

**VIESTINTÄMARKKINALAINSÄÄDÄNNÖN
SOVELTAMINEN VOIP-PALVELUIHIN
SUOMESSA**

SISÄLLYS

SISÄLLYS..... 1

1 JOHDANTO 2

2 SOVELTAMISALA 3

3 YLEISTÄ VOIP-PALVELUJEN SÄÄNTELYSTÄ SUOMESSA..... 3

3.1 VIESTINTÄMARKKINOITA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA SEN SOVELTAMISALA 3

3.2 LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ KÄYTETYT KÄSITTEET JA NIIDEN MÄÄRITELMÄT 3

3.3 VIESTINTÄPALVELU 4

3.4 PUHELINVERKOSSA TARJOTTAVA VIESTINTÄPALVELU 5

3.5 PUHELINVERKON LIITTYMÄ 5

3.6 TELEYRITYKSEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET 6

4 TELETOIMINTAILMOITUS JA SIIHEN LIITTYVÄT MAKSUT..... 7

4.1 TELETOIMINTAILMOITUS 7

4.2 VIESTINTÄMARKKINAMAKSU JA TIETOTURVAMAKSU 7

5 YHTEENLIITTÄMINEN JA NUMEROINTI..... 8

5.1 YHTEENLIITTÄMINEN 8

5.2 NUMEROINTI 8

5.3 NUMEROINTIMAKSUT 10

5.4 NUMERON SIIRRETTÄVYYS..... 10

5.5 NUMEROTIETOJEN SIIRTO JA NUMERON NÄYTTÖ 11

6 YLEISPALVELU..... 12

6.1 YLEISPALVELUYRITYKSEN NIMEÄMINEN 12

6.2 YLEISPALVELUVELVOITE YLEISISSÄ PUHELINPALVELUISSA 12

6.3 YLEISPALVELUN SEURANTA 12

7 KÄYTTÄJÄN OIKEUDET..... 13

7.1 JULKISET VAKIOSOPIMUSEHDOT JA HINNASTO 13

7.2 VOIP-PALVELUJA KOSKEVA SOPIMUS 13

7.3 VOIP-PALVELUN VIRHE, VIIVÄSTYS JA OIKEUDETON KÄYTTÖ 14

7.4 VOIP-PALVELUN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN JA VOIP-PALVELUA KOSKEVAN SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN..... 16

7.5 KÄYTTÄJÄN OIKEUS VALITA PUHELINPALVELUN TARJOAJA 18

7.6 ESTOPALVELUT 18

7.7 LASKUERITTELY..... 18

7.8 NUMEROTIEDOTUS- JA PUHELINLUETTELOPALVELUJEN TARJOAMINEN 19

7.9 ÄÄNITAAJUUSVALINTA 19

8 VIRANOMAISTEN AVUSTAMISEEN LIITTYVÄT VELVOLLISUUDET..... 20

8.1 VARAUTUMINEN POIKKEUSLOIHIN..... 20

8.2 HÄTÄPALVELUJEN TARJOAMINEN 20

8.3 TELEKUUNTELU JA -VALVONTA 21

8.4 KUSTANNUSTEN KORVAAMINEN 21

9 VIESTINTÄVERKKOJA JA -PALVELUITA KOSKEVAT TEKNISET MÄÄRÄYKSET..... 22

9.1 VIESTINTÄVERKKOJEN TEHONSYÖTTÖ..... 22

9.2 TIETOTURVA 22

10 MARKKINAMÄÄRITTELY JA VIESTINTÄMARKKINOIDEN TALOUDELLINEN VALVONTA 23

10.1 MARKKINAMÄÄRITTELYJEN JA MARKKINA-ANALYYSIEN YLEISET PERIAATTEET 23

10.2 HMV-VELVOITTEIDEN SOVELTAMINEN VOIP-PALVELUIHIN 24

10.3 VOIP JA MARKKINATIEDON KERUU 24

10.4 VOIP-PALVELUIDEN MARKKINAVAIKUTUSTEN SEURANTA EUROOPASSA 24

11 VIITELUETTELO..... 25

1 JOHDANTO

VoIP:lla (Voice over Internet Protocol) voidaan tarkoittaa sekä puheensiirtoon käytettyä teknologiaa, että IP-verkkojen avulla toteutettuja puhepalveluja ja niihin liittyviä lisäpalveluita. Jos VoIP:a tarkastellaan puhtaasti puheensiirtoon käytettynä teknologiana, olennaisin muutos on puheen siirtämisessä paketteina IP-verkossa perinteisessä puhelinverkossa käytetyn piirikytkentäisen siirron sijaan. Jatkossa tässä dokumentissa ensiksi mainitusta käytetään termiä VoIP-teknologia ja jälkimmäisestä VoIP-palvelu. Pelkällä VoIP-termillä tarkoitetaan tässä dokumentissa pääsääntöisesti VoIP-palvelua.

VoIP-palveluiden toteuttaminen on mahdollista ilman merkittäviä verkkoinvestointeja, jolloin VoIP-teknologia tarjoaa myös uusille ja pienille toimijoille entistä paremmat mahdollisuudet markkinoille tuloon. VoIP-palvelua ei ole myöskään sidottu tiettyyn liityntäverkkoon ja palvelua on mahdollista tarjota myös kansainvälisesti Internetin yli erilaisissa liityntäverkoissa. Tätä mahdollisuutta ovat hyödyntäneet etenkin useat suuret kansainväliset toimijat kuten Ebay (Skype), Microsoft ja Google.

VoIP-palvelu voi näkyä käyttäjälle hyvin samankaltaisena kuin ns. perinteinen puhelinpalvelu, mutta IP-verkon arkkitehtuurin horisontaalisuus mahdollistaa myös yksittäisten palvelukomponenttien kuten puheen, videon ja tavoitettavuustiedon yhdistämisen helpommin erilaisiksi palvelukokonaisuuksiksi. IP-teknologia mahdollistaa uusien innovatiivisten palveluiden tarjoamisen, jolloin puhe on vain yksi tarjotun palvelun ominaisuuksista. Joissain yhteyksissä tällaisista laajasti eri palvelukomponentteja sisältävistä palveluista käytetään myös termiä CoIP (Communication over IP).

Viestintäpalveluita koskevan kansallisen sääntelyn taustana on EU:n sähköisen viestinnän direktiivit. Direktiivien yhtenä peruslähtökohtana on teknologianeutraalisuus eli samanlaisia palveluita kohdellaan samalla tavalla riippumatta palveluiden toteutukseen käytettävästä teknologiasta.

Myös Suomen kansallinen viestintämarkkinoita koskeva lainsäädäntö on teknologianeutraalia ja erilaisia verkkoja ja niissä toteutettuja palveluja kohdellaan lain tasolla lähtökohtaisesti samalla tavoin. Viestintäviraston tekniset määräykset voivat olla myös tekniikka- tai palvelukohtaisia, joskaan tällä hetkellä varsinaisesti VoIP-teknologiaa tai -palveluita koskevia erityismääräyksiä ei ole viraston määräyskokoelmassa. VoIP-teknologian ja -palveluiden erityispiirteiden vuoksi on tarpeellista selvittää viestintämarkkinalainsäädännön ja Viestintäviraston teknisten määräysten soveltamista niihin.

Tässä muistiossa esitetään Viestintäviraston näkemys voimassa olevan lainsäädännön soveltamisesta VoIP-palveluihin. Muistio kattaa yleiset periaatteet kansallisen sääntelyn soveltamisesta VoIP-palvelujen tarjontaan ja erityisesti käyttäjän oikeuksien kannalta keskeisen sääntelyn soveltamisen. Sen sijaan markkinoiden taloudelliseen tai kilpailuvalvontaan liittyvää sääntelyä käsitellään vain yleisellä tasolla. Muistiossa pyritään kattamaan eri sääntelykohdat verrattain lyhyesti. Tarvittaessa viitataan säädös- tai määräysdokumenttiin jossa ao. asiaa on käsitelty kattavammin. Yleisesti IP-verkkoihin liittyviä teknisiä määräyksiä ja laatuvaatimuksia ei käsitellä muistiossa tarkemmin. Kuitenkin verkon tekniset vaatimukset tai ominaisuudet todetaan lyhyesti siltä osin kuin ne ovat olennaisia VoIP-palvelun toteuttamisen kannalta.

Viestintävirasto seuraa viestintämarkkinoiden kehittymistä aktiivisesti. Muistiota päivitetään tarvittaessa sekä VoIP-palveluiden kehityksen että lainsäädännön tai Viestintäviraston määräysten muutosten johdosta. Myös muutamiin Viestintäviraston määräyksiin on tulossa täsmennyksiä tässä muistiossa esitettyjen suuntalinjojen toteuttamiseksi.

2 SOVELTAMISALA

VoIP-palveluilla tarkoitetaan tässä muistiossa teleyritysten tarjoamia yleisesti saatavilla olevia puhpalveluja, jotka on toteutettu IP-tekniikalla. Muistion soveltamisalan ulkopuolelle jäävät luvussa 3.3 tarkemmin kuvatulla perusteella sellaiset VoIP-toteutukset, joissa palveluntarjoajan tarjoaa käyttäjälle viestintäpalvelun sijaan pelkän VoIP-puhelut mahdollistavan tietokoneohjelman. VoIP-palvelujen sääntelyn ja tämän muistion kannalta olennaisimpia palveluita ovat Internet-palveluntarjoajasta riippumattomat kaupalliset VoIP-palvelut sekä laajakaistaoperaattoreiden ja tulevaisuudessa myös matkapuhelinoperaattoreiden tarjoamat VoIP-palvelut.

Kokonaan tämän tarkastelun ulkopuolelle on jätetty IP-tekniikan käyttö yritysten sisäisissä puhelinjärjestelmissä ja teleyritysten runkoverkoissa. VoIP:n käyttöön asiakasorganisaatioiden sisällä ei kohdistu yhteisötilaajia koskevien säännösten lisäksi juurikaan vaatimuksia muilta osin kuin, että palvelut eivät saa aiheuttaa häiriöitä yleiseen viestintäverkkoon. Jos teleyritys puolestaan käyttää IP-tekniikkaa vain puheluiden välittämisessä runkoverkossaan, se ei vaikuta asiakkaille tarjottaviin puhelinpalveluiden lainsäädännölliseen kohteluun.

3 YLEISTÄ VOIP-PALVELUJEN SÄÄNTELYSTÄ SUOMESSA

3.1 Viestintämarkkinoita koskeva lainsäädäntö ja sen soveltamisala

Viestintämarkkinoita koskevista erityislaeista tämän kannanoton kannalta olennaisia ovat viestintämarkkinalaki (393/2003) [1] ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) [2].

Viestintämarkkinalain tarkoituksena on edistää palvelujen tarjontaa ja käyttöä viestintäverkoissa sekä varmistaa, että viestintäverkoja ja viestintäpalveluita on kohtuullisin ehdoin kaikkien teleyritysten ja käyttäjien saatavilla koko maassa. Lain tavoitteena on lisäksi huolehtia siitä, että Suomessa saatavilla olevat mahdollisuudet televiestintään ovat käyttäjien kohtuullisten tarpeiden mukaisia, keskenään kilpailevia, teknisesti kehittyneitä, laadultaan hyviä, toimintavarmoja ja turvallisia sekä hinnaltaan edullisia. Viestintämarkkinalakia sovelletaan viestintämarkkinoihin, ellei laissa jäljempänä toisin säädetä. Viestintämarkkinoilla tarkoitetaan verkkopalvelun ja viestintäpalvelun sekä näihin liittyvien palvelujen tarjoamista.

Sähköisen viestinnän tietosuojalain tarkoituksena on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa ja monipuolisten sähköisen viestinnän palvelujen tasapainoista kehittymistä. Sähköisen viestinnän tietosuojalakia sovelletaan yleisissä viestintäverkoissa tarjottaviin verkkopalveluihin, viestintäpalveluihin, lisäarvopalveluihin ja palveluihin, joissa käsitellään palvelun käyttöä kuvaavia tietoja. Lisäksi lakia sovelletaan suoramarkkinointiin yleisissä viestintäverkoissa sekä tilaajaluettelopalveluihin ja numerotiedotuspalveluihin. Soveltamisalan rajoituksista on säädetty 3 §:n 2-7 momenteissa.

3.2 Lainsäädännössä käytetyt käsitteet ja niiden määritelmät

Seuraavat määritelmät on kirjattu viestintämarkkinalain 2 §:ään. Sähköisen viestinnän tietosuojalaissa käytetyt käsitteet ja niiden määritelmät vastaavat pääosin viestintämarkkinalain vastaavia määritelmiä.

Verkkoyrityksellä tarkoitetaan viestintämarkkinalain 2 §:n 17 kohdan mukaan yritystä, joka tarjoaa omistamaansa tai muulla perusteella hallussaan olevaa viestintäverkkoa käytettäväksi viestien siirtoon, jakeluun tai tarjolla pitoon. *Verkkopalvelulla* tarkoitetaan 18 kohdan mukaan verkkoyrityksen tarjoamaa palvelua.

Palveluyrityksellä tarkoitetaan viestintämarkkinalain 2 §:n 19 kohdan mukaan yritystä, joka siirtää viestejä hallussaan olevassa tai verkkoyritykseltä käyttöönsä saamassa viestintäverkossa taikka jakelee tai pitää tarjolla viestejä joukkoviestintäverkossa. *Viestintäpalvelu* on 20 kohdan mukaan palveluyrityksen tarjoama palvelu.

