

## Mainoskatkon **PAIKKA**

**KURKKA  
NOSTALGIA-  
nurkkaukseen**

**Onko kuluttaja  
sittenkään kuningas?**

Tiedonsiirtopalvelut  
kuuluvat jokaiselle

Netti arjessa ja juhlassa

# Nyyt juhlista

## OTA FIKSUSTI HYÖTY VERKOSTA

Netti kuuluu arkeen, mutta monella tavalla myös juhlaan. Juhlahumussa kannattaa kuitenkin muistaa myös nettifiksius.

**Teksti:** Marjo Rautvuori

**Kuva:** Marja Helander

### Sähköinen asiointi on turvallista, kun osaa pelisäännöt

Varmista, että olet oikealla nettisivulla, et huijaussivulla. Tarkista ainakin yhteystiedot.

Vilkaise nettipalveluntarjoajan käyttöehtoja ennen kuin käytät palvelua.

Käsittele maksuvälineisiin - kuten luottokorttinumeroihin - liittyviä tietoja vain suojatun yhteyden kautta. Nettisivulla on silloin lukkotunnus ja osoitteen alku on muotoa <https://>

Älä koskaan lähetä luottokorttisi tietoja sähköpostitse.

Lisätietoja osoitteessa [www.tietoturvaopas.fi](http://www.tietoturvaopas.fi).

**H**äitä valmistellaan huolellisesti ja juhlista näyttävästi, mutta toisin on vaikkapa syntymäpäivien kanssa. Kunnan kemujen järjestämiseen kannattaakin lainata reippaasti soveltaen vinkkejä häiden järjestelyistä.

#### Musiikkia ja muistoja verkon välityksellä

Juhlamusiikkia on helppo ostaa ja ladata verkosta. Ei ihme, että digitaalisen musiikin myynti on jo ylittänyt perinteisten cd-levyjen kaupan. Kutsut voi lähettää sähköisesti painettaviksi tai e-korttina suoraan kutsuttaville. Kadonneet tai muuttuneet postiosoitteetkin voi päivittää verkon kautta.

Oman lähipiirin kanssa jaettaviksi kuuluvat ilman muuta kuvat juhlista. Turvallisuussyistä niitä ei pidä panna yleiseen jakeluun, vaan salasanojen taakse. Kuvat voi toimittaa myös suoraan kuvakaupan palvelimelle, josta ne palaavat postitse hyvälaatuisina tulosteina tai ikuistuvat vaikka kahvimukiin.

Puku kruunaa kauniin morsiamen. Netistä löytyy kokonaisia eläviä pukunäytöksiä ja suuri joukko verkkokauppoja ja vuokraamoja. Kun valssit on valssattu, hääpari suuntaa unelmiensa lomalle. Mitä todennäköisimmin matka oheistuotteineen on ostettu verkkokaupasta, onhan matkailu nopeimmin verkkoon

siirtynyt toimiala.

Lentäen tehdyistä valmismatkoista myytiin Suomen matkatoimistoalan liiton keräämien arvioiden mukaan internetin kautta viime vuonna yli 40 prosenttia. Huomattavasti suuremmissa luvuissa liikutaan, kun tutkitaan kasvavan omatoimimatkailijajoukon käyttäytymistä.

#### Verkkokauppaan luotetaan

Verkkokaupasta ostaminen on turvallista, kun huolehtii oman koneensa tietoturvasta, tietää kenen kanssa asioi ja käyttää normaalia harkintaa. Tärkeää on varmistaa, että yhteys on suojattu aina, kun siirryy maksamaan tai antaa henkilökohtaisia tietoja.

- Luottokortin väärinkäyttö verkkokaupassa on jopa vähäisempää kuin muualla. Kauppaa koskevat valitukset kuluttajaviranomaisille eivät nekään ole kasvaneet, vaikka kauppa on kymmenkertaistunut kuudessa vuodessa, kertoo toiminnanjohtaja **Kare Casals** Sähköisen kaupan palvelukeskuksesta.

