

Vastaus kirjalliseen kysymykseen 3G-verkon poistumisen vaikutuksista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Seppo Eskelisen /sd näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 343/2024 vp:

Seurataanko 3G-verkon poistumisesta kansalaisille aiheutuvia vaikutuksia katvealueiden torjumiseksi ja paikallisten ongelmien korjaamiseksi ja

panostetaanko riittävään asiakaspalveluun ja tiedottamiseen?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

3G-verkon alasajo tehdään alueellisesti ja eri aikoina. Kun verkko suljetaan hallitusti, alueella mahdollisesti esiintyvät kuuluvuusongelmat voidaan havaita ja ratkaista. 3G-verkon alasajon myötä taajuuksia vapautuu 4G- ja 5G-yhteyksien käyttöön, joten yhteyksien odotetaan parantuvan. Taajuuksien ottaminen 4G-/5G-käyttöön edellyttää teleyrityksiltä verkkomuutoksia. Nämä muutokset vievät jonkin aikaa, ja verkon käyttöönotossa on teleyrityskohtaisia eroja. Yleensä alueella on myös 4G-/5G-verkon peittoa, jolloin käyttäjä voi hyötyä laitteensa ja liittymänsä päivityksestä uudempaan teknologiaan.

Suomessa yleisen teletoiminnan harjoittaminen matkaviestinverkossa edellyttää verkkotoimilupaa. Verkkotoimilupiin asetetaan ehtoja koskien muun muassa verkon saatavuutta. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom suorittaa verkkotoimilupaehtojen valvontaa mm. teleyrityksille osoitetuilla tietopyynnöillä sekä kenttämittauksilla. Kenttämittauksissa valvova viranomainen mittaa matkaviestinverkon saatavuutta ja palvelun laatua eri kohteissa. Kenttämittauksia kohdennetaan tapauskohtaisesti arvioiden niille alueille, joilta virastoon tulee yhteydenottoja kuuluvuusongelmista.

Jokaisella kotitaloudella ja yrityksellä on oikeus kohtuuhintaisiin ja toimiviin viestinnän peruspalveluihin, eli yleispalveluihin (puhe- ja laajakaistaliittymä 5 Mbit/s). Traficom valvoo tämän oikeuden toteutumista myös 3G-matkaviestinverkon poistuessa käytöstä. Traficom seuraa yleispalveluun kuuluvien viestintäpalvelujen saatavuutta tapauskohtaisella valvonnalla, joka perustuu viraston käsittelemiin asiakaspalautteisiin. Mikäli yleispalvelutasoiset viestintäyhteydet eivät alu-

eella toteudu, Traficom neuvottelee kuuluvuuden parantamistoimista teleyritysten kanssa. Yksittäisiin viestintäpalvelujen saatavuusongelmiin löydetään yleensä ratkaisu teleyritysten vapaaehtoisilla toimenpiteillä. Mikäli kuuluvuusongelmaan ei saada näin ratkaisua, alueelle nimetään yleispalveluyritys tarjoamaan viestinnän peruspalveluja.

Yksittäisten viestintäpalvelujen saatavuusongelmien selvittäminen edellyttää käytännössä sitä, että virasto saa yhteysongelmia kokevilta käyttäjiltä tarkat tiedot ongelmasta. Käyttäjällä itsellään on myös velvollisuus parantaa tarvittaessa liittymän kuuluvuutta antenniratkaisuilla. Traficomin internetsivuilta löytyy lomake, jolla käyttäjä voi ilmoittaa Traficomille asiasta tilanteessa, jossa hän ei saa kotiinsa tai yrityksen toimipaikkaan toimivaa puhelin- tai laajakaistaliittymää: <https://www.traficom.fi/fi/yhteydenottolomake-en-saa-liittymaa>

Virastoon voi olla yhteydessä myös sen puhelinpalvelun kautta.

Teleyrityksillä on velvoite neuvoa omia asiakkaitaan mm. verkon saatavuuteen liittyvissä asioissa ja tiedottaa muutoksista. Traficom valvoo tämän velvoitteen noudattamista. Teleyritykset, Telia Finland, Elisa ja DNA, ovat tiedotteissaan vuodesta 2020-21 alkaen kertoneet 3G-verkon alasajosta. Yritykset tiedottavat 3G-verkon alasajosta omilla verkkosivuillaan ja muun asiakas-viestinnän avulla. Traficomien tietojen ja arvion mukaan teleyritysten asiakaspalvelu on ollut asianmukaista ja teleyritykset ovat toteuttaneet 3G-verkon alasajosta tiedottamisen tarkoituksenmukaisella tavalla. 3G-verkon alasajo ei ole muutoin näkynyt viime aikoina Traficomille tulneiden yhteydenottojen määrässä. Yhteydenottoja kuuluvuusongelmista tulee virastolle tasaisesti viikoittain muutamia.

Helsingissä 11.10.2024

Liikenne-, viestintä- ja sisäministeri Lulu Ranne

VN/27410/2024-LVM-3

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: