



1.7.2010

YLEISPALVELUN VÄHITTÄISHINNOITTELUN KOHTUULLISUUDEN ARVIOINTI INTERNET-YHTEYSPALVELUISSA



1.7.2010

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	3
2. YLEISPALVELUTUOTTEIDEN HINNOITTELUUN LIITTYVÄT SÄÄNNÖKSET JA SOVELTAMISALA	3
2.1. EY:n lainsäädäntö.....	4
2.2. Viestintämarkkinalaki	5
2.3. Yleispalvelun laatua ja laadun todentamista koskevat alemmantasoiset säädökset..	8
3. YLEISPALVELUN HINNOITTELUN ARVIOINTI	9
3.1. Vähittäishintaseurannan toteuttaminen	11
3.2. Hinnoittelun kohtuullisuusarvioinnin periaatteet	12
3.3. Yleispalvelun kohtuullisuuden tapauskohtainen arviointi.....	14
4. YHTEENVETO	16



1.7.2010

1. JOHDANTO

Viestintämarkkinalain mukaan yleispalvelutuotteiden saatavuuden, laadun ja hinnoittelun valvonta kuuluvat Viestintäviraston tehtäviin. Tässä muistiossa käsitellään hinnoittelun valvontaan liittyviä kansainvälisiä ja kansallisia säädöksiä sekä kohtuullisen hinnoittelun arviointiperiaatteita Viestintävirastossa. Muistio käsittelee yleispalvelun internet-yhteyspalveluita. Puhelinpalvelujen yleispalvelusta on valmisteltu oma arviointimuistionsa vuonna 2009.

Kansallinen yleispalvelun sääntely perustuu EY-lainsäädäntöön. Yleispalveludirektiivissä määritellään ne työkalut, joiden avulla EU-valtioissa on mahdollista toteuttaa yleispalvelun hinnoitteluvalvontaa sekä kirjataan ylös tavoitteet, joita yleispalvelulla pyritään toteuttamaan. Jokaisella kansalaisella on oikeus perustasoiisiin internet-yhteyspalveluihin riippumatta asuinpaikasta. Palveluiden tulee myös toimia määritellyllä vähimmäistasolla laadullisesti sekä olla kohtuullisesti hinnoiteltuja, jotta jokaisella on yleispalvelutuotteiden käyttöön aito mahdollisuus. Kansallisella tasolla yleispalvelun kohtuullisen hinnoittelun arviointia ohjaa viestintämarkkinalaki. Hintojen kohtuullisuudesta on säädetty myös muussa lainsäädännössä, mutta tässä yhteydessä käsitellään ainoastaan EY-direktiivien ja viestintämarkkinalain edellyttämää arviointitapaa.

Yleispalvelun hinnoittelua seurataan jatkossa säännöllisin väliajoin ja hintatasoa sekä hintakehitystä verrataan suhteessa muihin vastaavanlaisiin viestintäpalveluihin. Muistiossa esitellään yleispalveluun sisältyvät internet-yhteyspalvelutuotteet, näitä koskeva Viestintäviraston vähittäishintaseuranta sekä peruseriaatteet, joiden mukaisesti Viestintävirasto arvioi yleispalvelutuotteiden hinnoittelun kohtuullisuutta yleisellä ja tapauskohtaisella tasolla. Tapauskohtaisessa arvioinnissa yhdistyvät yleiset periaatteet ja vertailutiedot yleispalvelun hinnoittelusta sekä yksittäisen tapauksen vallitsevat olosuhteet, joiden lopputuloksena voidaan ottaa kantaa yleispalvelun hinnoitteluun. Muistiossa ei oteta kantaa kohtuulliseen hintaan, vaan tuodaan julki viraston näkemys niistä periaatteista, joiden mukaan yleispalvelun hinnoittelun kohtuullisuutta arvioidaan. Viraston arviointitapa perustuu tässä esiteltyihin säännöksiin, periaatteisiin ja näkemyksiin.

2. YLEISPALVELUTUOTTEIDEN HINNOITTELUUN LIITTYVÄT SÄÄNNÖKSET JA SOVELTAMISALA

Tässä luvussa on käsitelty yleispalvelun hinnoittelua koskevaa EY:n taasoista ja kansallista lainsäädäntöä. Yhteisön oikeus mahdollistaa erilaisia sääntelyllisiä keinoja yleispalvelun kohtuuhintaisuuden varmistamiseksi. Näiden keinojen käyttöönottoaminen on kuitenkin jäsenvaltioiden harkinnassa. Tästä johtuen myös yleispalvelutuotteiden hinnoittelun valvonnassa käytetyt keinot vaihtelevat jossain määrin eri jäsenvaltioissa. Seuraavassa on pyritty tuomaan esiin toisaalta yhteisön oikeudessa hinnoittelun kohtuullisuuden turvaamiseksi määritellyt keinot sekä kuvaamaan kotimainen lainsäädäntö vastaavilta osin.



1.7.2010

2.1. EY:n lainsäädäntö

Yleispalvelusta säädetään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla 2002/22/EY (yleispalveludirektiivi).

Yleispalveludirektiivin 4 artiklan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että vähintään yksi yritys pystyy täyttämään kaikki kohtuulliset pyynnöt, jotka koskevat liittymän saamista yleiseen puhelinverkkoon tietyssä sijaintipaikassa ja mahdollistamaan yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käytön tietyssä sijaintipaikassa. Tarjotun liittymän tulee olla sellainen, että loppukäyttäjä voi soittaa ja vastaanottaa lähi-, kauko- ja ulkomaanpuheluja sekä lähettää ja vastaanottaa telekopioita ja tietoa sellaisin siirtonopeuksin, jotka riittävät mahdollistamaan tarkoituksenmukaisen Internet-yhteyden, ottaen huomioon vallitseva tilaajien enemmistön käytössä oleva tekniikka ja tekninen toteutettavuus. Lisäksi yleispalvelun sisältöä on säännelty direktiivin 5-7 artikloissa, jotka koskevat numerotiedotuspalveluja ja luetteloita, maksullisia yleisöpuhelimia sekä vammaisia käyttäjiä varten toteutettavia erityistoimenpiteitä.

