisuus saada tietoa palvelutasosta *paperimuodossa* niissä tilanteissa, joissa näitä esitteitä ja hinnastoja on tarjolla.

Velvoitteet tasapuolisesti eri liittymäteknikoille

Päätös kohdistetaan niille puhelin- tai Internet-liittymiä tarjoaville teleyrityksille, jotka eivät ole julkaisseet tietoja oma-aloitteisesti. Joillakin alueilla kiinteää puhelinliittymää tai Internet-liittymää tarjoaa mahdollisesti vain yksi teleyritys, eikä saman liittymätyyppin tarjonnassa välttämättä ole kilpailua. Julkaisuvelvoitteita ei kuitenkaan rajoiteta tässä päätöksessä liittymäteknikan perusteella, sillä käyttäjän kannalta eri liittymät voivat olla toistensa vaihtoehtoja ja palvelutaso on yksi tekijä, josta käyttäjän lainsäädännön mukaan edellytetään saavan vertailukelpoisia tietoja.

Velvoitettavat teleyritykset

Kiinteää puhelinliittymää tarjoavista teleyrityksistä päätös kohdistuu niihin, jotka ovat markkinavoimaltaan huomattavia. Matkaviestinteleyrityksistä päätös kohdistuu kaikkiin niihin, jotka harjoittavat aktiivisesti liittymien tarjontaa; arvio perustuu Viestintäviraston teletoimintailmoitusrekisteriin ja numeroinnin hallinnoinnissa saatuihin tietoihin. Internet-liittymiä tarjoavista teleyrityksistä päätös kohdistuu niihin, jotka tarjoavat myös kiinteitä tai matkaviestinliittymiä, koska näillä kriteereillä valitut yritykset kattavat olennaisen osan käyttäjille liittymiä tarjoavista teleyrityksistä. Tietojen julkaisemiseen velvoitetun teleyrityksen on julkaistava tiedot kaikista liittymäpalveluistaan riippumatta siitä, millainen yrityksen asema on eri markkinoilla.

Palvelutasotietojen julkaisuvelvoite ei ole lain mukaan sidottu huomattavaan markkinavoimaan vaan käyttäjien asemaan, ja tässä päätöksessä markkina-asemaa on käytetty vain yhtenä apukriteerinä arvioitaessa käyttäjien kannalta riittävän kattavaa yritysten joukkoa. Julkaisuvelvoite voidaan tarvittaessa antaa myöhemmin päätöksellä myös muille teleyrityksille, jos osoittautuu, että se on käyttäjien kannalta tarpeen. Erityisesti Internet-liittymien tarjonnassa tilanne arvioidaan uudelleen, kun viraston tiedot teleyritysten toiminnan laajuudesta täsmentyvät viestintämarkkinalain 15a §:n mukaisen viestintämarkkinamaksun määrittämisen yhteydessä. On toivottavaa, että muutkin kuin tällä päätöksellä velvoitetut teleyritykset julkaisevat oma-aloitteisesti vastaavia tietoja.

Velvoitetta ei aseteta teleyrityksille, jotka selvityksen mukaan eivät tarjoa liittymiä kuluttajille vaan rajatulle yritysjoukolle tai pääasiassa yrityksille ja jotka lisäksi tarjoavat palvelutasotiedot yksilöidysti suoraan kullekin asiakkaalleen.

5. Päätös

Viestintävirasto velvoittaa päätöksen kohteena olevat teleyritykset julkaisemaan asiakas- ja neuvontapalveluidensa vastausajoista jäljempänä yksilöidyt tiedot.

Tietoja on mitattava neljännesvuosittain ja ne on julkaistava kolmen viikon kuluessa mitattavan ajanjakson päättymisestä. Velvollisuus julkaista tietoja neljännesvuosittain asetetaan toistaiseksi siten, että ensimmäisen kerran tiedot on julkaistava 21.10.2004 mennessä ajalta 1.7.-30.9.2004. Teleyritysten tulee toimittaa Viestintävirastolle 21.10.2004 mennessä myös lyhyt selvitys tietojen julkaisemisesta sekä tieto tarkasta Internet-osoitteesta (URL), josta tiedot voi tarkistaa.

5.1 Julkaistavat tiedot

Tietojen mittaamisessa käytetään Viestintäviraston viestintäverkon verkonhallinnasta antamaan määräykseen 50 B/2003 M liittyvän standardiluettelon mukaisesti ETSIn standardia EG 201 769-1.

1 Teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausaika eriteltynä palvelunumeroitain ja toiminnoittain (kiinteä puhelinverkko, matkaviestinverkko, Internet-liittymät), jos näille on eri palvelunumerot.

1.1 Keskimääräinen vastausaika.

Vastausaika lasketaan siihen hetkeen, jolloin luonnollinen asiakaspalveluhenkilö vastaa asiakkaalle. Mukaan luetaan odotusaika, jos asiakaspalveluhenkilö on varattu. Tiedosta on käytävä selvästi ilmi, lasketaanko ETSIn standardin mukaisesti mukaan aika, joka kuluu asiakkaalta eri valikoissa ennen mahdollista jonotusta, vai jätetäänkö tämä aika pois laskuista.