Matkaviestinverkolla tarkoitetaan viestintämarkkinalain 2 §:n 3 kohdan mukaan pääasiassa kohdeviestintään käytettävää viestintäverkkoa, jossa päätelaitteen yhteys viestintäverkkoon on toteutettu vapaasti etenevien radioaaltojen välityksellä.

Kiinteällä puhelinverkolla tarkoitetaan pykälän 4 kohdan mukaan pääasiassa kohdeviestintään käytettävää viestintäverkkoa, jossa päätelaitteen yhteys viestintäverkkoon on toteutettu johtimella tai muulla kiinteällä yhteydellä. Viestintämarkkinalakia koskevan hallituksen esityksen (HE 112/2002) [3] perustelujen mukaan kiinteällä puhelinverkolla tarkoitetaan "arkikielen ilmaisua käyttäen lan-kapuhelinverkkoa."

Puhelinverkolla tarkoitetaan viestintämarkkinalain mukaan *matkaviestinverkkoa* tai *kiinteää puhelinverkkoa*. Puhelinverkon käsite on yläkäsite, jolla voidaan tarvittaessa viitata molempiin verkkotyyppisiin.

Edellä mainittujen käsitteiden lisäksi viestintämarkkinalaissa käytetään yleisesti puhelinverkon liittymän käsitettä, jota ei ole laissa erikseen määritelty.

3.3 Viestintäpalvelu

Viestintämarkkinalaissa käytetyn viestintäpalvelun määritelmän kannalta olennaista on se, että palvelua tarjoava yritys siirtää viestejä hallussaan olevassa tai verkkoyritykseltä käyttöönsä saamassa viestintäverkossa. EY:n puitedirektiivissä [4] sähköinen viestintäpalvelu on määritelty siten, että palvelua tarjotaan tavallisesti korvausta vastaan ja että se muodostuu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä sähköisessä viestintäverkossa.¹

Perinteiset piirikytkentäiset puhelinpalvelut täyttävät viestintäpalvelun määritelmän selvästi, koska niissä on yksiselitteisesti kysymys viestien siirrosta. Myös VoIP-palvelu täyttää viestintäpalvelun tunnusmerkit, jos siitä on yhteys yleiseen puhelinverkkoon.

Puhtaasti Internetissä tarjottavat VoIP-palvelut eroavat edellä mainituista siten, että puhelinpalvelua tarjoava yritys ei välttämättä osallistu puheen tai puhesignaloinnin siirtoon. Puheliikenteen siirto Internetissä on mahdollista toteuttaa joko niin, että puhelinpalvelun tarjoaja:

1. tarjoaa vain hakemistopalvelun kaltaisen tavoitettavuuspalvelun
2. palvelun tarjoaja osallistuu puhelusignaloinnin välittämiseen Internetissä
3. osallistuu sekä signaloinnin että varsinaisen puhedatan välittämiseen Internetissä yhden tai useamman oman palvelimensa avulla
4. tarjoaa puhelinliikenteen siirrolle laatutakuuta joko oma laajakaistaverkkonsa ja/tai sopimuskumppaninsa verkon alueella

Palveluesimerkin 1 mukaiset vertaisverkkotekniikkaan perustuvat puhtaasti Internetissä toimivat VoIP-palvelut eivät täytä viestintäpalvelun määritelmää, koska niissä palveluntarjoaja ei osallistu viestien siirtämiseen viestintämarkkinalaissa tarkoitetulla tavalla. Esimerkin mukainen VoIP-palveluntarjoajan tarjoama palvelu muodostuu mahdollisen tietokoneelle asennettavan ohjelman lisäksi hakupalvelusta, josta saatavan IP-osoitteen avulla puhelut reitittyvät vastaanottajalle. Viestintäpalvelun tarjoajana on tällaisessa tapauksessa käyttäjän Internet-yhteyden tarjoaja. Tällainen VoIP-palvelu jää viestintämarkkinalain soveltamisalan ulkopuolelle ja Viestintäviraston käsityksen mukaan kyseessä saattaa olla tarjotun hakemistopalvelun toteutustavasta riippuen muu tietoyhteiskuntapalvelujen tarjoamisesta annetussa laissa [5] tarkoitettu tietoyhteiskunnan palvelu.

Perinteistä piirikytkentäistä palvelua vastaan tapaus, jossa puhelinliikenteen siirron laatutakeet kattavat koko siirtotien. Viestintämarkkinalain mukainen viestintäpalvelun määritelmä ei kuitenkaan edellytä laatutakeiden tarjoamista viestien siirrolle ja esimerkiksi sähköpostipalveluissa viestit siir-

¹ Puitedirektiivin 2 artiklan c kohdan mukaan *sähköisellä viestintäpalvelulla* tarkoitetaan tavallisesti korvausta vastaan suoritettuja palveluja, jotka muodostuvat kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä sähköisessä viestintäverkossa, mukaan lukien televiestintäpalvelut ja siirtopalvelut radio- ja televisiotoiminnassa käytetyissä verkoissa, mutta jättäen ulkopuolelle sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen avulla siirretyt sisältöpalvelut tai sisältöä toimituksellisessa valvonnassaan pitävät palvelut; kyseinen palvelu ei käsitä myöskään direktiivin 98/34/EY ensimmäisessä artiklassa määriteltyjä tietoyhteiskunnan palveluja, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä sähköisissä viestintäverkoissa.

retään asiakkaalle pääsääntöisesti muun internetliikenteen seassa. Viestintävirasto katsookin, että yllä esitetyistä palvelun toteutusvaihtoehdoista kohdat 3 ja 4 ovat selkeästi viestintäpalveluita.

Tyypillisesti asiakkaan käyttökokemuksen kannalta ei kuitenkaan ole eroa sillä, onko puhtaasti Internetissä toimiva VoIP-palvelu toteutettu joko esimerkin 2 tai 3 mukaisesti. Käytännössä mallien ainoana erona on se, että puhedatan kierrättäminen palveluntarjoajan palvelimen tai palvelimien kautta antaa palveluntarjoajalle enemmän hallintamahdollisuuksia palvelun käyttöön. Palvelun toimivuuden tai ominaisuuksien kannalta puhedatalle ja -signaloinnille tarjottavilla laatutakuilla saattaa kuitenkin ainakin joissakin tapauksissa olla enemmän merkitystä. Lisäksi on hyvä muistaa, että kyseiset laatutakeet voivat olla myös osa asiakkaan Internetyhteyspalvelua, eikä asiakkaan käyttämällä VoIP-palvelulla ole välttämättä mitään tekemistä laatutakeiden kanssa.

3.4 Puhelinverkossa tarjottava viestintäpalvelu

Viestintämarkkinalain numerointia koskevassa 6 luvussa ja käyttäjän oikeuksia koskevassa 7 luvussa on asetettu tiettyjä velvollisuuksia *puhelinverkossa toimiville teleyrityksille*.²

Teleyritys toimii viestintämarkkinalain tarkoittamalla tavalla puhelinverkossa, jos se tarjoaa puhelinverkossa verkkopalvelua tai viestintäpalvelua. Teleyrityksen ei siis tarvitse tarjota puhelinverkon liittymiä loppuasiakkaille ollakseen puhelinverkossa toimiva teleyritys.

Osassa puhelinverkossa toimiville teleyrityksille asetetuista velvoitteista soveltamisalaa on rajattu edelleen siten, että puhelinverkossa toimivan teleyrityksen on *osaltaan* huolehdittava asetettujen velvoitteiden täyttymisestä. Tämä tarkoittaa sitä, että tarjotun palvelun luonne ja ominaisuudet vaikuttavat siihen, mitkä kaikki velvoitteet tulevat käytännössä sovellettaviksi ja millä tavalla teleyrityksen tulee osallistua velvoitteiden täyttämiseen.

Myös VoIP-palveluja tarjoava teleyritys toimii puhelinverkossa, jos palvelusta on yhteys yleiseen puhelinverkkoon eli palvelusta voi soittaa yleiseen puhelinverkkoon *tai* vastaanottaa puheluja yleisestä puhelinverkosta. Puhelinverkossa toimivan VoIP-palveluntarjoajan tulee tarjoamansa palvelun osalta huolehtia puhelinverkossa toimiville teleyrityksille asetetuista velvoitteista. Jos esimerkiksi tarjotusta palvelusta on mahdollista soittaa ulkomaille, palveluntarjoajan tulee huolehtia siitä, että käyttäjä voi käyttää soittaessaan yleistä ulkomaantunnusta 00 (54 §). Jos taas palvelusta on mahdollista soittaa puheluja, käyttäjän täytyy tekniikan sallimissa rajoissa pystyä soittamaan myös yleiseen hätänumeroon (VML 55 §) ja yleiseen numerotiedotuspalveluun (VML 56 §). Jos tarjottu palvelu kattaa ainoastaan puhelujen vastaanottamisen, palvelun tarjoajan ei tarvitse tarjota käyttäjälle edellä mainittuja ominaisuuksia.

3.5 Puhelinverkon liittymä

Puhelinpalvelua tai puhelinverkon liittymää ei ole määritelty viestintämarkkinalaissa erikseen, vaikka erityisesti lain käyttäjän oikeuksia koskevassa 7 luvussa velvoitteita on asetettu nimenomaan puhelinverkon liittymiä tarjoaville teleyrityksille.

Viestintävirasto on TeliaSonera Finland Oyj:lle 29.10.2003 antamassaan päätöksessä [6] todennut, että puhelinverkon liittymällä tarkoitetaan viestintämarkkinalaissa samaa kuin EY:n yleispalveludirektiivin yleisesti saatavilla olevalla puhelinpalvelulla. Näin ollen puhelinverkon liittymäksi katsotaan yleisesti saatavilla oleva palvelu, jonka avulla voidaan ottaa ja vastaanottaa kotimaan- ja ulkomaanpuheluja sekä käyttää hätäpalveluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai numeroiden avulla.³

² VML 51 § Puhelinnumeron siirrettävyys, VML 53 § Televiestintä Euroopan talousalueella, VML 54 § Yleinen ulkomaantunnus, VML 55 § Yleinen hätänumero, VML 56 § Yleinen numerotiedotuspalvelu, VML 64 § Käyttäjän oikeus äänitaajuusvalintaan ja soittajan tunnistamiseen, VML 65 § Teleyrityksen välittää puheluita eurooppalaisella numeroalueella

³ Euroopan neuvoston ja parlamentin direktiivi yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (2002/22/EY). Direktiivin 2 artiklan c) kohdan mukaan *yleisesti saatavilla olevalla puhelinpalvelulla* tarkoitetaan yleisesti saatavilla olevaa palvelua, jonka avulla voidaan ottaa ja vastaanottaa kotimaan- ja ulkomaanpuheluja sekä käyttää hätäpalveluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai numeroiden avulla, sekä tarvittaessa yhtä tai useampaa seuraavista palveluista: operaattorin neuvontapalveluja, numerotiedotuspalveluja, luetteloja, maksullisten yleisöpuhelinien tarjontaa, erityisin ehdoin tapahtuvaa palvelun tarjontaa, erityistoimintojen tarjoamista vammaisille asiakkaille tai käyttäjille, joilla on sosiaalisia erityistarpeita, ja/tai muita kuin maantieteellisiä numeroita käyttävien palveluiden tarjontaa. Yleispalveludirektiivin määritelmää on käytetty pohjana myös määriteltäessä puhelinpalvelua Viestintäviraston määräyksissä.

Viestintävirasto katsoo, että täyttääkseen yleisesti saatavilla olevan puhelinpalvelun ja sitä kautta puhelinverkon liittymän määritelmän VoIP-palvelusta on voitava yleispalveludirektiivissä määritellyllä tavalla *sekä* soittaa *että* vastaanottaa kotimaan- ja ulkomaanpuheluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron avulla. Tämä on todettu myös Viestintäviraston Saunalahti Lanka –palvelusta 24.2.2005 antamassa päätöksessä [7]. Vain yksisuuntaisen puhelunmuodostuksen mahdollistava VoIP-palvelu ei siten täytä yleisesti saatavilla olevan puhelinpalvelun tai puhelinverkon liittymän tunnusmerkkejä. Viestintämarkkinalain kannalta kyseessä on tällöin puhelinverkon liittymän sijaan muu viestintäpalvelu.

Se, mahdollistaako tarjottu VoIP-palvelu yllä määritellyllä tavalla kaksisuuntaisen puhelunmuodostuksen tai täyttääkö palvelu muuten puhelinverkon liittymän määritelmän, arvioidaan viime kädessä jokaisen yksittäistapauksen osalta erikseen. Yleisesti ottaen voidaan kuitenkin todeta, että kaksisuuntaiselle puhelunmuodostukselle on ominaista esimerkiksi se, että liittymään voidaan soittaa sillä numerolla, joka kyseisestä liittymästä lähtevän puhelun tapauksessa siirretään verkossa kutsuvan liittymän numerona. Toisaalta, jotta puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen mahdollistavat palvelut voitaisiin katsoa kahdeksi erilliseksi palveluksi, ne on voitava myös tosiasiallisesti ostaa ja niitä on voitava käyttää erillisinä palveluina.

Palvelun on myös vastattava sovittua. Mikäli palvelua myydään puhelinverkon liittymänä, sen tulee täyttää liittymän edellytykset ja puhelinverkon liittymää koskevat vaatimukset. Jos taas kysymyksessä on muu viestintäpalvelu, joka ei täytä puhelinverkon liittymälle asetettuja vaatimuksia, siitä tulee kertoa käyttäjälle selvästi palvelua koskevissa kuvauksissa ja sopimusehdoissa.