Euroopan yhteisöjen komission 25 päivänä syyskuuta 2008 julkaisemassa tiedonannossa yleispalveludirektiivin määräaikaistarkastelusta (KOM2008/572) todetaan direktiivin viittauksella datasiirtoon siirtonopeudella, joka mahdollistaa tarkoituksenmukaisen internet-liittynnän, tarkoitettavan yksinkertaista kapeakaistaista verkkoliittymää, jonka siirtonopeuden pitäisi riittää esimerkiksi yleisen internetin kautta tarjottavien verkkopalvelujen käyttöön. Liittymän on mahdollistettava tyydyttävän tasoisen internetin käyttö, ja jäsenvaltio voi edellyttää liittymänopeuden nostamista tasolle, joka on tilaajien enemmistön käytössä.

Samassa yhteydessä komissio kuitenkin toteaa, että jäsenvaltioissa ollaan lähestymässä sitä rajaa, jolloin kapeakaista ei enää täytä direktiivin 4 artiklan 2 kohdan vaatimusta siirtonopeuksista, jotka "riittävät mahdollistamaan tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden". Maaliskuussa 2010 komissio käynnisti julkisen kuulemisen tarkoituksenaan kartoittaa digitaalijan yleispalvelutarvetta. Kuulemisella selvitetään, olisiko 10 vuotta sitten laadittuja sääntöjä ajanmukaistettava sen varmistamiseksi, että perusviestintämahdollisuudet, kuten nopea internet, ovat kaikkien EU-kansalaisten ulottuvilla. Tarpeen mukaan komissio tekee asiaan liittyviä säädösehdotuksia vuoden 2010 loppuun mennessä.

Yleispalvelun kohtuuhintaisuudesta säädetään direktiivin 9 artiklassa. Artiklan 1 kohdan mukaan kansallisten sääntelyviranomaisten on seurattava sellaisten palvelujen vähittäishintojen kehitystä ja tasoa, jotka 4, 5, 6 ja 7 artikloissa on määritelty kuuluvan yleispalveluvollisuuksien piiriin ja joita nimetyt yritykset tarjoavat, erityisesti suhteessa jäsenvaltion kuluttajahintoihin ja tulotasoon. Lisäksi jäsenvaltiot voivat säännellä yleispalvelutuotteiden hinnoittelua artiklan 2-6 kohtien mukaisesti.

Direktiivin 9 artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat kansallisten olosuhteiden perusteella vaatia nimettyjä yrityksiä tarjoamaan kuluttajille



1.7.2010

tavanomaisten kaupallisten ehtojen mukaan asetetuista hinnoista poikkeavia hintavaihtoehtoja tai -paketteja erityisesti sen varmistamiseksi, että pienituloisilla käyttäjillä tai käyttäjillä, joilla on sosiaalisia erityistarpeita, on mahdollisuus käyttää yleisesti saatavilla olevaa puhelinpalvelua.

Jäsenvaltiot antavat nimettyjä yrityksiä koskevia päätöksiä, joissa säädetään erityisesti hintavaihtoehtoista tai hintakattojen noudattamisesta, maantieteellisin perustein määrityistä keskihinnoista tai muista vastaavista järjestelmistä. Lisäksi ne voivat artiklan 3 kohdan mukaan varmistaa, että tukea annetaan pienituloisille kuluttajille tai kuluttajille, joilla on todettu olevan erityistarpeita. Artiklan 4 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat kansallisten erityisolosuhteiden perusteella tai hintakattojen noudattamiseksi vaatia 4, 5, 6 ja 7 artiklaan perustuvien velvollisuuksien alaisia yrityksiä soveltamaan jäsenvaltion koko alueella yhtenäisiä hintoja, maantieteellisin perustein määritetyt keskihinnat mukaan lukien.

Jos sellainen nimetty yritys, jolla on velvollisuus tarjota erityisiä hintavaihtoehtoja, soveltaa yhtenäisiä hintoja tai noudattaa hintakattoja, kansallisten sääntelyviranomaisten on artiklan 5 kohdan mukaan varmistettava, että hinnoittelua koskevat ehdot ovat kaikilta osin selkeät, ne julkistetaan ja niitä sovelletaan syrjimättömyyden periaatetta noudattaen. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia erityisjärjestelyjen muuttamista tai lopettamista.

Yleispalveludirektiivin 10 artiklassa säädetään lisäksi kulujen valvonnasta. Artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että nimettyjen yritysten tarjotessa 4, 5, 6 ja 7 artiklassa sekä 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen lisäksi muita toimintoja ja palveluita, yritykset määrittelevät ehtonsa siten, ettei tilaajan tarvitse maksaa tarpeettomista tai pyydetyn palvelun kannalta aiheettomista toiminnoista tai palveluista.

2.2. Viestintämarkkinalaki

Yleispalvelun määritelmä ja hinnoittelun valvonta

Yleispalvelutuotteesta ja yleispalvelun hinnan kohtuullisuudesta säädetään yleispalveluvelvollisuutta koskevassa viestintämarkkinalain 60 c §:ssä (331/2009), jonka mukaan teleyritys, jonka Viestintävirasto on 59 §:ssä tarkoitettulla 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. Tarjottavan liittymän tulee olla sellainen, että siitä voidaan soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa kotimaan ja ulkomaan puheluita sekä käyttää muita tavanomaisia puhelinpalveluita. Liittymän on lisäksi mahdollistettava tarkoituksemukainen internet-yhteys, ottaen huomioon tilaajien enemmistön käytössä oleva yhteysnopeus, tekninen toteutettavuus ja kustannukset. Teleyritys voi tarjota edellä tarkoitettuja palveluita myös useamman liittymän välityksellä, jos siitä ei aiheudu käyttäjälle kohtuuttomia lisäkustannuksia.



1.7.2010

Viestintämarkkinalain yleispalveluvollisuutta koskevia säännöksiä on muutettu 1.7.2009. Viestintämarkkinalain 60 c §:ään lisättiin uusi 3 momentti, jonka mukaan liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella säädetään erikseen siitä, mitä kulloinkin tarkoitetaan yleispalveluveloitteeseen kuuluvalla tarkoituksenmukaisella internet-yhteydellä. Ennen asetuksen antamista Viestintäviraston on laadittava selvitys tiedonsiirto- palveluiden markkinoista, tilaajien enemmistön käytössä olevasta yhteysnopeudesta ja teknisestä kehitystasosta sekä arvio sääntelyn taloudellisista vaikutuksista teleyrityksille.