On huomattava, että ETSIn standardissa esitetään jatkuvan mittauksen vaihtoehtona kohdassa 5.6.2 myös otanta tietyltä edustavalta ajanjaksolta. Tällöin on mittaustuloksia julkistettaessa kerrottava myös, kuinka monen puhelun otoksesta mittausulos on saatu.

1.2 Niiden puhelujen prosentuaalinen osuus, joihin vastataan 20 sekunnin kuluessa.

Jos palvelussa esimerkiksi käytetään valikkotoimintoja, joiden keston takia 20 sekunnin aika ylittyy säännönmukaisesti, teleyritys voi halutessaan edellisen kohdan mukaisesti jättää valikoissa käytetyn ajan huomioimatta, jotta tästä mittaustuloksesta saa vertailukelpoisemman käsityksen. Valikkotoiminnoissa kuluvan ajan pois jättämisestä täytyy mainita.

1.3 Viestintävirasto **suosittelee**, että vastausaikatietojen yhteydessä kerrotaan myös, onko palvelu ja jonotus maksullista vai ilmaista, vaikka viestintämarkkinalaissa ei nimenomaan edellytetä hintatietojen ilmoittamista erikseen tässä yhteydessä.

1.4 Jos teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalvelut on järjestetty jollain muulla tavalla kuin tarjoamalla neuvonta tiettyyn palvelunumeroon soittamalla, ja jos palvelun vastausajan mittaaminen ei ole siksi mahdollista, kohtien 1 ja 2 tietojen asemesta voidaan esittää sellainen selvitys vastauspalvelun toteuttamistavasta, että asiakas voi sen perusteella helposti saada riittävän käsityksen neuvontapalvelun toiminnasta, vaikka tiedossa ei olekaan tarkkoja numeerisia arvoja.

Tietoja on mitattava neljännesvuosittain (1.1.–31.3., 1.4.–30.6., 1.7.–30.9. ja 1.10.–31.12) ja ne on julkaistava kolmen viikon kuluessa mitattavan ajanjakson päättymisestä.

5.2. Tietojen julkaisutapa

Tiedot on julkaistava teleyrityksen internet-sivuilla. Tietojen on oltava helposti löydettävissä tavanomaisilla internet-sivuilla käytettävillä tavoilla eli asianmukaisilla hakusanoilla ja/tai linkityksillä.

Niiden käyttäjien varalta, joilla ei ole käytettävissään Internet-yhteyttä, tiedot on julkaistava myös paperimuodossa ja niiden on oltava saatavilla

sellaisissa yhteyksissä, joissa nykyiset tai tulevat asiakkaat muutoinkin saavat tietoa liittymäpalvelujen ominaisuuksista. Pelkkä paperimuodossa julkaiseminen on riittävää vain, jos teleyrityksellä ei ole lainkaan Internet-sivustoa.

6. Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, voi hakea siihen muutosta yhtiön kotipaikan mukaiselta hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja tästä päätöksestä antaa Sanna Hughes p. 09-6966 870.

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Sanna Hughes

LIITE Valitusosoitus kunkin yrityksen kotipaikan mukaiseen hallinto-oikeuteen

JAKELU

(suluissa yrityksen kotipaikka)
 Alajärven Puhelinosuuskunta (Alajärvi)
 Auria Oy (Turku)
 Elisa Oyj (Helsinki)
 Eurajoen Teleosuuskunta (Eurajoki)
 Forssan Seudun Puhelin Oy (Forssa)
 Iisalmen Puhelin Oy (Iisalmi)
 Jakobstadsnejdens Telefon Ab (Pietarsaari)
 Karis Telefon Ab (Karjaa)
 Keikyän Puhelinosuuskunta (Äetsä)
 Kestel Oy (Jyväskylä)
 Kokkolan Puhelin Oy (Kokkola)
 Kotikaupungin Puhelin Oy (Joensuu)
 Kymen Puhelin Oy (Kotka)
 Laitilan Puhelinosuuskunta (Laitila)
 Lounet Oy (Turku)
 Mariehamns Telefon Ab (Maarianhamina)
 Mikkelin Puhelin Oyj (Mikkeli)
 Oulun Puhelin Oyj (Oulu)
 Pargas Telefon Ab – Paraisten Puhelin Oy (Parainen)

Pohjanmaan PPO Oy (Ylivieska)
 Päijät-Hämeen Puhelin Oyj (Lahti)
 Riihimäen Puhelin Oyj (Riihimäki)
 Satakunnan Puhelin Oy (Pori)
 Savonlinnan Puhelin Oy (Savonlinna)
 Tikka Communications Oy (Joensuu)
 Vaasan Läänin Puhelin Oy (Vaasa)
 Vakka-Suomen Puhelin Oy (Uusikaupunki)
 ACN Communications Finland Oy (Helsinki)
 DNA Finland Oy (Helsinki)
 Oy Finland Tele2 Ab (Helsinki)
 Finnet Com Oy (Espoo)
 Cubio Communications Ltd. (Helsinki)

Ventelo Finland Oy (Helsinki)
Globetel Oy (Helsinki)
MTV Oy (Helsinki)
Saunalahti Group (Espoo)
Spinbox Oy (Helsinki)
Tele Finland Oy (Helsinki)
Ålands Mobiltelefon Ab (Maarianhamina)

Tiedoksi

Kuluttajavirasto
Liikenne- ja viestintäministeriö/Viestintämarkkinaosasto
FiCom ry
Finnet-liitto ry