Kansainvälisessä keskustelussa on kiinnitetty paljon huomiota hätäpalvelujen käyttömahdollisuuden osana yleisesti saatavilla olevan puhelinpalvelun määritelmää. Suomen viestintämarkkinalain näkökulmasta kysymys ei ole merkityksellinen, koska hätäpalvelujen tarjoamista koskeva velvoite on asetettu viestintämarkkinalaissa kaikille *puhelinverkossa toimiville teleyrityksille osaltaan* eikä vain puhelinverkon liittymiä tarjoaville teleyrityksille. Teleyritys ei näin ollen voi puhelinverkon liittymän määritelmää kiertääkseen olla tarjoamatta hätäpuhelimahdollisuutta, jos palvelu muuten täyttää puhelinverkossa tarjottavan viestintäpalvelun edellytykset.

3.6 Teleyrityksen oikeudet ja velvollisuudet

Verkkopalvelua tai viestintäpalvelua etukäteen rajoittamattomalle käyttäjäpiirille tarjoavan teleyrityksen katsotaan harjoittavan yleistä teletoimintaa. Yleistä teletoimintaa harjoittavan yrityksen tulee noudattaa toiminnassaan viestintämarkkinalakia ja sähköisen viestinnän tietosuojalakia sekä niiden nojalla annettuja säännöksiä.

VoIP-palvelua tarjoavan teleyrityksen oikeudet ja velvollisuudet riippuvat paljolti siitä, millaista palvelua yritys tarjoaa. Jos tarjottu palvelu on viestintäpalvelu, sen tulee täyttää kaikille viestintäpalveluille asetetut vaatimukset. Jos palvelun tarjoaja toimii puhelinverkossa, sovellettavaksi tulevat lisäksi puhelinverkossa toimivia teleyrityksiä koskevat säännökset. Puhelinverkon liittymän määritelmän täyttävän VoIP-palvelun tulee puolestaan olla lisäksi puhelinverkon liittymiä ja yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluita koskevien säännösten mukainen.

Alla on selostettu lyhyesti tärkeimpiä viestintäpalveluiden tarjoamista koskevia velvoitteita. Muistiossa ei kuitenkaan kuvata teleyrityksen oikeuksia ja velvollisuuksia tyhjentävästi tai selosteta velvoitteiden yksityiskohtaista sisältöä vaan esitetään viittauksiin lakiin ja sen nojalla annettuihin Viestintäviraston määräyksiin.

4 TELETOIMINTAILMOITUS JA SIIHEN LIITTYVÄT MAKSUT

4.1 Teletoimintailmoitus

Viestintämarkkinalain 13 §:n mukaan yleisen teletoiminnan harjoittamisesta on ennen toiminnan aloittamista tehtävä kirjallinen ilmoitus Viestintävirastolle (*teletoimintailmoitus*). Myös teletoimintailmoituksen tiedoissa tapahtuneista muutoksista ja toiminnan lopettamisesta on ilmoitettava Viestintävirastolle. Lisätietoja teletoimintailmoituksen antamisesta löytyy Viestintäviraston julkaisemasta ohjeesta [8].

Yleisellä teletoiminnalla tarkoitetaan laissa teletoimintaa, jossa palveluja tarjotaan etukäteen rajaanmattomalle käyttäjäpiirille. Viestintämarkkinalaissa säänneltyjä teleyrityksiä ovat eri viestintäverkoissa toimivat verkko- ja palveluyritykset. Viestintäpalveluiden puhdasta jälleenmyyntiä ja jälleentarjontaa ei lain määritelmä huomioon ottaen pidetä viestintämarkkinalaissa tarkoitettuna yleisenä teletoimintana eikä siitä näin ollen ole ilmoitusvelvollisuutta Viestintävirastolle.⁴

Ilmoitusvelvollisuus ei koske myöskään yleistä teletoimintaa, jos se on väliaikaista, kohdistuu määrältään pieneen vastaanottajakuntaan tai on merkitykseltään muutoin vähäistä. Valtioneuvoston merkitykseltään vähäisestä teletoiminnasta antaman asetuksen (675/2003) [9] yleistä teletoimintaa on pidettävä merkitykseltään vähäisenä, jos se on verkkopalvelun tai viestintäpalvelun tarjoaa viestintäverkossa, jossa on alle 500 liittymää tai teletoimintaa, jonka liikevaihto on alle 300 000 euroa vuodessa.

Teletoimintailmoituksella ei ole itsenäistä oikeuksia tai velvollisuuksia luovaa vaikutusta, vaan se on tarkoitettu viranomaisen apuvälineeksi markkinoilla toimivien teleyritysten valvonnassa. Jokaisella yleistä teletoimintaa harjoittavalla yrityksellä on näin ollen viestintämarkkinalaissa säädetyt teleyrityksen oikeudet ja velvollisuudet riippumatta siitä, tekeekö yritys teletoimintailmoituksen vai ei.

4.2 Viestintämarkkinamaksu ja tietoturvamaksu

Ilmoituksenvaraista teletoimintaa harjoittava teleyritys on velvollinen maksamaan Viestintävirastolle vuotuisen viestintämarkkinamaksun ja tietoturvamaksun. Viestintämarkkinamaksulla ja tietoturvamaksulla katetaan niitä kustannuksia, joita Viestintävirastolle aiheutuu teleyrityksiä koskevien tehtävien hoitamisesta.

Teleyrityksen maksettavaksi tulevan viestintämarkkinamaksun ja tietoturvamaksun suuruus määräytyy viestintämarkkinalain 15 a §:n ja SVTsL:n 39 §:n maksutaulukoiden perusteella. Teleyritykset on jaettu liikevaihdon perusteella kahteentoista eri maksuluokkaan. Teleyrityksen maksuluokka määräytyy teleyrityksen Suomessa harjoittamasta teletoiminnasta, maksun määräämistä edeltävän kauden liikevaihdon perusteella. Kappaleessa 4.1. kuvatun kaltaista vähäistä teletoimintaa harjoittava yritys ei ole velvollinen maksamaan viestintämarkkinamaksua tai tietoturvamaksua.

⁴ Tällä hetkellä voimassa olevassa viestintämarkkinalaissa tai sähköisen viestinnän tietosuojalaissa jälleenmyyjää tai jälleenyntiä ei ole määritetty. Vanhan viestintämarkkinalain (396/1997) 4 §:n 17 kohdan mukaan *jälleenyntillä* tarkoitettiin teleyritykseltä hankittujen televerkkopalveluiden ja telepalveluiden myyntiä edelleen sellaisenaan tai osana muuta palvelua. Pykälää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan jälleenyntiksi ei katsottu toimintaa, jossa toiminnan harjoittajalla oli omin teknisin toimenpitein oikeus ja tosiasiallinen mahdollisuus estää käyttäjää käyttämästä telepalveluita. Tällainen toiminta katsottiin teletoiminnan harjoittamiseksi.

5 YHTEENLIITTÄMINEN JA NUMEROINTI

5.1 Yhteenliittäminen

Viestintämarkkinalain [1] 39 §:n mukaan kaikilla teleyrityksillä on velvollisuus neuvotella yhteenliittämisestä toisen teleyrityksen kanssa. Puhelinverkossa toimivia teleyrityksiä koskee myös viestintämarkkinalain 43 §:n säännös puhelinverkon käytöstä perittävästä korvauksesta. Lisäksi 44 §:n säännös määräalennusten kiellosta koskee niitä teleyrityksiä, joille Viestintävirasto on asettanut yhteenliittämisvelvoitteen.

Mahdolliset pidemmälle menevät yhteenliittämisvelvollisuudet on määritelty Viestintäviraston huomattavan markkinavoiman päätöksissä koskien kiinteästä puhelinverkosta nousevaa liikennettä, laskevaa liikennettä yksittäiseen kiinteään puhelinverkkoon tai matkaviestinverkkoon sekä puhelinverkon transit-liikennettä.⁵

Kaikilla teleyrityksillä, joilla on todettu olevan huomattava markkinavoima edellä mainituilla markkinoilla, on velvollisuus liittää yhteen viestintäverkko tai viestintäpalvelu toisen teleyrityksen viestintäverkon tai viestintäpalvelun kanssa. Yhteenliittäminen on tehtävä yhteenliittämistä pyytävän teleyrityksen osoittamassa kohdassa, jollei se ole teknisesti epätarkoituksenmukaista tai kohtuutonta yhteenliittämisvelvollisen teleyrityksen kannalta.

Tekninen tarkoituksenmukaisuus on toistaiseksi tarkoittanut yhteenliittämistä piirikytkentäisessä puhelinverkossa. Näin ollen VoIP-palvelua tarjoavan teleyrityksen on tullut muuntaa IP-verkosta tuleva puhepalvelunsa piirikytkentäiseksi yhteenliittämisen toteuttamiseksi. Tämän jälkeen VoIP-palvelu on voitu teknisesti yhteenliittää puhelinverkossa tarjotun puhelinpalvelun kanssa määriteltyjen HMV-velvoitteiden mukaisesti. HMV-yritys on voinut tästä huolimatta tarjota yhteenliittämistä myös IP-rajapinnassa. Sillä, onko tarjottu VoIP-palvelu katsottu puhelinverkon liittymäksi vai muuksi viestintäpalveluksi, ei ole ollut merkitystä esitetyn yhteenliittämisvelvoitteen kannalta.

Viestintäverkkojen ja -palveluiden kehitys saattaa kuitenkin jo lähitulevaisuudessa johtaa siihen, että myös IP-rajapinnasta voi tulla teknisesti tarkoituksenmukainen yhteenliittämistapa. Tällaisissa tapauksissa yhteenliittämisvelvollisuus voi koskea puhepalvelujen yhteenliittämistä myös suoraan IP-rajapinnan yli. Koska teknisiä standardeja ja toteutustapoja voi olla lukuisia, otetaan tällaisiin tapauksiin tulevaisuudessa kantaa tapauskohtaisesti. Tällöin ratkaistaan tapauskohtaisesti myös muita laskevan liikenteen yhteenliittämisvelvoitteita koskevat tulkinnat liittyen esimerkiksi laskevan liikenteen hinnoitteluun.

HMV-yritysten on muutoinkin noudatettava yhteenliittämisessä viestintämarkkinalain 40-42 §:n säännöksiä, elleivät yhteenliittämisosapuolet muuta sovi.

5.2 Numerointi

Viestintävirasto on antanut viestintämarkkinalain [1] 47 §:n nojalla yleisen puhelinverkon numerointia koskevan määräyksen [10], jossa määrätään siitä, millaisia numeroita tai tunnuksia teletoiminnassa saa käyttää ja mihin tarkoitukseen niitä on käytettävä. Numeroiden myöntämismenettelystä ja numerointipäätöksen sisällöstä säädetään viestintämarkkinalain 48 §:ssä. Viestintävirasto jakaa numerointipäätöksillä numeroiden käyttöoikeuksia ja voi asettaa päätöksessä ehtoja, että numeroa on käytettävä tietyn palvelun tarjoamiseen tai muita numeroinnin selkeyden ja tehokkuuden tai käyttäjien etujen varmistamiseksi tarpeellisia ehtoja.

Tässä kappaleessa käydään läpi pääkohdat VoIP-palveluiden numeroinnista. Lisätietoja on löydettävissä Viestintäviraston 15.6.2006 julkaisemasta kannanotosta puhelinnumeroiden käytöstä VoIP-palveluissa [11].

⁵ HMV-päätökset ovat saatavilla Viestintäviraston Internet-sivuilla osoitteessa <http://www.ficora.fi/suomi/tele/HMV.htm>. Kutakin HMV-yritystä koskevat velvollisuudet käyvät ilmi kyseiselle yritykselle annetusta HMV-päätöksestä.

VoIP-palveluissa käytettävät numerosarjat

VoIP-palveluille ei ole osoitettu omia numeroalueita eikä VoIP-palveluissa käytettävistä numerosarjoista ole erityisiä säännöksiä. VoIP-palvelulle voidaan myöntää tilaajanumeroita samoista numerosarjoista kuin puhelinpalveluille yleensä, esimerkiksi telealuekohtaisista tilaajanumerosarjoista, valtakunnallisista kiinteän verkon tilaajanumerosarjoista tai matkaviestinverkon numerosarjoista seuraavassa tarkemmin esitetyillä edellytyksillä.

Kiinteän verkon puhelinnumerot

VoIP-palvelulle voidaan myöntää tilaajanumeroita *telealuekohtaisista numerosarjoista*. Säännöksissä ei edellytetä, että telealueen tilaajanumerolla puheluita vastaanottavan päätelaitteen tulee fyysisesti sijaita asianomaisella telealueella, joten VoIP-palvelussa voidaan käyttää kaikkien telealueiden tilaajanumeroita, vaikka palvelu olisikin liikkuva (nomadic). Tilaajanumeron tulee kuitenkin numeroon soittajan kannalta käyttäytyä kuten muidenkin kyseisen telealueen numeroiden. Mikäli VoIP-palvelussa käytetään telealuekohtaista tilaajanumeroa muuallakin kuin asianomaisella telealueella, on liittymän/palvelun tarjoajan huolehdittava yhdysliikenteen järjestämisessä siitä, että tällaiseen liittymään tulevat puhelut voidaan puhelujen ohjauksen ja yhteenliittämisen kannalta käsitellä samoin kuin muut numeron osoittamalle telealueelle terminoitavat puhelut.