Yleispalveluvelvoite on tekniikkariippumaton. Jo aiemmin voimassa olleen lain perusteluissa (HE 150/2006) on todettu, että käyttäjälle tarjottu liittymä ei ole sidoksissa tiettyyn tekniikkaan. Myös nykyisen lain perusteluissa korostetaan teknologianeutraalisuutta. Säännöksen mukaan liittymän on mahdollistettava tarkoituksenmukainen internet-yhteys, ottaen huomioon tilaajien enemmistön käytössä oleva yhteysnopeus, tekninen toteutettavuus ja kustannukset. Säännös ei tarkemmin määritä, millä tekniikalla tarkoituksenmukainen internet-yhteys toteutetaan, mutta yhteyden on täytettävä liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella kulloinkin asettamat yhteyden nopeutta koskevat laatuvaatimukset.

Viestintämarkkinalain 60 c §:n mukaan teleyritys on velvollinen tarjoamaan käyttäjälle *kohtuullisella hinnalla* liittymän yleiseen viestintäverkkoon tämän vakinaisessa asuin- tai sijaintipaikassa. Lain perusteluissa todetaan, että liittymän kohtuullinen hinta voi vaihdella eri puolella maata. Hinnan kohtuullisuutta on arvioitava sekä viestintäpalvelun käyttäjän että teleyrityksen näkökulmasta. Kohtuullisessa hinnassa voidaan ottaa huomioon paitsi liittymän käyttökustannukset, myös yhteyden rakentamiskustannukset.

Viestintämarkkinalain 60 c §:n mukaan teleyritys voi tarjota käyttäjälle palveluita myös useamman liittymän välityksellä, jos siitä ei aiheudu käyttäjälle kohtuuttomia lisäkustannuksia. Yleispalveluvelvoitteen piiriin kuuluvat puhelin- ja internet-yhteydaspalvelut voidaan siten lähtökohtaisesti tarjota käyttäjälle eri liittymien yhdistelmänä. Lain perustelujen mukaan kohtuuttomia lisäkustannuksia voisivat olla esimerkiksi kalliiden lisälaitteiden hankintavelvollisuus tai lukuisat liittymien avausmaksut.

Viestintämarkkinalakia muutettiin aiemmin jo vuonna 2007. Tuolloin voimaan tulleella viestintämarkkinalain uudistuksella lakiin lisättiin sääntelyä koskien yleispalveluyrityksen mahdollisuuksia saada valtion varoista korvausta kohtuuttoman taloudellisen rasitteen muodostavista yleispalvelun nettokustannuksista¹. Yleispalvelun nettokustannuksista ja kustannusten korvaamisesta säädetään viestintämarkkinalain 60 a-b §:ssä. Yleispalveluyrityksen mahdollisuudella saada korvausta yleispalvelusta aiheutuvista kustannuksista on merkitystä yleispalvelun hinnan kohtuullisuutta arvioitaessa. Viestintämarkkinalain 60 b §:n perusteluissa todetaan, että yleispalveluyritys voisi joutua tarjoamaan yleispalvelua myös tappiolla, jos se ei ole yrityksen kokonaistaloudellinen tilanne huomioon ottaen kohtuutonta.

¹ Yleispalvelun nettokustannuksilla tarkoitetaan niitä palvelun tuottamisesta aiheutuneita kustannuksia, joita yleispalveluyritys ei saa katetuksi palvelun tuottamalla tuloilla.



1.7.2010

Viestintämarkkinalain perusteluissa on todettu kohtuullisella hinnalla tarkoitettavan hintaa, joka on keskimääräisen käyttäjän näkökulmasta kohtuullinen. Tämän ei kuitenkaan ole katsottu tarkoittavan, että hinnan tulisi liittymän maantieteellisestä sijainnista ja sen rakentamisesta aiheutuvista kustannuksista riippumatta olla aina sama. Lisäksi lain perusteluissa on todettu, että hinta ei voi olla myöskään teleyrityksen kannalta kohtuuton. Kuten edellä on todettu, lain perusteluissa on kuitenkin katsottu, että yleispalveluyritys voi joissain tilanteissa joutua tarjoamaan yleispalvelua myös tappiolla. Yksittäisten liittymien hintaa ei siten välttämättä voida pitää teleyrityksen kannalta kohtuuttomana siinäkin tapauksessa, että teleyritys ei voisi laskuttaa kaikkia liittymän rakentamisesta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalta.

Yleispalvelun vähittäishintojen seuranta

Yleispalvelun vähittäishintojen seurannasta säädetään viestintämarkkinalain 60 §:ssä (70/2007), jonka mukaan *Viestintäviraston on seurattava yleispalveluyrityksiksi nimeämiensä yritysten tarjoaman yleispalvelun hinnoittelua ja verrattava sitä muiden viestintäpalveluiden hintatasoon.*

Lain perusteluissa (HE 150/2006) on todettu, että säännöksellä on pantu täytäntöön yleispalveludirektiivin 9 artiklan 1 kohta, jonka mukaan kansallisten sääntelyviranomaisten on seurattava yleispalvelun piiriin kuuluvien palvelujen kehitystä ja tasoa ja joita nimetyt yritykset tarjoavat, erityisesti suhteessa jäsenvaltion kuluttajahintoihin ja tulotasoon. Säännöksen tarkoituksena on varmistaa se, että yleispalvelun hinnoittelu seuraa muuta keskimääräistä kuluttajahinnoittelua ja on käyttäjän kannalta kohtuullista. Perusteluissa todetaan, että yleispalveluyrityksen nimeämismetettelyn tavoitteena on tuottaa yleispalvelu mahdollisimman kustannustehokkaasti ja käyttäjien kannalta edulliseen hintaan, minkä tavoitteiden toteutuminen hinnoittelun seurantavelvoitteella pyritään takaamaan.

Viestintäviraston hintaseurannalle ei säännöksessä ole asetettu erityistä määräaika, vaan seurannan tulisi olla periaatteessa jatkuvaa. Lain perustelujen mukaan Viestintävirasto voisi käytännössä toteuttaa hintaseurannan esimerkiksi tietyin määräajoin tehtävällä otannalla.

Viestintämarkkinalaissa ei ole säädetty Viestintävirastolle oikeutta säännellä yleispalvelun vähittäishintoja yleispalveludirektiivin 9 artiklan 2 ja 4 kohtien mukaisin keinoin, kuten hintakattoja tai maantieteellisiä keskihintoja asettamalla tai velvoittamalla teleyrityksiä tarjoamaan erityisiä hintavaihtoehtoja pienituloisille käyttäjille tai käyttäjille, joilla on sosiaalisia erityistarpeita. Viestintävirastolla ei myöskään ole direktiivin 9 artiklan 3 kohtaa vastaavaa mahdollisuutta tukea pienituloisia käyttäjiä tai käyttäjiä, joilla on todettu olevan sosiaalisia erityistarpeita.

Sopimusehtoja koskeva sääntely

Yleispalvelutuotteen hinnan ja hinnan määräytymistä koskevien sopimusehtojen kohtuullisuutta arvioitaessa voidaan nojautua myös sopimusehtoja ja hinnastoa koskevaan viestintämarkkinalain 66 §:ään



1.7.2010

(1.9.2006/759). Pykälän mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia.

Viestintämarkkinalain 66 § soveltuu ainoastaan kuluttajasopimusten ehtoihin. Pykälän nojalla ei siten voida ottaa kantaa teleyrityksen yritysasiakkaiden kanssa käyttämien yleispalvelun hintaa koskevien sopimusehtojen kohtuullisuuteen.

Arvioitaessa sopimusehdon kohtuuttomuutta kuluttajan kannalta voidaan viestintämarkkinalain perustelujen (HE 231/2005) mukaan ottaa huomioon esimerkiksi kuluttajasopimusten kohtuuttomia sopimusehtoja koskeva direktiivi (neuvoston direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista sopimusehdoista, 93/13/ETY), joka on pantu täytäntöön kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun säännöksillä.

Valvontamenettely

Viestintäviraston toimivalta valvoa yleispalvelun hinnoittelua perustuu viestintämarkkinalain 119 §:ään ja 126 §:ään. Viestintämarkkinalain 119 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa tämän lain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Viestintämarkkinalain 126 §:n mukaan, jos teleyritys tai henkilö, jonka etua tai oikeutta asia koskee, katsoo, että joku toimii tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi. Viestintävirasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavakseen.

2.3. Yleispalvelun laatua ja laadun todentamista koskevat alemmantasoiset säädökset

Liikenne- ja viestintäministeriön asetus tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa

Viestintämarkkinalain yleispalveluvollisuutta koskevia säännöksiä on muutettu 1.7.2009. Viestintämarkkinalain 60 c §:ään lisättiin uusi 3 momentti, jonka mukaan liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella säädetään erikseen siitä, mitä kulloinkin tarkoitetaan yleispalveluvoitteeseen kuuluvalla tarkoituksenmukaisella internet-yhteydellä. Tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden määrittelemisen siten, että yhteysnopeutta tarkastellaan säännöllisin väliajoin, muuttaa tulkinnan joustavammaksi ja dynaamisemmaksi.

Liikenne- ja viestintäministeriö on 7.10.2009 viestintämarkkinalain 60 c §:n 3 momentin (331/2009) nojalla antanut asetuksen tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa (732/2009). Asetuksen 1 §:n 1 momentin mukaan viestintämarkkinalain 60 c §:n 2 momentissa tarkoitettua tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeus saapuvassa liikenteessä on 1 Mbit/s.

Internet-yhteyden yleispalvelunopeutta säädettäessä on perusteltua asettaa vähimmäistaso keskimääräiselle yhteysnopeudelle, jolloin tila-



1.7.2010

päistä keskiarvon alitusta voitaisiin pitää hyväksyttävänä. Asetuksen 1 §:n 2 momentin mukaan sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, riittää, että internet-yhteyden keskimääräinen nopeus saapuvassa liikenteessä on vähintään 750 kbit/s 24 tunnin mittausjakson aikana ja vähintään 500 kbit/s minkä tahansa 4 tunnin mittausjakson aikana.

Asetus tuli voimaan 15.10.2009 ja sitä sovelletaan sen voimaantulon jälkeen yleispalveluyritykseksi nimetyn yrityksen tarjoamaan internet-yhteyteen 1.7.2010 alkaen.

Viestintäviraston määräys 58/2009 M

Liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella määriteltävän yleispalveluun kuuluvan internet-yhteyden käytännön toteuttaminen, mittaaminen ja valvonta edellyttävät tarkempaa teknistä ohjeistusta. Viestintävirasto on viestintämarkkinalain 129 §:n (393/2003) nojalla antanut 20 päivänä lokakuuta 2009 määräyksen viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta (Viestintävirasto 58/2009 M). Määräyksen luvussa 3 määrätään yleispalveluveloitteeseen kuuluvan tarkoituksenmukaisen internet-yhteyden vähimmäisnopeuden teknisestä määrittelystä ja mittaamisesta.

Yleispalveluliittymän laadun todentamista koskevassa 8 §:ssä asetetaan yleispalveluyritykseksi nimetyille palveluyritykselle velvollisuus todentaa tarvittaessa, että sen yleispalveluna tarjoama internet-yhteyspalvelu täyttää viestintämarkkinalain 60 c §:stä (331/2009) ja liikenne- ja viestintäministeriön asetuksesta (732/2009) johtuvat palvelun laatua koskevat erityiset vaatimukset. Määräyksen tarkoitus on varmistaa, että yleispalveluveloitetta tulkitaan tältä osin yhdenmukaisesti kaikkialla Suomessa. Määräyksessä määritellään myös yhtenäiset mittauskriteerit, joiden tavoitteena on selkiyttää sekä teleyritysten että käyttäjien oikeuksia ja minimoida mittauksen verkon muulle käytölle aiheuttamat häiriöt.

3. YLEISPALVELUN HINNOITTELUN ARVIOINTI

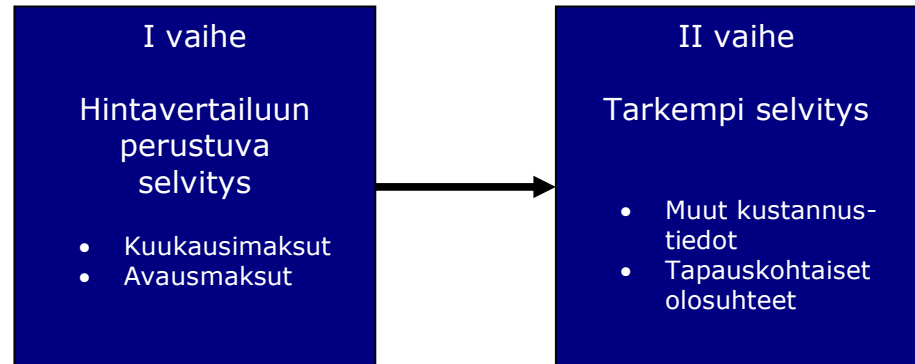
Hinnoittelun kohtuullisuuden arviointi voidaan karkealla tasolla jakaa kahteen toisiaan tukevaan toimintoon eli yleiseen hintatason seurantaan sekä tapauskohtaiseen hintojen kohtuullisuusarviointiin. Hallituksen esityksessä todetaan, että Viestintäviraston on seurattava yleispalveluyritysten tarjoaman yleispalvelun hinnoittelua ja verrattava sitä muiden viestintäpalveluiden hintatasoon. Tarkoituksena on seurata, että yleispalvelun hinnoittelu seuraa muuta keskimääräistä kuluttajahinnoittelua ja on käyttäjän kannalta kohtuullista.² Yleispalvelutuotteen hinnan tulee olla kohtuullinen myös teleyrityksen näkökulmasta. Hinnoittelun arvioinnin kokonaisprosessi on kuvattu muistion lopussa liitteenä (liite nro 1). Viestintävirasto tutkii yksittäistä toimenpidepyyntöä ensivaiheessa hintavertailutietojen avulla. Erityisesti avaus- ja kuukausimaksuja koskevien valitusten osalta hintavertailujen avulla voidaan arvioida sitä, onko valituksen kohteena olevaa hinnoittelua tarpeen tutkia tarkemmin. Mikäli hinta-