Arviot suomalaisyritysten verkkokauppojen määrästä liikkuvat 10 000:n molemmin puolin. Osa verkkokaupoista ei ole aktiivisia, vaan ne tukevat yrityksen monikanavaista toimintaa.

Viime vuonna internetkuluttajakaupan arvo lähenteli neljää miljardia euroa. Väliilliset vaikutukset ovat varovaisestikin arvioiden yli 15 miljardia euroa.

**Verkon kautta saa vaikka tuoreita kukkia kotiovelle.**



an!

### Interflorakin palvelee internetissä

Interflora Suomi Ry:n kukkavälityksen verkkokauppa [www.interflora.fi](http://www.interflora.fi) aloitettiin jo yli kymmenen vuotta sitten, 1997. Nyt sen kautta kulkee puolet kaikista koti- ja ulkomaan kukkavälityksistä.

Asiakkaan nettikaupassa tekemä tilaus siirtyy nettiohjelmasta omaan välitysjärjestelmään ja siitä edelleen joko lähimmälle kauppialle tai asiakkaan toivomalle kauppialle. Sitten toimintaan tarttuvat kukka-alan ammattilaiset. Valittu kukkatervehdys sidotaan ja toimitetaan perille toivottuun aikaan.

Varsinkin miehet ovat toiminnanjohtaja **Tinet Reihin** mukaan löytäneet Interfloran nettikaupan.

- Sopivan kimpun valinta on helppoa kuvia katsomalla, ja persoonallista korttitekstiä saa miettiä rauhassa. Ne lienevät tärkeimmät syyt.

Tuotteena kukkavälitys sopiikin Reihin mielestä erinomaisesti verkkoon.

### Turvallisuus ennen kaikkea

Interflora Suomi ei hoppuillut nettikaupan avaamisessa, sillä Reihe oli nähnyt, mitä muualla tapahtui.

- Korttikauppa ei ollut yleistä. Laskutus oli iso työ, ja luottotappiot olivat suuret. Niinpä meillä päätettiin, että nettikauppa avataan vasta silloin, kun maksujärjestelyt ovat turvallisia ja kortit käytössä.

Onnistuneen ajoituksen ansiosta Interflora pääsi mukaan IBM:n ja Luottokunnan pilottijärjestelmään. Näin saatiin käyttöön heti luotettava järjestelmä.

- Turvallisuuteen meillä panostetaan edelleenkin vahvasti. Omasta kauppamme pyrimme kehittämään vieläkin mielenkiintoisemman ja nopeamman, toiminnanjohtaja Reihe kertoo tyytyväisenä.



Petri Motarin Kukkakauppa Ch. Barck kuljettaa verkon kautta tilattuja Interfloran kukkalähetystyksiä myös suoraan kotiovelle.



**Sekä suurten julkisten yritysten että kotikäyttäjien on suojeltava itseään internetin vaaroilta.**



## Britanniassa näkyvä kampanja turvallisen verkkoasioinnin puolesta

**G**et Safe Online tunnetaan Britanniassa laajasta ja näkyvästä tietoturvyöstä. Mukana valistustyössä on sekä valtiovallan että yritysten varoja ja osaamista.

- Huoli kasvavista tietoturva-vaaroista, lisääntyvästä sosiaalisesta verkostoitumisesta ja rikollisesta toiminnasta yhdisti toimijat. Yhteinen vastuu kuuluu meille kaikille, kuvailee hallituksen edustajana työssä mukana oleva **Therese Loveday**.

Britanniassa puolella kotitalouksista on käytössä laajakaista. Keskimääräinen verkon käyttäjä kuluttaa sen käyttöön aikaa enemmän kuin televisi- on katsomiseen. Yrityksistä 70 prosentilla on nettisivut. Jokaisesta 100 punnasta käytetään 47 verkossa, ja kasvuennusteet ovat huimat.

- Haluamme vakuuttaa, että jokainen, suurista yrityksistä julkisiin palveluihin ja kotikäyttäjiin, suojelee itseään uhkaavilta vaaroilta.

Ensimmäinen kansallinen tietoturvastrategia luotiin Britanniassa vuonna 2003 ja se uudistettiin viime vuonna.