VoIP-palvelussa voidaan käyttää myös *valtakunnallisia kiinteän verkon* tilaajanumerosarjoja. Tällaisia numerosarjoja ovat 010-, 020-, 029-, 030-, 071-, 073-, 075- ja 076-, 071-alkuiset valtakunnalliset tilaajanumerot.

Matkaviestinverkon puhelinnumerot

Matkaviestinverkkojen numeroinnista määrätään numerointimääräyksen 13 §:ssä, jossa todetaan, että liikenne matkaviestinverkkoihin ohjataan matkaviestinverkon suuntanumerolla. Lisäksi säännöksessä määrätään matkaviestinverkon tilaajanumeroiden pituudesta.

Matkaviestinverkon tilaajanumeroita käytetään Viestintäviraston määräyksen mukaisesti aina yhdessä verkon suuntanumeron kanssa, joten niiden käyttöä koskee myös 13 §:stä ilmenevä lähtökohta, että matkaviestinverkon numeroiden käyttötarkoitus on liikenteen ohjaaminen juuri matkaviestinverkkoon. Näin ollen langattoman laajakaistatekniikan (WLAN, WLL, WiMAX) kautta tarjottavaan Internet-yhteyspalveluun ja sen kautta tarjottaviin muihin viestintäpalveluihin kuten VoIP-palveluihin ei toistaiseksi ole mahdollista käyttää matkaviestinverkon numeroita. Siten Viestintävirasto katsoo, että myös VoIP-palveluissa matkaviestinverkon numeroiden käyttö on syytä rajata toistaiseksi vain matkaviestinverkon liittymiin. Viestintäverkkojen konvergenssista johtuen matkaviestinverkon liittymään kuuluvia palveluita (mm. puheluita) on mahdollista käyttää myös muiden liittymäverkkojen kuin pelkän matkaviestinverkon kautta.

Matkaviestinverkon numeroinnin sääntelyn taustalla suhteessa kiinteän verkon numerointiin ovat paitsi käyttäjien tarpeet saada informaatiota puhelutyypistä ja sitä kautta puhelutaksasta, myös teleyritysten välisen *yhteenliittämishinnoittelun* hallittavuus. Numeroiden käytön limittyminen ja konvergoituminen voi siksi aiheuttaa muutostarpeita teleyritysten välissä sopimussuhteissa, jotta teleyritysten välillä ei esimerkiksi perittäisi perusteettomasti viestintämarkkinalain ja huomattavan markkinavoiman (HMV) sääntelyn mukaisia kustannussuuntautuneita laskevan liikenteen hintoja tilanteissa, joissa ei tosiasiaa saada tai tarvita vastaavaa suoritetta.

Numeron käyttöoikeuden hallinta

Numeron tai tunnuksen käyttöoikeus myönnetään suoraan teleyritykselle.

Teleyritykset puolestaan luovuttavat numerot asiakkailleen liittymäsopimuksen tai palvelusopimuksen osana käytettäväksi tarjoamansa liittymän tai palvelun identifiointiin. Teleyritys voi luovuttaa numeron käyttöoikeuden edelleen myös toisen teleyrityksen käyttöön. Tällöin numeroalueen luovuttaneen teleyrityksen on numerointimääräyksen 3.4 §:n mukaan ilmoitettava Viestintävirastolle tiedot luovuttamastaan numeroalueesta.

Viestintäviraston teleyritykselle myöntämä numeron käyttöoikeus on yksinomainen siten, että muut toimijat eivät voi ottaa numeroa käyttöön sopimatta asiasta käyttöoikeuden haltijan kanssa. Toisella teleyrityksellä ei ole siten oikeutta käyttää tarjoamissaan palveluissa tai liittymissä toisen teleyrityksen numeroita ilman sopimusta. Teleyritysten sopimusvapautta rajoittavat numeron käyttöön ja palveluiden tarjontaan liittyvät säännökset, toisin sanoen teleyritys ei voi sopimuksella luovuttaa laajempaa käyttöoikeutta kuin sillä itsellään on Viestintäviraston päätöksen ja säännösten perusteella.

Numeroiden yhteiskäyttö

Numeron käyttöoikeuden haltijan (teleyritys) suostumuksella VoIP-palvelussa voidaan käyttää rinnakkaisesti kiinteän tai matkaviestinverkon numeroita. Tällöin palvelun on kuitenkin täytettävä säädännössä esitetyt ehdot numeron siirrettävyydelle, hätäliikenteen ohjaukselle, paikannukselle ja telekuuntelulle.

5.3 Numerointimaksut

Viestintämarkkinalain 49 § mukaan teleyritys tai muu numeron tai tunnuksen vastaanottava henkilö on velvollinen suorittamaan Viestintävirastolle numeron tai tunnuksen käytöstä maksun. Tarkemmat säännökset maksun suuruudesta annetaan liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella.

Liikenne- ja viestintäministeriön asetus Viestintäviraston maksuista [12] määrittelee puhelinverkon numerointimaksut. Asetuksen 16 § mukaan tilaajanumeromaksu peritään teleyrityksen verkossa perimisvuoden ensimmäisenä päivänä olevien liittymien määrän perusteella. Käytössä olevat tilaajanumerot selvitetään vuoden alussa tehtävän kyselyn perusteella.

Mikäli VoIP-palvelun tarjoaja käyttää palveluissaan E.164-tilaajanumeroita, peritään tilaajanumeromaksu käytössä olevien tilaajanumeroiden perusteella. Käytössä olevia numeroita koskevaa kyselyä ja tilaajanumeromaksun laskutusta varten VoIP-palveluntarjoajan on ilmoitettava tarvittavat yhteystiedot.

5.4 Numeron siirrettävyys

Puhelinnumeron siirrettävyyteen liittyvistä velvoitteista on säädetty viestintämarkkinalain 51 §:ssä sekä Viestintäviraston puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevassa määräyksessä [13].

Säännöksen mukaan *puhelinverkossa toimiva teleyritys* on velvollinen viipymättä huolehtimaan siitä, että sen kanssa *liittymäsopimuksen tehnyt käyttäjä* voi halutessaan säilyttää puhelinnumerosa vaihtaessaan *kiinteää liittymää* telealueen sisällä tai *matkaviestinliittymää* tarjoavaa teleyritystä.

Puhelinnumeron siirrettävyyttä koskevan säännöksen soveltamisalaa on rajattu siten, että lakiin perustuva oikeus numeron siirtoon koskee vain liittymäsopimuksen tehneitä käyttäjiä. Näin ollen teleyrityksellä ei ole velvollisuutta siirtää numeroa sellaisista viestintäpalveluista tai sellaisiin viestintäpalveluihin, jotka eivät täytä puhelinverkon liittymän määritelmää. Velvollisuutta numeron siirtoon ei ole myöskään prepaid-liittymistä, joista ei ole tehty liittymäsopimusta. Toisaalta viestintämarkkinalain säännös ei myöskään aseta estettä numeron siirrettävyydelle tällaisissa tapauksissa.

Jos VoIP-palvelu täyttää puhelinverkon liittymän määritelmän edellytykset ja siinä käytetään kiinteän verkon telealuekohtaisia numeroita, palvelun/liittymän numero kuuluu kiinteän verkon telealuekohtaisten numeroiden siirrettävyyden piiriin. Jos taas VoIP-palvelussa käytetään matkapuhelinnumeroa, numero kuuluu matkapuhelinnumeroiden siirrettävyyden piiriin. Matkaviestinverkossa tarjottavat VoIP-palvelut voivat siten kuulua joko kiinteän verkon numeroiden tai matkaviestinverkon numeroiden siirrettävyyden piiriin riippuen numerotyyppistä.

Jos numeroita siirretään puhelinverkon liittymän määritelmän ulkopuolelle jäävään VoIP-palveluun tai tällaisesta VoIP-palvelusta jollekin muulle palveluntarjoajalle, myös muut siirrettävyyteen liittyvät velvoitteet (kuten suora ohjaus ja tiedotuspalvelun toteuttaminen) tulevat sovellettaviksi.

5.5 Numerotietojen siirto ja numeron näyttö

Viestintämarkkinalain 64 §:n mukaan *puhelinverkossa toimiva teleyritys* on velvollinen tarjoamaan käyttäjälle palvelua, jonka avulla puhelun vastaanottaja näkee soittajan numeron ennen puheluun vastaamista. Viestintäviraston määräyksessä tilaajan numerotietojen siirrosta viestintäverkossa [14] määrätään mm. se, missä muodossa numero ilmaistaan tilaajalle.

Määräyksessä määrätään myös, että kutsuvan liittymän numero on siirrettävä yleisissä viestintäverkoissa tarjottavassa puhelinpalvelussa teleyritysten välillä. Teleyrityksen on lisäksi huolehdittava, että sen toiselle teleyritykselle siirtämä numero on oikea ja yksikäsitteinen. Teleyrityksen siirtämän kutsuvan liittymän numeron on lisäksi tekniikan sallimissa rajoissa oltava sellainen, että sitä käyttäen on mahdollista soittaa takaisin kutsujan liittymään.

Edellä mainitut vaatimukset koskevat kaikkia puhelinliittymän edellytykset täyttäviä VoIP-palveluita, joista on mahdollista sekä soittaa että vastaanottaa puheluita perinteisen puhelinverkon tilaajanumeroiden (E.164 numerot) avulla. Vaatimus koskee myös sellaisia yksisuuntaisen puhelunmuodostuksen mahdollistavia VoIP-palveluita, joissa käyttäjälle on annettu oma E.164 numero.

Mikäli kutsuvan liittymän numero teknisistä syistä olisi säännönmukaisesti virheellinen, kansallisen liikenteen lähtökeskus tai kansainvälisen liikenteen tulokeskus voi asettaa kutsuvan liittymän numeron ilmaisun estetyksi lähtömerkinannossa riippumatta vastaanottamastaan numeron ilmaisun eston osoittimen arvosta. Tällöinkin kutsuvan liittymän numero siirretään osoitekeskukseen saakka, mutta osoitekeskus ei lähetä numeroa tilaajaliittymään, ellei kyseessä ole säädöksissä määritelty erityistilanne.

Teleyrityksen on sähköisen viestinnän tietosuojalain 22 §:n mukaan tarjottava tilaajalle helppokäyttöinen mahdollisuus estää liittymänsä tunnistus. Käyttäjän on voitava estää liittymän tunnistus maksutta myös jokaisen lähtevän puhelun osalta erikseen. Tilajalle tulee tarjota myös helppokäyttöinen mahdollisuus estää tulevien puhelujen liittymän tunnistus sekä sellaisten tulevien puhelujen vastaanotto, joiden liittymän tunnistus on estetty (jälkimmäinen vaatimus on toteutettava, mikäli se on teknisesti ja ilman kohtuuttomia kustannuksia mahdollista).

Velvollisuus tarjota numeron näytön estoa liittyy ainoastaan puhelupalveluihin, ei esimerkiksi tekstiviestipalveluihin, WAP-palveluihin tai datansiirtopalveluihin. Teleyrityksen on kuitenkin näytettävä numero luovutettaessa tietoja hätäilmoituksia vastaanottaville viranomaisille tai toteutettaessa poliisin tiedonsaantioikeutta.

6 YLEISPALVELU

Viestintämarkkinalain yleispalvelua koskevaa sääntelyä on uudistettu 15.2.2007 voimaan tulleella viestintämarkkinalain muutoksella (70/2007). Uudistuksen yhteydessä yleispalvelua koskevat säännökset koottiin lakiin lisättyyn 6a-lukuun.

6.1 Yleispalveluyrityksen nimeäminen

Viestintämarkkinalain 59 §:n mukaan Viestintäviraston on päätöksellään nimettävä yksi tai useampi teleyritys, numerotiedotuspalvelua tarjoava yritys tai puhelinluettelopalvelua tarjoava yritys yleispalveluyritykseksi, jos se on välttämätöntä yleispalvelun tarjonnan takaamiseksi tietyllä maantieteellisellä alueella.

Nimeämismenettelyn tulee olla tehokas, puolueeton, avoin ja syrjimätön. Yleispalveluyritykseksi tulee nimetä se yritys, jolla on parhaat edellytykset lain 1 §:ssä säädetyt tavoitteet täyttävän yleispalvelun tarjontaan.

Viestintävirasto selvittää yleispalveluyritysten nimeämistarvetta ja antaa mahdolliset nimeämispäätökset vuoden 2007 aikana.

6.2 Yleispalveluvelvoite yleisissä puhelinpalveluissa

Yleispalveluvelvoitteen sisältöä on säännelty viestintämarkkinalain 60 c §:ssä. Pykälän mukaan teleyritys, jonka Viestintävirasto on 59 §:ssä tarkoitetulla tavalla nimennyt yleisissä puhelinpalveluissa yleispalvelun tarjoajaksi, on velvollinen tarjoamaan maantieteellisestä paikasta riippumatta kohtuullisella hinnalla liittymän yleiseen viestintäverkkoon käyttäjän vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa. Teleyrityksen on toimitettava liittymä kohtuullisessa ajassa tilauksesta

Käyttäjälle tarjotun liittymän tulee olla sellainen, että sillä voidaan soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa kotimaan ja ulkomaan puheluita sekä käyttää muita tavanomaisia puhelinpalveluita. Liittymän on lisäksi mahdollistettava tarkoituksenmukainen Internet-yhteys. Teleyritys voi tarjota edellä tarkoitettuja palveluita myös useamman liittymän välityksellä, jos siitä ei aiheudu käyttäjälle kohtuuttomia lisäkustannuksia.