² HE 150/2006 vp. s. 22 - 23.



1.7.2010

vertailujen perusteella on syytä epäillä hinnoittelun kohtuuttomuutta, jatkuu toimenpidepyynnön tutkiminen tarkemmalla tasolla. Liittymän rakentamiskustannuksiin liittyvät toimenpidepyynnöt ovat tyypillisesti enemmän tapauskohtaista harkintaa vaativia, jolloin hintavertailun merkitystä näiden toimenpidepyyntöjen osalta on arvioitava mm. toimenpidepyynnön perustietojen mukaan.



Kuvio 1. Hinnoittelun arviointi vaiheittain.

Internet-yhteyspalvelujen hintaan sisältyy kertaluontoinen maksu, joka muodostuu liittymän avausmaksusta sekä sen mahdollisesta hankintahinnasta tai rakentamiskustannuksista. Tämän lisäksi hintaan sisältyy kiinteä kuukausimaksu. Yleispalveluliittymiä voidaan tarjota eri tekniikoilla toteutettuina. Yleispalveluliittymällä voidaan tarjota myös yleispalvelutuotteen vähimmäisvaatimukset ylittäviä palveluita, kunhan liittymän hinnoittelu vastaa vähimmäisvaatimuksia vastaavan yleispalveluliittymän kohtuullista hintaa.

Euroopassa on tällä hetkellä vasta yksittäisiä valtioita, jotka ovat laajentamassa yleispalveluveloitettaan puhelinpalveluista laajakajaistaverkolla toteutettaviin internet-yhteyspalveluihin. Näistä maista ainoastaan Sveitsissä³ on jo otettu käyttöön laajakajaistapalvelut kattava yleispalveluveloite internet-yhteyspalveluissa. Euroopan vallitsevasta tilanteesta johtuen Suomi on ensimmäisten maiden joukossa määrittelemässä yleispalvelulle sen laatuun ja hinnoitteluun liittyviä periaatteita.

³ Sveitsissä yleispalveluveloite on Swisscom SA:lla, jolle viestintämarkkinaviranomainen BAKOM on asettanut enimmäishinnat yleispalvelun internet-palveluille. Avaus- ja kuukausimaksujen enimmäismäärät (avausmaksu 40 CHF eli n. 27 EUR, kuukausimaksu 69 CHF eli n. 47 EUR) on asetettu teknologianeutraalisti vastaavien viestintäpalveluiden keskimääräisen hintatason mukaisesti. Yleispalveluyritys saa itse valita yleispalvelun teknologisen toteuttamistavan, kunhan se tarjoaa määritellyn 600 kbit/s saapuvan liikenteen ja 100 kbit/s lähtevän dataliikenteen miniminopeuden mukaisen palvelun. Sveitsissä yleispalvelun kuukausimaksu sisältää myös puhelinlinjan ja -numeron sekä yhteystiedot painettuna puhelinluetteloon. Rakentamiskustannukset kuuluvat yleispalveluyrityksen maksettaviksi määriteltyyn 20.000 CHF (n. 13.600 EUR) enimmäismäärään asti, jonka jälkeisen osuuden maksamisesta vastaa yhteyden tilannut käyttäjä.

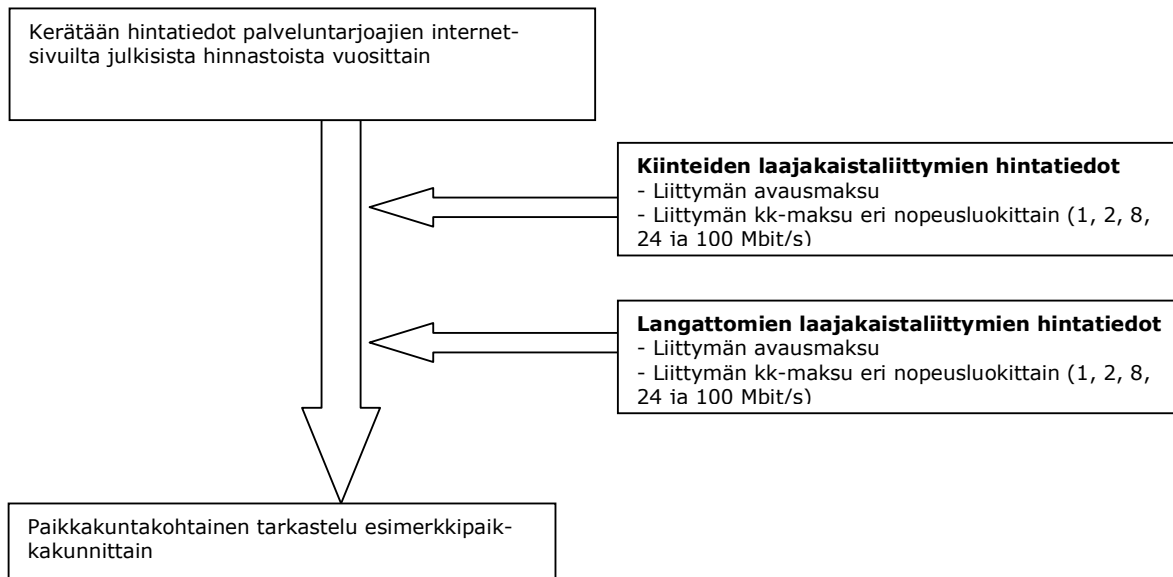


1.7.2010

3.1. Vähittäishintaseurannan toteuttaminen

Viestintävirasto valvoo yleispalvelutuotteiden hinnoittelun kohtuullisuutta keräämällä säännöllisesti hintatiedot kaikista yleispalvelun kannalta keskeisistä tuotteista. Keskeisiä vähittäishintatietoja ovat asiakkaille tarjottavien laajakaistaliittymien avausmaksut ja kuukausimaksut. Kiinteiden ja langattomien laajakaistaliittymien hintatiedot kerätään vuosittain. Näitä tietoja käytetään yleispalvelutuotteiden hintaseurannan vertailutietoina.