Näkyvä kampanjointi aloitettiin vuonna 2005. Nyt teemapäivien ja -viikkojen lisäksi toteutetaan lisäksi paljon arkisia aktiviteetteja. Esimerkiksi syksyllä pankit tempaisivat tietoturvan nimissä, kun opiskelijat hakivat ensimmäistä lainaansa.

- Seuraamme koko ajan, mitä maailmalla ja verkossa tapahtuu. Koska esimerkiksi nyt tiedämme, että verkkokaupassa ostopäätökset tekevät pääosin naiset, suuntaamme tiedotusta erityisesti heille, Loveday kuvailee. ✕

**Therese Loveday esiintyi Tietoturvaviikon avaustapahtumassa Helsingissä helmikuussa.**

## Sisällys

- 2** Ota fiksusti **hyöty verkosta**
- 5** **Pääkirjoitus:** Anna Lauttamus-Kauppila
- 6** **Ajankohtaista**
- 8** **Linkkivinkit ja nostalgianurkkaus**
- 9** Vaihtopenkillä **Rauni Hagman**
- 10** **Mainoskatkon** paikka!
- 12** **Radiotaajuusmarkkinoiden** uudet tuulet
- 14** **Fi-tunnuksesta** suku sähköposti
- 17** Yhtä linjaa **yhdysliikennemaksuissa**
- 18** Puhelinpalvelut **kuuluvat kaikille**
- 20** Kiinteistöjen **sisäverkkomääräykset** päivitetty
- 21** **Kolumni:** Jyrki J.J. Kasvi
- 22** **English summary**
- 23** **Svensk resumé**



# Pääkirjoitus

## Vahvoja signaaleja

**R**eilu vuosi sitten toteutetun lukijakyselyn tulosten perusteella voi aika turvallisesti sanoa, että asiakaslehtemme palvelee lukijoitaan vähintään tyydyttävästi: lehteä pidetään asiantuntevana, ymmärrettävänä ja hyödyllisenä. Käsitellyt aiheet ja lehden ilme ovat miellyttäneet.

Tärkeimpänä kehittämistavoitteena on ollut entistä monipuolisempien näkökulmien tarjoaminen sekä rohkeus.

Saamamme pitää. Signaalia on nyt vahvasti uudistettu muun muassa uusilla vakiopalstoilla, joista ainakin "Vaihtopenkin" luulisi aikaisempaa suorasukaisemmilla kannanotoillaan havahduttavan toimialan edustajat keskusteluun. Ensimmäinen vaihtopenkkiläinen on oma pääjohtajamme **Rauni Hagman**, joka terävillä kommenteillaan telepalvelujen laadusta haastaa seuraavaksi keskustelijaksi Elisan toimitusjohtajan **Veli-Matti Mattilan**. Myös häneltä voimme varmasti odottaa suoraa puhetta.

Vähemmän kuohuntaa herättänevät kaksi muuta uutuusalustaa, Linkki-vinkit, joka poimii Viestintäviraston nettisivustoilta hyödyllisiä palveluita lukijoiden iloksi, sekä Nostalgianurkkaus, jossa 20-vuotisjuhlavuotemme kunniaksi kerrataan toimialan merkittäviä tapahtumia 1980-luvulta nykypäivään.

Vaikka sisältö ratkaisee, päätimme muuttaa saman tien myös lehden ulkoasua. Vuodesta 2001 lähes samankokoisena ilmestynyt, hillityn tyylikäs Signaali on nyt entistä värikkäämpi ja ajanhenkisempi.

Toivon mukaan lehtemme on uudistusten jälkeenkin edelleen selkeä ja luotettava. Palautteenne on mitä tervetulleinta!

Aktiivista kevättä toivottaen

**Anna Lauttamus-Kauppi**  
viestintäjohtaja,  
päätoimittaja



Toivomme uusien vakiopalstojen suorasukaisten kannanottojen haastavan keskusteluun!

#### Julkaisija

Viestintävirasto  
PL 313  
00181 HELSINKI  
Puhelin 09 69 661  
Faksi 09 6966 410  
www.ficora.fi

#### Päätoimittaja

Anna Lauttamus-Kauppi

#### Toimituspäällikkö

Heli Tarkiainen

#### Viestintätoimisto

Mediafocus

#### Taitto

Jaska Poikonen

#### Kannen kuva

Marja Helander

#### Painopaikka

Frenckellin Kirjapaino Oy  
Espoo

#### Toimitusneuvosto

**Viestintävirasto:** Tiina Aaltonen, Martin Andersson, Paula Jokinen, Kari Kangas, Anna Lauttamus-Kauppi, Jarkko Saarimäki, Sari Salmela, Pekka Sillanmäki, Heli Tarkiainen  
**Ficom Ry:** Nora Elers  
**Mediafocus Oy:** Ketsia Anttila

Palautteet, tilaukset ja osoitteenmuutokset osoitteessa  
[www.ficora.fi/signaali](http://www.ficora.fi/signaali)

Seuraava numero  
Kesäkuu 2008

ISSN 1458-5715



## Markkinakatsaus ilmestynyt

**Viestintävirasto** on julkaissut markkinakatsauksen tele-, media- ja postimarkkinoiden kehityksestä ja tilanteesta vuodelta 2007. Katsaus sisältää muun muassa tiedot laajakaista- ja matkaviestinliittymien sekä kiinteän puhelinverkon liittymien ja liikennevolyyymien kehityksestä.

Markkinakatsauksen tiedot perustuvat pääosin Viestintäviraston viestintäyrityksiltä keräämiin markkinatietoihin sekä Viestintäviraston teettämiin tutkimuksiin. Viestintävirasto julkaisee markkinakatsauksia neljännesvuosittain. Vuoden ensimmäinen katsaus on edellisen vuoden vuosikatsaus, jonka lisäksi julkaistaan kolme erisältöistä suppeampaa markkinakatsausta.

Markkinakatsaus on luettavissa Viestintäviraston internetsivuilta osoitteesta

[www.ficora.fi](http://www.ficora.fi).



## Veloituksen toteutumista viestintäverkoissa selvitetään

**Viestintävirasto** on perustanut työryhmän selvittämään veloitukseen eli teleliikenteen laskennan, laskutuksen ja tilitysten tekniseen toteuttamiseen liittyviä asioita. Työryhmä selvittää muun muassa veloituksen kehittymistä viestintäverkoissa sekä kehityksen vaikutuksia veloitukseen liittyvään tekniseen ohjeistukseen.

Selvityksessä tarkastellaan lainsäädäntöä ja standardeja sekä verkkojen ja palvelujen (erityisesti IP/NGN) kehityksestä, asiakasvalituksista ja muista ongelmatilanteista johtuvia asioita. Työryhmä uusii myös Viestintäviraston määräyksen 31 veloituksen teknisestä toteuttamisesta viestintäverkossa.

Selvitys valmistuu vuoden 2008 loppuun mennessä.

## Telepalveluiden käyttötottumukset vakiintuneet

**Suomalaisten** kuluttajien matkapuhelin- ja internetpalvelujen käyttötottumukset eivät Viestintäviraston teettämän tutkimuksen mukaan ole juuri muuttuneet edelliseen vuoteen verrattuna. Suurin osa kuluttajista ei pidä nykyisin tarjolla olevia mobiilidatapalveluja, kuten internetin ja sähköpostin käyttöä matkapuhelimella, kiinnostavana tai koe tarvetta käyttää niitä. Matkapuhelimen käyttö sähköpostin lukemiseen tai internetsivujen selaamiseen on kuitenkin kasvattanut suosiotaan niiden kuluttajien keskuudessa, jotka ovat hankineet 3G-matkapuhelimen. Kytkeykaupalliittymän oli hankkinut 14 prosenttia haastatelluista. Ilman kytkypakettia 3G-puhelimen oli hankkinut noin kymmenen prosenttia vastaajista.