Yleispalveluvelvoitteen sisältö on kirjoitettu lakiin teknologianeutraalisti siten, että säännöksessä määrätään ainoastaan palvelut, joita liittymän välityksellä on pystyttävä käyttämään. Sitä, millä tekniikalla liittymä yleiseen viestintäverkkoon toteutetaan, ei tarkemmin määritellä. Liittymän tulee aina toimia moitteettomasti siinä käyttäjän vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa, jota sopimus koskee. Teknisen kehityksen myötä yleiseen puhelinverkkoon voidaan toteuttaa myös VoIP-palvelun avulla. Tällaisten toteutusten osalta korostuvat palvelun toimintavarmuutta koskevat vaatimukset.

Viestintämarkkinalain 60 c §:ssä käytetty liittymän määritelmä vastaa EY:n yleispalveludirektiivin 2 artiklan mukaista yleisesti saatavilla olevan puhelinpalvelun määritelmää. Edellä tässä muistiossa on todettu Viestintäviraston katsoneen aikaisemmassa käytännössään, että puhelinverkon liittymällä tarkoitetaan viestintämarkkinalaissa samaa kuin yleispalveludirektiivissä yleisesti saatavilla olevalla puhelinpalvelulla. Vastaavasti lähtökohtana voidaan pitää, että yleispalvelutuotteena käyttäjälle voidaan tarjota ainoastaan sellaista VoIP-palvelua, joka täyttää viestintämarkkinalaissa puhelinliittymälle asetetut vaatimukset

6.3 Yleispalvelun seuranta

Viestintäviraston on viestintämarkkinalain 60 §:n mukaan seurattava yleispalveluyrityksiksi nimeämiensä yritysten tarjoaman yleispalvelun hinnoittelua ja verrattava sitä muiden viestintäpalveluiden hintatasoon.

Viestintäviraston on lisäksi seurattava mahdollisten yleispalveluyritysten nimeämisen perusteena olleiden seikkojen kehitystä. Jos näissä tapahtuu merkittäviä muutoksia, on Viestintäviraston tarvittaessa muutettava antamiaan yleispalvelupäätöksiä.

7 KÄYTTÄJÄN OIKEUDET

Käyttäjän oikeuksista on säädetty viestintämarkkinalain 6 ja 7 luvussa sekä joiltain osin myös sähköisen viestinnän tietosuojalain 6 luvussa.

Käyttäjän oikeuksia koskevat säännökset voidaan jakaa luvussa 3 mainituin tavoin soveltamisalan perusteella kolmeen eri pääryhmään:

- kaikkiin viestintäpalveluihin sovellettavat säännökset,
- puhelinverkossa tarjottaviin viestintäpalveluihin sovellettavat säännökset ja
- puhelinverkon liittymiin sovellettavat säännökset.

Joissain tapauksissa säännöksen soveltamisalaa on lisäksi rajoitettu koskemaan ainoastaan kiinteän puhelinverkon liittymiä tai matkaviestinverkon liittymiä tai yksinomaan sellaisia puhelinverkon liittymiä tarjoavia teleyrityksiä, joilla on Viestintäviraston päätöksellä todettu olevan huomattava markkinavoima.

Alla on selostettu viestintämarkkinalain ja sähköisen viestinnän tietosuojalain käyttäjän oikeuksia koskevien säännösten sisältö pääpiirteittäin siten, että säännöksen soveltamisala on kursivoitu. Viestintämarkkinalain käyttäjän oikeuksia koskevia säännöksiä on uudistettu 1.3.2007 voimaan tulleella lakimuutoksella (759/2006). Muutoksen yhteydessä useiden luvun säännösten soveltamisalaa laajennettiin koskemaan kaikkia viestintäpalveluita.

Viestintämarkkinalain käyttäjän oikeuksia koskevista säännöksistä ei lain 83 a §:n mukaan saa sopimuksin poiketa kuluttajan vahingoksi. Luvun 67 a–67 i, 71–75, 78, 79, 79 a ja 80 §:ää sovelletaan muun kuin kuluttajan kanssa tehtäviin sopimuksiin vain, jos muuta ei ole sovittu.

7.1 Julkiset vakiosopimusehdot ja hinnasto

Teleyrityksen on viestintämarkkinalain 66 §:n nojalla laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä *viestintäpalvelusopimuksia* varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Teleyrityksen on julkaistava kuluttajan kanssa tehtävien viestintäpalvelusopimusten vakiosopimusehdot ja muut käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta. Vakiosopimusehdot ja hinnastot täytyy lähettää tiedoksi Viestintävirastolle ja kuluttaja-asiamiehelle.

7.2 VoIP-palveluja koskeva sopimus

Sopimuksen tekemistä ja sopimusehtoja koskevat viestintämarkkinalain säännökset eivät ole riippuvaisia palvelun toteuttamisessa käytetystä tekniikasta vaan säännöksiä voidaan soveltaa sellaisenaan myös VoIP-palveluihin. Osa sopimusehtosäännöksistä soveltuu puhelinverkon liittymäsopimusten lisäksi myös muun viestintäpalvelun vastaanottamista koskeviin sopimuksiin. Kuluttajakäyttäjien osalta sovellettavaksi tulevat myös kuluttajansuojalainsäädännön vaatimukset, joita ei tässä tarkemmin käsitellä.

Sopimuksen tekeminen

Puhelinverkon liittymäsopimus ja muu viestintäpalvelusopimus on viestintämarkkinalain 67 §:n mukaan tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Sopimuksen sisältöä koskevista vähimmäisvaatimuksista on säädetty 67 §:n 2-4 momentissa.

Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Teleyritys saa vaatia kuluttajalta *puhelinliittymää koskevasta sopimuksesta* ennakkomaksun tai vakuuden vain sopimusta tehtäessä ja vain, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttö-

myydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Ennakkomaksu tai vakuus ei saa ylittää niiden maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin teleyritys voi estää liittymän käytön maksulaiminlyönnin perusteella. Teleyritys ja kuluttaja voivat sopimussuhteen aikana myös sopia kohtuullisen euromääräisen käyttörajan asettamisesta *puhelinliittymälle*.

Sopimusehtojen muuttaminen

Teleyritys saa muuttaa *viestintäpalvelusopimuksen* mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi vain:

- 1) sopimusehdoissa yksilöidyillä perusteilla edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu;
- 2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;
- 3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Käyttäjällä on oikeus irtisanoa *viestintäpalvelusopimus* heti päättyväksi, jos teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja. Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle sopimusehtojen muutoksesta ja niiden sisällöstä viimeistään kuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan.

7.3 VoIP-palvelun virhe, viivästys ja oikeudeton käyttö

Viestintämarkkinalain käyttäjän oikeuksia koskevien sääntelyn uudistuksen yhteydessä lakiin lisättiin säännökset teleyrityksen vastuusta viestintäpalvelun virhe- ja viivästytilanteisessa sekä säännös, joka koskee kuluttajan ja teleyrityksen vastuun jakautumista tilanteissa, joissa kuluttajan viestintäpalvelua on käytetty oikeudettomasti. Säännökset vastaavat suurelta osin yleisessä kuluttajaoikeudessa noudatettuja periaatteita eikä niiden soveltaminen ole riippuvainen palvelun toteutuksessa käytetystä tekniikasta.

Viestintäpalvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä maksusta

Viestintäpalvelun toimitus on viestintämarkkinalain 67 a §:n mukaan viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu käyttäjästä tai käyttäjän puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Käyttäjä on velvollinen maksamaan *viestintäpalvelusopimukseen* perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen käyttäjällä on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

Vakiokorvaus toimituksen viivästyksestä

Käyttäjällä on lain 67 b §:n mukaan *viestintäpalvelun* viivästyksen johdosta oikeus vakokorvaukseen. Sen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa.

Oikeutta vakokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos teleyritys osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa.

Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota teleyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, teleyritys vapautuu vastuusta vain, jos myös tämä henkilö olisi pykälän mukaan vapaa vastuusta.

Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

Viestintäpalvelun toimituksessa on viestintämarkkinalain 67 d §:n mukaan virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovittun. Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos:

- 1) viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;
- 2) viestintäpalvelun toimitus on muusta kuin 72 §:ssä tarkoitettusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; tai
- 3) viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä käyttäjällä yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Virheen oikaisu

Käyttäjällä on viestintämarkkinalain 67 e §:n mukaan oikeus vaatia, että teleyritys korjaa *viestintäpalvelun* virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu käyttäjälle kustannuksia. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka käyttäjä ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, teleyritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se käyttäjän ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Käyttäjä saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Teleyritys ei saa vedota siihen, ettei se ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos käyttäjä on korjauttanut virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että käyttäjä olisi jäänyt odottamaan teleyrityksen suorittamaa oikaisua.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Jollei *viestintäpalvelun* virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun käyttäjä on ilmoittanut virheestä, käyttäjällä on viestintämarkkinalain 67 e §:n 1 momentin nojalla oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

Käyttäjällä on saman pykälän 2 momentin mukaan oikeus vakiohyvitykseen, jos *viestintäpalvelun* virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos käyttäjälle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta 1 momentissa tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

Viivästyksestä ja virheestä aiheutuva vahingonkorvausvelvollisuus

Käyttäjällä on viestintämarkkinalain 67 c §:n mukaan oikeus korvaukseen *viestintäpalvelun viivästyksestä* aiheutuneesta vahingosta, joka ylittää lain 67 b §:ssä tarkoitetun vakiokorvauksen määrän. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos teleyritys osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa.

Viestintämarkkinalain 67 f §:n mukaan käyttäjällä on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii *viestintäpalvelussa* olevan virheen vuoksi.

Viivästyksestä tai virheestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta teleyritys kuitenkin vastaa vain, jos vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta teleyrityksen puolella. Välillisenä vahinkona pidetään:

- 1) ansion menetystä, joka käyttäjälle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;
- 2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- 3) viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

Käyttäjän ilmoitusvelvollisuus ja käyttäjän oikeus purkaa sopimus virheen tai viivästyksen perusteella

Käyttäjä saa viestintämarkkinalain 67 h §:n mukaan purkaa *viestintäpalvelusopimuksen* teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Käyttäjän velvollisuudesta ilmoittaa teleyritykselle *viestintäpalvelun* viivästyksestä tai virheestä säädetään viestintämarkkinalain 67 i §:ssä. Pykälän mukaan käyttäjä ei saa vedota viivästykseen tai virheeseen, ellei hän ilmoita niistä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun palvelu on toimitettu tai kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintämarkkinalain 79 a §:ssä säädetään kuluttajan ja teleyrityksen vastuun jakautumisesta *viestintäpalvelun* oikeudettoman käytön tilanteissa. Pykälän mukaan Kuluttaja vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut kuluttajan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

Kuluttaja ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin viestintäpalvelua on käytetty sen jälkeen, kun kuluttaja on tehnyt teleyritykselle ilmoituksen siitä, että liittymä tai muu viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä väline on kadonnut tai että se on oikeudettomasti toisen hallussa.

7.4 VoIP-palvelun käytön rajoittaminen ja VoIP-palvelua koskevan sopimuksen päättäminen

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet

Viestintämarkkinalain 72 §:ssä on säädetty *viestintäpalvelun* tarjonnan keskeyttämisestä tai käytön rajoittamisesta viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotöistä sekä tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä johtuen. Teleyritys saa pykälän mukaan tilapäisesti ilman käyttäjän suostumusta keskeyttää viestintäpalvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi. Keskeytys on tehtävä käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä on mahdollisuuksien mukaan tiedotettava hyvissä ajoin etukäteen.

Jos palvelu on keskeytetty 1 momentissa tarkoitetusta syystä kalenterikuukaudessa yhteensä vähintään 48 tunnin ajan, teleyrityksen on hyvitetävä käyttäjälle tämän pyynnöstä palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai suoritettava vastaava kohtuullinen hyvitys. Hyvitysvastuu ei ole siinä tapauksessa, että vika on aiheutunut

- 1) luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä ja teleyritys lisäksi osoittaa, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa;
- 2) käyttäjän tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta; tai
- 3) päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta johtuvasta syystä.

Säännöksen mukaista hyvitysvastuuta VoIP-palvelun kuukausimaksusta ei ole siinä tapauksessa, että puhelinpalvelu toimii sovitulla tavalla, mutta asiakkaan Internet-yhteys on jostain syystä suljettu tai vikaantunut.

Liittymän sulkeminen ja käytön rajoittaminen käyttäjistä johtuvasta syystä

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa *puhelinverkon liittymän* käyttöä tai sulkea se, jos käyttäjä ei ole maksanut kyseistä liittymää koskevaa erääntynyttä maksua. Sulkemisoikeutta ei ole silloin, jos

- 1) erääntynyt maksu on alle 50 euroa;
- 2) erääntynyt maksu liittyy muun palvelun kuin viestintäpalvelun vastaanottamiseen;
- 3) erääntynyt maksu maksetaan kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- 4) kuluttaja osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta kuluttajavasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- 5) käyttäjä tekee muistutuksen laskusta ennen eräpäivää ja maksaa riidattoman osan laskusta määräajassa.

Teleyrityksellä on oikeus sulkea liittymä tai rajoittaa sen käyttöä myös, jos

- 1) käyttäjä on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut hänen muutoin maksukyvyttömäksi eikä käyttäjä aseta kohtuullista vakuutta;
- 2) käyttäjä ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja; tai
- 3) käyttäjä on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa *puhelinliittymän* käyttöä myös, jos käyttäjä ylittää 61 §:n 2 momentissa tarkoitettua käyttörajan. Teleyrityksen on ilmoitettava käyttäjälle etukäteen käytön rajoittamisesta ja samalla annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

Teleyrityksen oikeudesta sulkea *viestintäpalvelu* säädetään myös viestintäpalvelun oikeudetonta käyttöä koskevassa 79 a §:ssä, jonka mukaan teleyrityksellä on oikeus sulkea palvelu välittömästi, kun se on vastaanottanut pykälässä tarkoitettua katoamisilmoituksen.