Matkaviestinverkossa toimivien mobiililaajakaistaliittymien vähittäishintaseuranta on varsin yksinkertaista yhtenäisten kansallisten hintojen vuoksi. Kiinteiden laajakaistaliittymien ja paikallisesti tarjottavien langattomien laajakaistaliittymien hinnat eroavat eri paikkakuntien välillä. Hintoja tarkastellaan tästä syystä alueellisesti. Hintaseurantaa varten kerätään kiinteän verkon vähittäishintatiedot ennalta valittujen esimerkkipaikkakuntien osalta. Paikkakunnat on pyritty valitsemaan siten, että ne kattavat mahdollisimman hyvin Suomessa toimivat kiinteän verkon teleyritykset.



Kuvio 2. Hintaseurantatietojen keruuprosessi.

Viestintävirasto kerää laajakaistaliittymien hintatiedot säännöllisesti. Tiedot kerätään mahdollisimman kattavasti eri palveluntarjoajilta ja eri paikkakunnilta ympäri Suomen, sekä suurista kaupungeista että pienemmiltä paikkakunnilta. Yleispalvelun vähittäishintojen seurantaan laajakaistaliittymistä kerätään lisäksi vuosittain myös liittymien avausmaksut.

Joulukuussa 2009 Viestintävirasto julkaisi telepalvelujen hintatasotutkimuksen. Tutkimuksessa muodostetaan keskimääräisiin hintoihin perustuva hintaindeksi muun muassa kiinteiden ja langattomien laajakaistaliit-



1.7.2010

tymien hinnoista. Paikkakuntaakohtaisia hintatietoja ja hintaindeksiä käytetään apuvälineenä verrattaessa yleispalveluhintojen tasoa ja kehitystä suhteessa muihin vastaaviin laajakaistapalveluihin⁴. Hintoja voidaan tarvittaessa verrata myös yleiseen hintatason kehitykseen ja kuluttajien tulotasoon käyttämällä apuna esimerkiksi Tilastokeskuksen tuottamaa kuluttajahintaindeksiä. Myös käyttäjien erityisryhmien tarpeeseen voidaan tehdä omia hintavertailuja. Lisäksi liittymien asennus- ja avausmaksuja seurataan vastaavalla tavalla osana vähittäishintaseurantaa kuitenkin siten, että avausmaksujen vertailu laaditaan erillään kuukausikohtaisten hintojen vertailusta johtuen avaus- ja asennusmaksujen kertaluonteisuudesta.

Yleisen hintatason seurannan perusteella ei välttämättä voida suoraan tehdä johtopäätöksiä yksittäisen liittymän hinnan kohtuullisuudesta. Tietoa voidaan kuitenkin käyttää tapauskohtaisen hinnoittelun arvioinnin sekä yleispalveluyrityksen nimeämistarpeen arvioinnin tukena.

3.2. Hinnoittelun kohtuullisuusarvioinnin periaatteet

Kumotun viestintämarkkinalain 59 §:n (393/2003) perusteluissa on todettu, että yleispalveluna tarjotun liittymän hinnan tulee olla kohtuullinen keskimääräisen käyttäjän näkökulmasta arvioituna. Toisaalta sekä voimassaolevan että kumotun lain perusteluissa on kuitenkin tuotu esiin myös useita sellaisia kohtuullisuusarviointiin vaikuttavia seikkoja, jotka on mahdollista huomioida vain yksittäisen yleispalveluliittymän hinnan kohtuullisuutta arvioitaessa. Tällaisia ovat esimerkiksi liittymän rakentamisesta aiheutuvat kustannukset, joiden suuruus vaihtelee käyttäjän sijainnista riippuen. Tältä osin yleispalveluliittymän hinnan kohtuullisuutta on Viestintäviraston näkemyksen mukaan arvioitava yksittäisen käyttäjän näkökulmasta. Nykyisin teleyritykset käyttävät internet-yhteyspalveluiden hinnoittelussa tyypillisesti kiinteitä kuukausihintoja.

Sekä kumotun viestintämarkkinalain 59 §:n että voimassa olevan lain perusteluissa mainittu hinnoittelun kohtuullisuuden arviointiin vaikuttava toinen tekijä on se, että hinnan ei tarvitse liittymän maantieteellisestä sijainnista ja sen rakentamisesta aiheutuvista kustannuksista riippumatta olla aina sama. Suomessa on kiinteässä verkossa tarjottujen internet-yhteyspalvelujen osalta ollut käytössä osin aluehinnoittelu. Osittain tämä on seurausta kiinteän verkon internet-yhteyspalvelujen tarjonnan rakenteesta, koska palveluja ovat tarjonneet useat alueelliset teleyritykset eri puolilla Suomea omissa verkoissaan. Alueellinen teleyritys on saattanut käyttää yhtenevää hintaa koko verkkonsa alueella, mutta useimmiten hinnoittelu on vaihdellut myös verkon sisällä. Hinnoittelun alueelliseen eriytymiseen ovat vaikuttaneet erityisesti palvelun tuotantokustannukset, jotka riippuvat osaltaan alueen palvelun käyttäjämääristä, joiden kesken verkonkäyttökustannukset jaetaan.

⁴ Vastaavat laajakaistapalvelut määrittyvät internet-yhteyspalvelun nopeusluokan perusteella. Viestintäviraston näkemyksen mukaan nykyiset 1 Mbit/s:n ja 2 Mbit/s:n kiinteät ja langattomat laajakaistaliittymät vastaavat lähimmin liikenne- ja viestintäministeriön internet-yhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa antamassa asetuksessa määritettyä yhteysnopeutta.