Lisäksi teleyrityksellä on tietyissä tapauksissa jopa velvollisuus rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä. Jos viestintäverkko tai laite aiheuttaa vaaraa tai häiriötä viestintäverkolle, laitteelle, viestintäverkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, teleyrityksen on ryhdyttävä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja tarvittaessa irrotettava verkko tai laite yleisestä viestintäverkosta. Teleyrityksillä on oikeus ryhtyä välttämättömiin toimenpiteisiin myös tietoturvaloukkausten ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi.

Teleyrityksellä, jonka puhelinverkon liittymää toinen teleyritys käyttää viestintäpalvelua tarjotessaan tai joka perii maksuja toisen teleyrityksen lukuun, on lain 77 §:n mukaan velvollisuus pyynnöstä estää toisen teleyrityksen viestintäpalvelun käyttäminen, jos siihen on lain 73 §:n mukaiset edellytykset ja estoa pyytänyt teleyritys ei itse voi estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Teleyrityksen on käyttäjän pyynnöstä avattava 73 §:n nojalla suljettu puhelinverkon liittymä tai poistettava käyttörajoitus heti, kun käytön rajoittamiselle ei enää ole perustetta. Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta.

Lain 73 §:ssä säädetyt rajoitukset liittymän sulkemiselle tai käytön rajoittamiselle koskevat ainoastaan puhelinverkon liittymäsopimusta. Sulkemiselle 73 §:ssä asetettuja rajoituksia sovelletaan kuitenkin myös laajakaistapalvelun yhteydessä tarjottaviin VoIP-palveluihin.

Liittymäsopimuksen purkaminen ja irtisanominen

Teleyrityksellä on viestintämarkkinalain 75 §:n nojalla oikeus purkaa *puhelinverkon liittymäsopimus*, jos

- 1) liittymä on ollut 73 §:n nojalla suljettuna vähintään kuukauden ja sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa; tai
- 2) käyttäjä on tuomittu liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Teleyrityksen on tehtävä puhelinverkon liittymäsopimuksen purkaminen kirjallisesti. Teleyrityksen on myös varoitettava käyttäjää purkamisesta ennakolta.

Liittymäsopimuksen voimassaoloajasta, irtisanomismenettelystä ja irtisanomisen perusteista on sovittava puhelinverkon liittymäsopimuksessa. Jos liittymäsopimus on tehty toistaiseksi voimassa olevaksi, käyttäjällä on oikeus irtisanoa se kahden viikon irtisanomisajalla. Käyttäjä voi irtisanoa liittymäsopimuksensa suullisesti, mutta teleyrityksen on lähetettävä irtisanomiseen kirjallinen vahvistus.

7.5 Käyttäjän oikeus valita puhelinpalvelun tarjoaja

Viestintämarkkinalain 54 §:n mukaan *puhelinverkossa toimiva yritys* on velvollinen osaltaan huolehtimaan siitä, että käyttäjät voivat soittaa ulkomaille käyttäen yleistä ulkomaantunnusta 00. Näin ollen sellaisista VoIP-palveluista, joista on yhteys puhelinverkkoon ja joissa tarjotaan ulkomaanpuhelupalveluja, on pystyttävä soittamaan ulkomaille käyttäen yleistä ulkomaantunnusta.

Viestintämarkkinalain 62 §:n mukaan *kiinteässä puhelinverkossa toimiva yritys, jonka Viestintävirasto on määrännyt huomattavan markkinavoiman yritykseksi*, on velvollinen tarjoamaan käyttäjälle mahdollisuuden käyttää telealueella saatavilla olevan puhelinpalvelun tarjoajan palveluita sekä puhelukohtaisesti valintakoodin avulla että käyttämällä sellaista ennalta valintaa, joka voidaan tarvittaessa ohittaa valintakoodilla. VoIP-palveluita ei ole sisällytetty tällä hetkellä voimassa oleviin HMV-päätöksiin, jotka koskevat kotitalousasiakkaiden tai yritysasiakkaiden pääsyä kiinteään puhelinverkkoon tai kotimaan- ja ulkomaanpuhelupalveluita. Näin ollen VoIP-palveluissa ei tällä hetkellä tarvitse tarjota 62 §:n mukaista mahdollisuutta valita puhelinpalvelun tarjoaja ESV-sopimuksella tai puhelukohtaisella valintakoodilla.

7.6 Estopalvelut

Viestintämarkkinalain 79 §:n mukaan teleyrityksen on käyttäjän pyynnöstä estettävä korvauksetta *puhelinverkon liittymän* käyttö muuhun kuin viestintäpalveluun ja liittymän lähtevä liikenne tiettyyn liikennetyyppiin, jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos esto myöhemmin käyttäjän pyynnöstä poistetaan, teleyritys saa periä toimenpiteestä maksun. Viestintävirasto on antanut viestintämarkkinalain 79 §:n 2 momentin nojalla teleliikenteen estoluokkia koskevan määräyksen 35 [15], jossa annetaan tarkempia määräyksiä niistä liittymän lähtevän liikenteen estoluokista, joita käyttäjälle on vähintään tarjottava.

Puhelinverkon liittymän edellytykset täyttävissä VoIP-palveluissa tulee tarjota viestintämarkkinalain 79 §:n ja Viestintäviraston määräyksen 35 mukaiset estopalvelut. Estoluokkamääräyksen soveltamisala vastaa Viestintäviraston numerointimääräyksen [10] soveltamisalaa, sillä estojen toteuttaminen perustuu numerointimääräyksen mukaisesti osoitettujen E.164-numeroiden ja lyhytsanomapalvelunumeroiden perusteella ohjattavaan teleliikenteeseen. Määräys koskee käyttäjän näillä numeroilla valitsemaa liikennettä viestien uudelleenohjaukseen käytetystä teknologiasta tai osoitteista (esim. SIP- tai IP-osoitteet) riippumatta. Täten esimerkiksi ENUM:lla toteutettava uudelleenohjaus ei poista estojen tarjontavelvoitetta. Määräys ei koske muilla tavoin, esimerkiksi IP-osoitteiden tai SIP-osoitteiden avulla, valittua teleliikennettä.

Käyttäjä voi halutessaan käyttää etukäteen maksettavaa prepaid-palvelun liittymää täysin anonyymisti, jolloin käyttäjää ei tunnisteta liittymää hankittaessa. Mikäli liittymäsopimusta ei ole tehty kirjallisesti, ei käyttäjää myöskään voida tunnistaa luotettavalla tavalla. Tästä syystä määräystä ei sovelleta yleisten puhelinverkkojen etukäteen maksettuihin prepaid-palvelun liittymään, ellei siitä ole tehty kirjallista liittymäsopimusta. Liittymäsopimuksella määräytyy yksikäsitteisesti liittymän käyttäjä, jolla on määräysvalta liittymään hankittaviin ominaisuuksiin.

7.7 Laskuerittely

Viestintämarkkinalain 80 §:n mukaan teleyrityksen on maksutta, ja jos lasku on yli 50 euroa, ilman pyyntöä eriteltävä *puhelinverkon liittymän* käytöstä aiheutuva lasku. Laskusta on vaikeudetta käytävä ilmi ainakin seuraavista suoritteista laskutettavat erät:

- 1) paikallispuhelut ja 2-4 kohdissa tarkoitetuista puheluista perityt verkkokorvaukset;
- 2) kaukopuhelut;
- 3) kansainväliset puhelut;
- 4) matkaviestinpuhelut;
- 5) perusmaksut;
- 6) tekstiviestit, kuvaviestit ja muut viestit;
- 7) datansiirtopalvelu.

Teleyrityksen on laskun suuruudesta riippumatta ilman pyyntöä ja maksutta eriteltävä laskussa muista palveluista kuin viestintäpalveluista aiheutuneet maksut. Eritellyssä laskussa ei saa näkyä ilmaisnumeroihin otettuja puheluita. Käyttäjällä on oikeus pyynnöstä saada erittelemätön lasku.

Laskun yhteyskohtaisesta erittelystä säädetään sähköisen viestinnän tietosuojalain 24 §:ssä. Teleyritys voi luovuttaa laskun yhteyskohtaisen erittelyn vain pykälässä erikseen säädetyissä tapauksissa. Tilaajalle voidaan pyynnöstä antaa yhteyskohtainen erittely, josta puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa on peitetty tai muutoin siten, ettei erittelystä voida tunnistaa viestinnän toista osapuolta. Käyttäjälle teleyritys voi antaa pyynnöstä täydellisesti eritellyn laskun. Yhteyskohtainen erittely ei saa sisältää maksuttomien palvelujen tunnistamistietoja.

Puhelinverkon liittymän edellytykset täyttävästä VoIP-palveluista aiheutuva lasku on eriteltävä viestintämarkkinalain 80 §:n mukaisella tavalla siltä osin, kuin laskutus perustuu liittymän käytön määrään. Sähköisen viestinnän tietosuojalain mukainen yhteyskohtainen erittely laskusta on annettava siinä tapauksessa, että otetut yhteydet ovat merkityksellisiä laskun muodostumisen kannalta. Jos otettujen yhteyksien lukumäärällä tai kestolla ei ole merkitystä teleyrityksen laskutuksen kannalta, ei niitä näin ollen tule eritellä yhteyskohtaisesti.

7.8 Numerotiedotus- ja puhelinluettelopalvelujen tarjoaminen

Viestintämarkkinalain 57 §:n 1 momentin mukaan teleyrityksen on huolehdittava siitä, että sen kanssa *kiinteän puhelinverkon tai matkaviestinverkon liittymän käytöstä sopimuksen tehneen* käyttäjän nimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa koskevat yhteystiedot kerätään ja julkaistaan yleisesti saatavilla olevassa kattavassa ja kohtuuhintaisessa puhelinluettelossa, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Puhelinluettelo voi olla painetussa tai sähköisessä muodossa. Pykälän 3 momentin mukaan käyttäjän oikeudesta kieltää yhteystietojensa julkaiseminen puhelinluettelossa säädetään erikseen.

Sähköisen viestinnän tietosuojalain 25 §:n mukaan teleyrityksen on annettava tilaajana olevalle luonnolliselle henkilölle mahdollisuus maksutta kieltää tietojensa merkitseminen kokonaan tai osittain puhelinluetteloon, muuhun tilaajaluetteloon ja numerotiedotuspalveluun. Tilaajana olevalle luonnollisella henkilöllä on myös maksutta oikeus kieltää yhteystietojensa edelleen luovuttaminen. Teleyrityksen sekä tilaajaluettelopalvelua ja numerotiedotuspalvelua tarjoavan yrityksen, joka on saanut yhteystiedot viestintämarkkinalain 58 §:n nojalla, on tilaajana olevan luonnollisen henkilön pyynnöstä maksutta poistettava ja korjattava virheelliset tiedot. Teleyrityksen on annettava myös puhelinluetteloon, muuhun tilaajaluetteloon ja numerotiedotuspalveluun merkitylle yritykselle ja muulle yhteisölle oikeus saada tietonsa tarkistetuiksi ja poistetuiksi sekä virheelliset tiedot korjatuiksi.

Puhelinverkon liittymän edellytykset täyttävää VoIP-palvelua tarjoavalla teleyrityksellä on liittymäsopimuksen tehneiden käyttäjien osalta viestintämarkkinalain 57 §:n mukainen puhelinluettelopalvelujen tarjoamisvelvollisuus ja käyttäjällä on oltava sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisesti oikeus kieltää tietojensa julkaiseminen tilaajaluettelossa.

7.9 Äänitaajuusvalinta

Viestintämarkkinalain 64 §:n mukaan puhelinverkossa toimivan teleyrityksen on tarjottava käyttäjälle äänitaajuusvalinta. Äänitaajuusvalinnalla tarkoitetaan paitsi itse numerovalintaa myös mahdollisuutta käyttää äänitaajuusvalintaa myös muihin tarkoituksiin (esimerkiksi pankkipalveluihin).

VoIP-palveluissa mahdollisuus äänitaajuusvalintaan tulee tarjota silloin, kun palvelusta on yhteys puhelinverkkoon.

8 VIRANOMAISTEN AVUSTAMISEEN LIITTYVÄT VELVOLLISUUDET

VoIP-palveluita tarjoavalla teleyrityksellä on viestintämarkkinalain 9 luvussa säädetyt velvollisuudet viranomaisten avustamiseen ja oikeudet korvauksiin.

8.1 Varautuminen poikkeusoloihin

Viestintämarkkinalain 90 §:n mukaan teleyrityksen on valmiussuunnittelulla ja poikkeusoloihin varautumisella huolehdittava siitä, että sen toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi myös valmiuslaissa [16] tarkoitetuissa poikkeusoloissa sekä normaaliolojen häiriötilanteissa.

8.2 Hätäpalvelujen tarjoaminen

Hätäpalveluiden tarjoamisvelvollisuus on asetettu viestintämarkkinalain 55 §:ssä *puhelinverkossa toimiville teleyrityksille*. Niiden tulee säännöksen mukaan *osaltaan* huolehtia siitä, että käyttäjät saavat yhteyden maksutta yleiseen hätänumeroon 112 ja Viestintäviraston poliisille osoittamaan hätänumeroon 10022. Viestintävirasto on antanut hätäliikenteen ohjauksesta ja varmistamisesta myös määräyksen [17]. Määräys sisältää muun ohella säännökset hätäpuheluiden ohjauksesta oikeaan hätäkeskukseen sekä hätäpuheluiden varmistamisesta ja niille annettavasta etuoikeutetusta suunnasta.