1.7.2010

Liittymähintojen maantieteelliselle eriytymiselle on kustannusperusteita, koska rakentamis- ja ylläpitokustannukset vaihtelevat alueittain. Internet-yhteyspalvelujen toimivuus edellyttää tiettyä verkkorakennetta. Alueilla, joilla liittymiä verkossa on harvemmassa, on kunkin liittymän aiheuttama osuus verkon rakentamis- ja ylläpitokustannuksista suurempi kuin alueella, jossa verkossa on liittymiä tiheässä. Toisaalta verkon rakentamiskustannukset, erityisesti kaapelien kaivaminen, saattaa suhteessa olla merkittävästi kalliimpaa tiheään rakennetulla alueella kuin haja-asutusalueella.

Matkaviestinverkossa tarjottavien laajakaistaliittymien hinnoittelu on ollut tähän asti valtakunnallista. WiMAX-liittymien hinnoittelu on ollut kunkin alueellisen WiMAX-verkon alueella yhteneväistä. Sekä matkaviestinverkon että WiMAX-verkon laajentaminen uusille käyttäjille kuitenkin saattavat aiheuttaa rakentamiskustannuksia, joiden kohdistaminen yksinomaan yleispalvelun tarjoajan ja yleispalvelun käyttäjän kannettavaksi ei ole kohtuullista. Myös liittymän kuuluvuutta parantavat laitteet, kuten lisäantennit saattavat aiheuttaa joillakin alueilla muihin kyseisen verkon liittymiin verrattuna korkeampia liittymiskustannuksia ja näin ollen hinnoittelun alueellista eroavuutta. Langattomia verkkoja parannettaessa liittymien tarjoamiseksi yleispalveluasiakkaille parannetaan usein myös olemassa olevien käyttäjien saamaa palvelua. Tällöin hinnoittelun kohtuullisuutta arvioitaessa ei välttämättä ole oikein kohdistaa kaikkia kustannuksia yleispalveluasiakkaiden kannettavaksi, mikäli palvelutason parantumisesta hyötyvät myös muut asiakkaat.

Yleispalveluun kuuluvan internet-yhteyden nopeudelle on sekä liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella (732/2009) että Viestintäviraston määräyksellä (58/2009 M) asetettu laadullisia vaatimuksia. Sekä internet-yhteyden yleispalvelunopeudelle asetettu vähimmäistaso että yleispalveluyritykselle asetettu velvollisuus todentaa, että tarjottu internet-yhteyspalvelu täyttää palvelun laatua koskevat erityiset vaatimukset, saattavat aiheuttaa yleispalveluyritykselle kustannuksia, jotka poikkeavat muiden internet-yhteyspalvelujen tarjonnassa syntyvistä kustannuksista. Nämä kustannukset tulee ottaa huomioon arvioitaessa yleispalveluna tarjottavan internet-yhteyspalvelun kohtuullista hintaa. Laatutason nostaminen esimerkiksi vähimmäisnopeuden osalta saattaa vaikuttaa yleispalvelun hintatasoon, mikäli tämä edellyttää merkittävää olemassa olevan verkon parantamista.

Kohtuullisen hinnoittelun velvoite ei Viestintäviraston näkemyksen mukaan edellytä, että kaikkien yleispalveluyrityksen toteuttamien vaihtoehtoisten yleispalvelun vaatimukset täyttävien palvelukokonaisuuksien hinnoittelun tulee olla kohtuullista. Riittää, että yleispalveluyritys tarjoaa jollakin kohtuullisesti hinnoitellulla vaihtoehdolla yleispalvelutason täyttävää internet-yhteyspalvelua loppukäyttäjälle. Mikäli yleispalveluyrityksellä on tietyllä alueella kattava kiinteä laajakaistaverkko ja internet-yhteyspalvelujen tarjontaan soveltuva matkaviestinverkko, yrityksellä on mahdollisuus valita, kummalla tekniikalla yleispalveluliittymän tarjoaa. Tällöin riittää, että yleispalveluasiakkaalle tarjottu yksi liittymä on kohtuuhintainen. Liikenne- ja viestintävaliokunnan mietinnöstä ilmenee kuitenkin, että vaihtoehtoja harkitessa tulee valita käyttäjän kannalta koko-



1.7.2010

naisuus huomioon ottaen edullisempi vaihtoehto siten, että mikäli yritys jostain syystä haluaa poiketa tästä periaatteesta, sitä ei tule estää, mutta silloin halvemman vaihtoehdon ja kalliimman vaihtoehdon välisen erotuksen tulee jäädä yrityksen kannettavaksi. Mikäli asiakas valitsee kuitenkin erilaisista yleispalveluliittymistä kalliimman vaihtoehdon esimerkiksi mieltymystensä perusteella, tulee tällöin asiakkaan kantaa valintansa aiheuttamat lisäkustannukset. Yleispalveluasiakkaalla ei siis lähtökohdaisesti ole oikeutta valita tekniikkaa, jolla liittymä toteutetaan. Jos yleispalveluasiakas haluaa hankkia jollakin tietyllä tekniikalla toteutetun liittymän, mutta yleispalveluyritys tarjoaa toisella tekniikalla toteutettua yleispalvelun vaatimukset täyttävää liittymää kohtuullisella hinnalla asiakkaalle, kyseisen liittymän hinnoittelu ei voi olla kohtuutonta.

Yleispalvelun hinnoittelun kohtuullisuuden valvonta on jälkikäteistä. Arviointi on viime kädessä myös tapauskohtaista, sillä kohtuullisena pidettävä hinta riippuu muun muassa käyttäjän maantieteellisestä sijainnista sekä liittymän rakentamis- ja ylläpitokustannuksista. Viestintävirasto valvoo yleispalvelujen kohtuullisen hinnoittelun toteutumista siten, että yleispalvelutuotteiden hinnoittelu ja hinnoittelun muutokset alueellisesti tarkasteltuna ovat kohtuullisia suhteessa muuhun viestintäpalvelujen hinnoitteluun.

Yleispalvelutuotteiden vähittäishintaseuranta toteutetaan Viestintävirastossa säännöllisesti ja kattavasti edellä esitetyn toimintamallin avulla. Mikäli yksittäinen käyttäjä kokee joutuvansa maksamaan kohtuutonta korvausta yleispalvelutuotteesta, hän voi tehdä toimenpidepyynnön kohtuuttomaksi katsomastaan yleispalvelutuotteen hinnoittelusta. Jos Viestintävirasto voi viestintäpalveluiden hintojen vertailun⁵ perusteella ottaa kantaa tarkasteltavana olevan yksittäisen hinnan kohtuullisuuteen, kohtuullisuusarviointi tehdään tapauskohtaiseen hintavertailuun perustuen ja päätös annetaan näiden tietojen perusteella. Mikäli hintaseurantatiedot eivät riittävän selkeästi osoita hinnoittelun kohtuullisuutta, virastolla on mahdollisuus tarvittaessa pyytää yleispalveluyritykseltä tarkempaa selvitystä yleispalvelutuotetta koskien.

3.3. Yleispalvelun kohtuullisuuden tapauskohtainen arviointi

Viestintävirasto voi ottaa kantaa internet-yhteyspalveluiden hinnoittelun kohtuullisuuteen tarkemman selvitysmenettelyn avulla, jos virastoon tullut toimenpidepyyntö antaa tapauskohtaisen hintavertailun perusteella aihetta epäillä kohtuutonta hinnoittelua. Tällöin selvitetään esimerkiksi toimenpidepyynnössä yksilöidyn yleispalvelutuotteen toteuttamisesta syntyneet kustannukset tapauksen edellyttämällä tarkkuustasolla kohtuullisuusarvioinnin tekemiseksi. Hinnoittelun kohtuullisuutta arvioitaessa huomioitavia kustannuksia ovat sekä liittymän käytöstä aiheutuvat kustannukset että liittymän aikaansaamiseksi tarvittavan yhteyden rakentamiskustannukset.

⁵ Vertailussa käytetään sekä toimenpidepyynnön tekijän asuinalueen että kansallista hintatasotietoa.



1.7.2010

Rakentamiskustannukset

Yleispalveluliittymä voidaan usein kytkeä jo olemassa olevaan liityntä-verkkoon ilman verkonrakentamistarvetta. Mikäli näin ei ole, teleyritys voi rakentaa käyttäjän pyynnöstä uuden tilaajayhteyden. Uudesta tilaajayhteydestä aiheutuva kustannus vaihtelee tapauskohtaisesti maastosta, tarvittavan yhteyden pituudesta ja muista investointitarpeista riippuen. Langattomassa verkossa toteutetun yleispalvelua tarjoavan internet-yhteyshänän tarjoamiseksi teleyrityksen saattaa toisinaan olla tarpeen parantaa verkkonsa kuuluvuutta tukiasemaan tehtävien muutosten, uuden tukiaseman tai käyttäjän luo tuotavien ulkoisten antennien avulla. Verkon kuuluvuuden parantamisesta yksittäiselle kuluttajalle aiheutuvat kustannukset riippuvat sekä tarvittavista teknisistä ratkaisuista että niiden piiriin mahdollisesti liitettävissä olevien muiden kuluttajien määrästä. Mikäli verkon kuuluvuuteen tehdyt investoinnit parantavat myös muiden kuin tarkasteltavan kuluttajan kokemaa palvelutasoa, on osan investointikustannuksesta kohdennettava myös muille teleyrityksen tuotteille ja asiakkaille.

Tällaisen yleispalvelun kertaluontoisen kustannuksen kohtuullisuuden arviointiin liittyvät verkonrakennushankkeen maantieteelliset ja tekniset tekijät. Rakentamiskustannusten kohtuullisuutta arvioidaan kuitenkin erityisesti suhteessa yksittäiselle kuluttajalle kohtuullisena pidettävään kersajoitukseen oman internet-yhteyshänän saamiseksi. Rakentamiskustannusten lisäksi teleyritys perii kuluttajalta liittymän avausmaksun.

Kuukausimaksut

Teleyritys perii yleispalveluna toteutetun internet-liittymän ylläpidosta ja käytöstä aiheutuvien kustannusten kattamiseksi kuukausimaksua. Perinteisesti kiinteän verkon internet-yhteyshänän kuukausimaksu on ollut merkittävästi korkeampi kuin langattoman verkon avulla toteutetun liittymän vastaava maksu. Viestintävirasto ottaa kantaa yleispalvelun internet-yhteyshänän hinnoittelun kohtuullisuuteen kansallisiin keskimääriin internet-yhteyshänän kuukausimaksuihin verraten.

Viestintävirasto painottaa arvioinnissaan yleispalvelun tapauskohtaista hintavertailua, hinnoittelun kohtuullisuutta käyttäjän näkökulmasta sekä teleyrityksen antamaa selvitystä tuotteen tuottamisesta aiheutuneista kustannuksista. On odotettavissa, että tulevaisuudessa yleispalvelun internet-yhteyden nopeusluokkaa tullaan jossain vaiheessa nostamaan liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella. Tämä saattaa aiheuttaa teleyrityksille lisäkustannuksia, mikäli nopeusluokan nosto edellyttää jollain alueilla uuden verkon rakentamista. Viestintävirasto tulee tuolloin huomioimaan teleyrityksille aiheutuvia lisäkustannuksia ottaessaan kantaa kohtuulliseen yleispalvelun internet-yhteyden hintaan korkeammassa nopeusluokassa.



1.7.2010

4. YHTEENVETO

Yleispalvelun kokonaisarvioinnin lähtötiedot muodostuvat tässä muistiossa esitellyistä asioista. Yleispalvelusta säätävä laki perusteluineen asettaa rajat viranomaisharkinnan liikkumavaralle. Viraston oma näkemys kohtuullisuuskäsitteen arvioinnin lähtökohdista tuo lain oheen lisää arviointityökaluja yleispalvelun valvontatehtävään. Laissa virastolle määrätty tehtävä seurata yleispalvelun hinnoittelua suhteessa muihin vastaaviin viestintäpalveluihin toimii keskeisessä roolissa yleispalvelun kohtuuhintaisen saatavuuden turvaamiseksi jokaiselle käyttäjälle.

Käyttäjiltä saatavat toimenpidepyynnöt tuovat yleispalvelun hinnoittelun kohtuullisuuden arvioinnin yksittäisen käyttäjän tasolle. Tällöin Viestintävirasto arvioi yleispalvelun hinnoittelun kohtuullisuutta vertaamalla arvioinnin kohteena olevaa hintaa vastaavien viestintäpalveluiden vähittäishintoihin sekä teleyritykseltä tarvittaessa pyydettävään selvitykseen.

Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että yleispalvelun hinnoittelu on käyttäjien edut huomioiden tiukemmin rajattua verrattuna teleyritysten muiden tuotteiden hinnan määritykseen. Yhdenvertaisen peruspalvelun saatavuus samankaltaisin ehdoin on yksi yleispalvelun valvonnan perusajatuksista.



1.7.2010

LIITE 1. Prosessikaavio yleispalvelun hinnoittelun valvonnasta.