Tarjotun VoIP-palvelun luonne ja ominaisuudet vaikuttavat siihen, täytyykö palvelussa tarjota käyttäjille mahdollisuus hätäpuheluiden soittamiseen. Jos VoIP-palvelusta on mahdollista soittaa puheluja, käyttäjän täytyy pystyä soittamaan myös yleiseen hätänumeroon. Vastaavasti, jos tarjottava palvelu käsittää ainoastaan puheluiden vastaanottomahdollisuuden, hätäpuhelumahdollisuutta ei tarvitse tarjota. Viestintäviraston hätäliikennemääräyksen mukaan teleyrityksen tulee kuitenkin tiedottaa asiakkailleen puhelinpalveluihin mahdollisesti liittyvistä rajoituksista, jotka koskevat määräyksessä hätäpuheluille asetettuja vaatimuksia.

Hätäliikennettä koskevan määräyksen mukaan kultakin maantieteelliseltä alueelta yleiseen hätänumeroon 112 ja poliisiin hätänumeroon 10022 suuntautuva liikenne on tilaajan mahdollisesti valitsemasta suuntanumerosta riippumatta ohjattava tälle alueelle määrättyyn hätäkeskukseen.

Mikäli tilaajan sijaintia ei ole mahdollista selvittää verkkoteknisen toteutuksen avulla, teleyrityksen on tarjottava käyttäjälle mahdollisuus ilmoittaa kulloinenkin sijaintinsa vähintään kunnan tarkkuudella ja ohjattava hätäpuhelut tämän ilmoituksen mukaiseen hätäkeskukseen. Käyttäjän ilmoittama sijaintitieto ei kuitenkaan välttämättä pidä paikkaansa, joten järjestelmä ei ole yhtä luotettava kuin verkosta saatava sijaintitieto. Puhelinverkossa toimivan teleyrityksen tulisikin tekniikan sallimissa rajoissa pyrkiä rakentamaan järjestelmänsä siten, että automaattinen tilaajan sijainnin määrittäminen on mahdollista.

Teleyrityksen tulee huolehtia yritysverkosta (yrityksen sisäisestä IP-verkosta, vaihdeverkosta tai vastaavasta muusta verkosta) tulevien hätäpuheluiden mahdollisesta uudelleenohjauksesta ja siihen tarvittaessa liittyvästä numeromuunnoksesta lähtökeskuksessa tai vastaavassa siten, että puhelut voidaan ohjata edellä mainitusta verkosta saadun tiedon perusteella käyttäjän maantieteelliselle alueelle määrättyyn hätäkeskukseen. Tähän liittyen Viestintävirasto on antanut suosituksen hätäliikenteen ohjaamisesta yritysverkoista [18]. Mikäli palvelun käyttäjää ei ole mahdollista paikantaa verkkoteknisesti, yritysverkoissa suositellaan ohjausnumeroiden määrittelyä asennuspaikan mukaan tai, mikäli mahdollista, käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus ilmoittaa kulloinenkin sijaintinsa vähintään kunnan tarkkuudella ja ohjausnumerot määritellään ilmoitetun kunnan mukaan. Mikäli yritysverkko on toteutettu matkaviestimillä, suositellaan, että yritysverkosta soitetut hätäpuhelut ohjataan mahdollisuuksien mukaan matkaviestimistä suoraan matkaviestinverkon kautta hätäkeskukseen.

Viestintämarkkinalain 97 §:n mukaan teleyrityksen on luovutettava viranomaiselle maksutta *halussaan olevat* pelastustoiminnan ylläpitämiseksi säädetyt tehtävän suorittamisessa tarpeelliset

tiedot siten kuin siitä erikseen säädetään. Hätäviranomaisille luovutettavista tiedoista on säädetty sähköisen viestinnän tietosuojalain 35 §:ssä. Sen mukaan teleyritys on velvollinen luovuttamaan hätäviranomaisille sen liittymän ja päätelaitteen tunnistamistiedot ja paikkatiedot, josta hätäilmoitus on tehty, ja tiedot liittymän tilaajasta, käyttäjästä ja asennusosoitteesta sekä hätäilmoituksen kohteena olevan käyttäjän päätelaitteen ja liittymän sijainnin ilmaisevat tunnistamistiedot ja paikkatiedot, jos käyttäjä on hätäilmoituksen vastaanottaneen viranomaisen perustellun käsityksen mukaan ilmeisessä hädässä tai välittömässä vaarassa.

VoIP-palvelua tarjoavan teleyrityksen tulee luovuttaa VoIP-palvelun käyttäjän paikkatiedot hätäviranomaisille tekniikan sekä hätäviranomaisten käyttämien järjestelmien sallimissa rajoissa. Mikäli VoIP-palvelu mahdollistaa puhelut sekä matkaviestinverkon että kiinteän verkon kautta samaa kutsujan matkaviestinnumeroa käyttäen, hätäpuhelut tulee pyrkiä ohjaamaan ensisijaisesti matkaviestinverkon kautta.

8.3 Telekuuntelu ja -valvonta

Velvollisuus avustaa viranomaisia pakkokeinolaissa [19] ja poliisilaissa [20] tarkoitetun telekuuntelun ja televalvonnan suorittamista varten on asetettu viestintämarkkinalain 95 §:ssä kaikille *verkopalvelua ja viestintäpalvelua tarjoaville teleyrityksille*. Teleyritysten on varustettava viestintäverkkonsa ja viestintäpalvelunsa sellaisilla teknisillä apuvälineillä ja ominaisuuksilla, että telekuuntelua ja televalvontaa on mahdollista suorittaa.

Viestintämarkkinalain 96 §:n mukaan telekuuntelua tai televalvontaa suorittavan viranomaisen (Keskusrikospoliisi) on toimitettava Viestintävirastolle esitys niistä toiminnallisista vaatimuksista, jotka viestintäverkon ja viestintäpalvelun tulee täyttää. Viestintävirasto päättää yksittäistapauksessa telekuuntelussa tai televalvonnassa käytettävälle apuvälineelle tai ominaisuudelle asetettavista teknisistä vaatimuksista kuultuaan teleyritystä ja 1 momentissa mainittua viranomaista. Teleyrityksen on pyrittävä siihen, että tekniset apuvälineet ja ominaisuudet asennetaan viestintäverkkoon tai viestintäpalveluun ennen viestintäverkon tai viestintäpalvelun käyttöönottoa.

Viestintämarkkinalain 97 §:n mukaan teleyrityksen on luovutettava viranomaiselle maksutta hallussaan olevat viranomaiselle laissa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden sekä pelastustoiminnan ylläpitämiseksi säädetyn tehtävän suorittamisessa tarpeelliset tiedot siten kuin siitä erikseen säädetään.

Teleyritys voi tarjota palvelua, jossa VoIP-palvelun numero on yhteinen muussa verkossa tarjottavan liittymän tai palvelun numeron kanssa. Näiden tapausten varalta telekuuntelua tai -valvontaa pyytävän viranomaisen on syytä tiedustella teleyritykseltä, onko kyseessä oleva numero tällainen. Näissä tapauksissa viranomaisen on myös päätettävä, kumpaan liittymätyyppiin lupaa haetaan, vai haetaanko sitä molempiin. Teleyrityksen tulee omalta osaltaan tukea tarvittavien selvitysten sujuvaa toteuttamista.

8.4 Kustannusten korvaaminen

Varautuminen poikkeusoloihin

Viestintämarkkinalain 94 §:n mukaan teleyrityksellä on oikeus saada varautumisesta aiheutuneista kustannuksista korvausta huoltovarmuuden turvaamisesta annetussa laissa [21] tarkoitetusta huoltovarmuusrahastosta ainoastaan, jos kustannukset ovat teleyrityksen toiminnan luonne ja laajuus huomioon ottaen huomattavia tai, jos kustannukset aiheutuvat etuoikeutettujen tilaajien tietojärjestelmän ylläpitämisestä ja kustannukset aiheutuvat liikenne- ja viestintäministeriön pyynnöstä tilatuista teknisistä hyödykkeistä. Kustannusten korvaamisesta päättää liikenne- ja viestintäministeriön esityksestä Huoltovarmuuskeskus.

Hätäpalvelut sekä telekuuntelu ja -valvonta

Viestintämarkkinalain 98 §:n mukaan teleyrityksellä on oikeus saada valtion varoista korvaus yksinomaan viranomaisen ilmoittamien tarpeiden vuoksi hankittujen järjestelmien, laitteistojen tai ohjelmistojen investoinneista, käytöstä ja ylläpidosta aiheutuneista välittömistä kustannuksista.

Teleyrityksellä on oikeus saada valtion varoista korvaus myös viranomaisen määräämästä toimenpiteestä aiheutuneista välittömistä kustannuksista. Kustannusten korvaamisesta päättää Viestintävirasto. Teleyritys ei saa käyttää viranomaisen kustantamia järjestelmiä, laitteistoja tai ohjelmistoja kaupalliseen toimintaansa. Viestintämarkkinalain 98 §:ssä tarkoitettu korvaus hätäpalveluiden tarjoamisesta ja telekuuntelun ja -valvonnan toteuttamisesta koskee viestintämarkkinalain 9 luvun vaatimuksia. Viestintämarkkinalain 55 §:n vaatimukset samoin kuin Viestintäviraston määräykset on toteutettava ilman eri korvausta.

9 VIESTINTÄVERKKOJA JA -PALVELUITA KOSKEVAT TEKNISET MÄÄRÄYKSET

Viestintämarkkinalain perusteella Viestintävirastolla on oikeus antaa viestintäverkkoja ja -palveluita koskevia tarkempia teknisiä määräyksiä. Osa VoIP-palveluita koskevista teknisissä määräyksissä annetuista vaatimuksista on käsitelty jo aiemmin tässä muistiossa. Tässä luvussa käsitellään aiemmin käsittelemättömät oleelliset vaatimukset sekä listataan VoIP-palveluiden kannalta merkittävimmät määräykset.

- Viestintävirasto 9 B/2004 M Tietoturvaloukkausten sekä vika- ja häiriötilanteiden Ilmoittamisvelvollisuudesta yleisessä teletoiminnassa
- Viestintävirasto 27 E/2005 M Viestintäverkon rakenteesta, liityntäpisteistä, HF (Human Factors)-näkökohdista, tärkeysluokittelusta ja varmistamisesta
- Viestintävirasto 28 F/2005 M Viestintäverkkojen yhteenliitettävyydestä, yhteentoimivuudesta ja merkinannosta
- Viestintävirasto 29 D/2005 M Viestintäverkkojen ja -palveluiden suorituskyvystä
- Viestintävirasto 30 D/2003 M Viestintäverkkojen tehonsyötöstä
- Viestintävirasto 31 C/2003 M Veloituksen teknisestä toteuttamisesta viestintäverkossa
- Viestintävirasto 32 K/2007 M Yleisen puhelinverkon numeroinnista
- Viestintävirasto 33 C/2005 M Hätäliikenteen ohjauksesta ja varmistamisesta
- Viestintävirasto 35 L/2007 M Teleliikenteen estoluokista
- Viestintävirasto 41 C/2004 M Viestintäverkkojen ja -palvelujen teknisestä dokumentoinnista
- Viestintävirasto 43 C/2004 M Viestintäverkon sähköisestä suojaamisesta
- Viestintävirasto 46 F/2007 M Puhelinnumeron siirrettävyydestä
- Viestintävirasto 47 B/2004 M Teleyritysten tietoturvasta
- Viestintävirasto 48 B/2004 M Viestintäverkon fyysisestä suojaamisesta
- Viestintävirasto 49 C/2005 M Tilaajan numerotietojen siirrosta viestintäverkossa
- Viestintävirasto 50 C/2007 M Viestintäverkon verkonhallinnasta

Esitetty lista vastaa tämän muistion julkaisuhetken tilannetta. Kaikki Viestintäviraston määräykset on julkaistu Viestintäviraston Internet-sivuilla osoitteessa www.ficora.fi.

9.1 Viestintäverkkojen tehonsyöttö

Viestintäviraston määräyksessä viestintäverkkojen tehonsyötöstä [22] määrätään verkon komponenttien ja telepäätelaitteiden tehonsyötöstä. Telepäätelaitteiden tehonsyötön tarkoituksena on varmistaa se, että puhelinliikenne käyttäjän perusliittymästä on mahdollista myös sähkökatkoksen aikana. IP-tekniikalla toteutetuilta puhepalveluilta telepäätelaitteen tehonsyöttöä ei ole kuitenkaan vaadittu, koska vaatimusta on pidetty teknis-taloudellisesti kohtuuttomana. VoIP-palvelua tarjoavan teleyrityksen tulee kuitenkin huolehtia, että sen asiakkaat ovat tietoisia puhepalvelun rajoituksista sähkökatkoksen aikana.

9.2 Tietoturva

Tietoturvan osalta VoIP-palveluntarjoajan tulee tutustua etenkin seuraavaan kolmeen määräykseen:

Määräyksen tietoturvaloukkausten sekä vika- ja häiriötilanteiden ilmoittamisvelvollisuudesta yleisessä teletoiminnassa [23] tarkoituksena on antaa Viestintävirastolle teletoiminnan valvonnassa, tietoturvaloukkausten havainnointitoiminnassa ja kansallisen tietoturvallisuuden tilannekuvan muodostamisessa tarvittavia tietoja. Tietoja voidaan myös käyttää säännösten kehittämistyössä.

Säännösten tarkoituksena on myös tehostaa teleyritysten asiakastiedottamista tietoturvaohjeista ja niiden torjumisesta.

Määräystä teleyritysten tietoturvasta [24] sovelletaan teleyritysten yleisten viestintäpalvelujen toteuttamiseen liittyvään toimintaan sekä teleyritysten yleiseen teletoimintaan käyttämiin järjestelmiin, viestintäverkkoihin ja -palveluihin ja siinä määrätään lähinnä tietoturvallisuuteen liittyvien asioiden hoidosta teleyrityksessä.

Määräystä viestintäverkon fyysisestä suojaamisesta [25] sovelletaan teleyritysten yleiseen teletoimintaan käyttämien tilojen ja teleyritysten yleiseen teletoimintaan käyttämien viestintäverkkojen fyysiseen suojaamiseen kuten lukitukseen, murto suojaukseen ja kulunvalvontaan. Tämän määräyksen tarkoittamia tiloja ovat teleyrityksen hallinnassa olevat yleiseen teletoimintaan käytetyt rakennukset ja rakennusryhmät sekä muissa rakennuksissa olevat teleyrityksen hallinnassa olevat yleiseen teletoimintaan käytetyt huoneistot, huoneet, komerot ja muut vastaavat rakennuksen rajatut osat.

10 MARKKINAMÄÄRITTELY JA VIESTINTÄMARKKINOIDEN TALOUDELLINEN VALVONTA

10.1 Markkinamäärittelyjen ja markkina-analyysien yleiset periaatteet

Viestintämarkkinalain 3 luvussa säädetään keinoista, joiden avulla turvataan tehokkaat kilpailuolosuhteet viestintämarkkinoilla. Viestintäviraston on kilpailutilanteen selvittämiseksi tehtävä merkitykselliseksi määrittelyistä tukku- ja vähittäismarkkinoista säännöllisin väliajoin markkina-analyysi. Viestintäviraston markkina-analyysi perustuu komission suositukseen, jossa on listattu analysoitavat viestintämarkkinat.⁶ Suosituksessa on seitsemän vähittäismarkkinaa eli kuluttajille ja loppukäyttäjille myytäviä tuotteita ja palveluita koskevaa markkinaa sekä 11 tukku-markkinaa eli teleyritysten välisiä suoritteita koskevaa markkinaa. Komission suosituksessa ei ole huomioitu VoIP-palveluita.

Viestintäviraston on päätöksellään määrättävä teleyritys huomattavan markkinavoiman yritykseksi, jos sillä markkina-analyysin perusteella havaitaan olevan tietyillä markkinoilla yksin tai yhdessä muiden kanssa sellaista taloudellista vaikutusvaltaa, jonka turvin se voi toimia huomattavassa määrin riippumattomana kilpailijoista, kuluttajista tai muista käyttäjistä. Viestintäviraston on päätöksellään asetettava huomattavan markkinavoiman yritykselle kilpailun esteiden poistamiseksi tai kilpailun edistämiseksi tarvittavat velvollisuudet. Velvollisuuksien tulee olla oikeassa suhteessa tavoiteltavaan päämäärään. Viestintämarkkinalain 18 § 2 momentissa ja 20 §:ssä on tyhjentävät luettelot niistä velvoitteista, joita HMV-yrityksille voidaan asettaa. Viestintävirasto asettaa velvoitteet erikseen jokaiselle HMV-yritykselle ja jokaiselle analysoidulle markkinalle ja asetetut velvoitteet voivat vaihdella yritysten ja markkinoiden välillä. Tästä johtuen kulloinkin sovellettavat ja voimassaolevat velvoitteet on syytä tarkistaa Viestintäviraston päätöksistä.

Viestintävirasto on tehnyt lähes 500 HMV-päätöstä ja ne ovat nähtävillä viraston nettisivuilla osoitteessa <http://www.ficora.fi/index/saadokset/tulkinnat/hmvpaatokset.html>. Sivuilta löytyy myös lisätietoa huomattavasta markkinavoimasta sekä HMV-päätöksiin liittyvästä menettelystä.

Viestintävirasto valvoo teleyrityksille asetettujen HMV-velvoitteiden noudattamista. Viestintävirasto voi joko omasta aloitteestaan tai toisen teleyrityksen tai käyttäjän pyynnöstä tutkia, ovatko HMV-yrityksen asettamat hinnat syrjimättömiä ja kohtuullisia. Virasto voi tarvittaessa velvoittaa yritystä esimerkiksi lopettamaan syrjivien ehtojen käytön tai kohtuullistamaan hintojaan. 1.3.2005 lähtien Viestintävirasto on voinut yksittäistapauksessa päättää perittävän korvauksen enimmäismäärästä. Hinnoittelun valvonnassa painopiste on teleyritysten keskinäisen hinnoittelun seurannassa. Uusien teleyritysten tulo markkinoille on mahdollista, kun yritysten keskinäinen hinnoittelu on kohtuullista ja tasapuolista. Näin syntyy paineita myös loppukäyttäjiltä perittävien hintojen alentamiseen.

⁶ Komission suositus sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen yhteisestä sääntelyjärjestelmästä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/21/EY mukaisesti ennakkosääntelyn alaisiksi tulevista merkityksellisistä tuote- ja palvelumarkkinoista sähköisen viestinnän alalla, annettu 11.2.2003 (2003/311/EY)

Taloudellisen valvonnan avulla voidaan tukea VoIP-palveluiden tarjontamahdollisuuksia. Kiinteän verkon tukkumarkkinoiden sääntely luo edellytyksiä kilpailevaan laajakaistatarjontaan, mikä puolestaan edistää ja helpottaa VoIP-palveluiden tarjontaa Suomessa. Sääntelyn tavoitteena on luoda toimintaedellytyksiä myös Internet-operaattorista riippumattomille kaupallisille VoIP-palveluille.

10.2 H MV-velvoitteiden soveltaminen VoIP-palveluihin

VoIP-palveluita ei ole erikseen huomioitu tällä hetkellä voimassa olevia vähittäismarkkinoita koskevia H MV-päätöksiä tehtäessä. Vähittäismarkkinoille (M1-M7) asetetut H MV-velvoitteet eivät siten tällä hetkellä koske VoIP-palveluita.

Yhteenliittämistä koskevat kiinteän puhelinverkon nousevan, laskevan liikenteen ja transit-palvelujen markkinat (M 8, M 9 ja M 10) sekä matkaviestinverkkoon laskevan liikenteen markkina (M 16) koskevat puheliikennettä ja sen yhteenliittämistä. Viestintävirasto katsoo, että myös VoIP-liikenne on puheliikennettä. Täten H MV-markkinoita 8, 9, 10 ja 16 koskevat H MV-velvoitteet ovat voimassa myös silloin kuin H MV-yritys on toteuttanut palvelunsa VoIP-tekniikalla. VoIP-palveluiden yhteenliittämistä on käsitelty laajemmin kappaleessa 5.1.

Muut tukkumarkkinoiden H MV-päätökset eivät suoraan koske VoIP-palveluita. Myös VoIP-palveluntarjoajilla on kuitenkin muun muassa oikeus vuokrata tilaajayhteyksiä ja laajakaistatukku-tuotteita H MV-yrityksiltä.

10.3 VoIP ja markkinatiedon keruu

Viestintävirasto kerää tietoja viestintämarkkinoista H MV-päätöksiä ja yleistä markkinaseurantaa varten. Tietoja kerätään säännöllisin väliajoin yhdestä neljään kertaa vuodessa.

Viestintävirasto on kerännyt tietoa VoIP-markkinoista syksystä 2004 alkaen. VoIP-tietoja kartoitetaan tällä hetkellä neljä kertaa vuodessa laajakaistakyselyn yhteydessä. Tietoja kerätään laajakais-tapalveluntarjoajilta sekä riippumattomilta VoIP-operaattoreilta. Markkinatietokyselyissään Viestintävirasto on selvittänyt VoIP-liittymien lukumäärää sekä liikennemääriä.

10.4 VoIP-palveluiden markkinavaikutusten seuranta Euroopassa

VoIP-palveluiden kehitystä ja leviämistä seurataan tarkasti myös EU:ssa. Komissio on julkaissut VoIP-palveluita ja niiden sääntelyä koskevan selvityksen kesäkuussa 2004.⁷ European Regulators Group (ERG) on helmikuussa 2005 antanut yhteisen lausuman VoIP-palveluiden sääntelystä ja edistämisestä. Komissio julkaisee uuden merkityksellisiä markkinoita koskevan markkinasuosituksensa vuoden 2007 lopulla. Suositusta uusittaessa VoIP-palvelut ja muut uudet teknologiat on otettu aikaisempaa paremmin huomioon. Viestintävirasto on osallistunut aktiivisesti suosituksen uudistamiseen.

⁷ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT on The treatment of Voice over Internet Protocol (VoIP) under the EU Regulatory Framework, An Information and Consultation Document, 14.6.2004

11 VIITELUETTELO

- [1] Viestintämarkkinalaki (393/2003 muutoksineen, VML), 23.5.2003, ajantasainen versio:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030393>
- [2] Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004 muutoksineen, SVTsL), 16.6.2004, ajantasainen versio: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040516>
- [3] Hallituksen esitys Eduskunnalle viestintämarkkinoita koskevan lainsäädännön muuttamisesta (HE 112/2002), 13.9.2002, <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020112>
- [4] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi sähköisten viestintäverkkojen ja –palvelujen yhteisestä sääntelyjärjestelmästä (puitedirektiivi) (2002/21/EY), 2.3.2002,
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fi/oj/2002/l_108/l_10820020424fi00330050.pdf
- [5] Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta (458/2002 muutoksineen), 5.6.2002,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020458>
- [6] Viestintäviraston päätös (629/543/2003) koskien Sonera Puhekaista –palvelun lainmukaisuutta, 29.10.2003, http://www.ficora.fi/suomi/document/paat_teliasonera_2910.pdf
- [7] Viestintäviraston päätös (1310/532/2004) koskien numeron siirrettävyyttä Saunalahti Lanka –palvelussa, 24.2.2005,
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_M_Q/1156442667542/Files/CurrentFile/Paat_Lanka.pdf
- [8] Viestintäviraston ohje teletoimintailmoituksen antamisesta Viestintävirastolle,
<http://www.ficora.fi/suomi/document/Teletoimintailmoitus.pdf>
- [9] Valtioneuvoston asetus merkitykseltään vähäisestä teletoiminnasta (675/2003),
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030675>
- [10] Määräys yleisen puhelinverkon numeroinnista (Viestintävirasto 32 K/2007 M),
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5qzdAucjk/Files/CurrentFile/Viestintavirasto32K2007M.pdf
- [11] Viestintäviraston kannanotto puhelinnumeroiden käytöstä VoIP-palveluissa, 15.6.2006,
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_A_L/5lusikjhT/Files/CurrentFile/kirje_VoIP.pdf
- [12] Liikenne- ja viestintäministeriön asetus Viestintäviraston maksuista (1126/2002, muutos 1112/2003), <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031112>
- [13] Määräys puhelinnumeroiden siirrettävyydestä (Viestintävirasto 46 F/2007 M),
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5qzdFThO8/Files/CurrentFile/Viestintavirasto46F2007M.pdf
- [14] Määräys tilaajan numerotietojen siirrosta viestintäverkossa (Viestintävirasto 49 C/2005 M),
<http://www.ficora.fi/suomi/document/Viestintavirasto49C2005M.pdf>
- [15] Määräys teleliikenteen estoluokista (Viestintävirasto 35 L/2007 M),
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5qzdDs6f5/Files/CurrentFile/Viestintavirasto35L2007M.pdf
- [16] Valmiuslaki (1080/1991), 22.7.1991, ajantasainen versio:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19911080>
- [17] Määräys hätäliikenteen ohjauksesta ja varmistamisesta (Viestintävirasto 33 C/2006 M),
<http://www.ficora.fi/suomi/document/Viestintavirasto33C2006M.pdf>
- [18] Viestintäviraston suositus (309/2007 S) hätäliikenteen ohjaamisesta yritysverkoista,
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5pmZ2G6WH/Files/CurrentFile/Suositus3092007S.pdf
- [19] Pakkokeinolaki (450/1987), 30.4.1987, ajantasainen versio:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870450>

[20] Poliisilaki (493/1995), 7.4.1995, ajantasainen versio:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950493>

[21] Laki huoltovarmuuden turvaamisesta (1390/1992), 18.12.1992, ajantasainen versio:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921390>

[22] Määräys viestintäverkkojen tehonsyötöstä (Viestintävirasto 30 D/2003 M),

<http://www.ficora.fi/suomi/document/Viestintavirasto30D2003M.pdf>

[23] Määräys tietoturvaloukkausten sekä vika- ja häiriötilanteiden ilmoittamisvelvollisuudesta yleisessä teletoinnassa (9 B/2004 M),

http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5jTIBwnxP/Files/CurrentFile/Viestintavirasto09B2004M.pdf

[24] Määräys teleyritysten tietoturvasta (47 B/2004 M),

<http://www.ficora.fi/suomi/document/Viestintavirasto47B2004M.pdf>

[25] Määräys viestintäverkon fyysisestä suojaamisesta (48 B/2005 M),

<http://www.ficora.fi/suomi/document/Viestintavirasto48B2004M.pdf>