Kuluttajat eivät ole olleet kovin innokkaita kilpailuttamaan laajakaistapalvelujen tarjoajia, sillä vain noin 15 prosenttia kuluttajista on vaihtanut palveluntarjoajaa. Tärkeimmäksi syyksi palveluntarjoajan vaihtoon vastaajat nimesivät edullisemman tarjouksen kilpailevalta operattorilta. Edelliseen vuoteen verrattuna myös tyytymättömyys aiempaan palveluntarjoajaan oli merkittävä vaihtamisen syy. Pääsääntöisesti vastaajat olivat tyytyväisiä hankkimansa laajakaistaliittymän nopeuteen.

Laajakaistaliittymän omistajista viidennes on käyttänyt liittymää internetpuheluihin, ja näistä hieman alle puolet puhuu VoIP-puheluja vähintään kerran viikossa.

Telepalveluiden käyttötutkimus vuodelta 2007 on luettavissa Viestintäviraston internetsivuilta osoitteesta

[www.ficora.fi](http://www.ficora.fi).



## Kohti esteetöntä viestintää - seurantaryhmän havaintoja

**Liikenne-** ja viestintäministeriön asettaman esteettömyysryhmän tuoreessa raportissa esitetään käynnistettäväksi viisi uutta hanketta, jotka koskevat muun muassa erityisryhmien aseman turvaamista viestintäpalveluiden siirtyessä langattomaan tekniikkaan, viittoma- ja selkokielisten palvelujen edistämistä verkkopalveluissa sekä televisio-ohjelmien tekstityksen lisäämistä erityisesti kotimaisessa ohjelmatarjonnassa.

Ryhmä seuraa tärkeiksi katsomiensa toimenpiteiden edistymistä sähköisessä viestinnässä. Raportissa kuvataan myös vuonna 2007 ajankohtaisina käsitellyjä kysymyksiä, joita olivat esimerkiksi 112-hätätekstipalvelun toteutuksen eteneminen, sähköisen viestinnän direktiivit vammaisten käyttäjien näkökulmasta sekä lanka- ja matkapuhelimen kautta tarjottavat palvelut ja apuvälineet.

Raportti on ladattavissa osoitteesta  
[http://www.mintc.fi/oliver/upl233-LVM\\_0908.pdf](http://www.mintc.fi/oliver/upl233-LVM_0908.pdf).

Ryhmässä ovat edustettuina viranomaiset, vammaisjärjestöt, teleyritykset ja laitevalmistajat.

## Tv-maksu.fi uusittu

**Tv-maksu.fi-sivusto** on uudistettu kokonaisuudessaan. Sivuilta löytyy nyt entistä helpommin tietoa ja uutisia tv-maksusta. Sivustolta voit myös helposti tehdä tv-ilmoituksen tai muuttaa asiakas- tai osoitetietoja. Lisäksi sivuilla on muun muassa tilastoja tv-maksujen määrästä sekä Usein kysytyt kysymykset. Käy tutustumassa uusittuun sivustoon osoitteessa

[www.tv-maksu.fi](http://www.tv-maksu.fi).



## Asiakaskyselystä arvokasta palautetta toiminnan kehittämiseen

**Viestintäviraston** vuosittain toteuttama asiakaskysely antoi jälleen hyviä eväitä toiminnan kehittämiseen. Ilahduttavaa oli, että tulokset olivat lähes kaikilla toiminta-alueilla parantuneet edellisistä vuosista. Kyselyssä tarkasteltiin seuraavia kokonaisuuksia: Viestintävirasto kokonaisuutena, radiotaajuudet, viestintäyhteyksien tekninen ohjaus ja valvonta, tietoturva sekä verkkotunnushallinto.

Yleisarvosanaksi Viestintävirasto sai 3,6, mikä on parempi kuin minään aikaisempaan vuonna. Myös mielikuva Viestintävirastosta oli hyvä (3,7).

Viestintäviraston vahvuksina pidettiin henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista, yhteistyökumppanuuksia sekä toimintaedellytysten luomista monipuolisille, toimiville ja turvallisille viestintäyhteyksille kaikille Suomessa. Myös osallistumista kansainväliseen yhteistyöhön pidettiin hyvänä. Erityisiä kehuja saivat ammattitaitoinen ja asiantunteva henkilöstö, CERT-FI:n kehittäminen sekä yhteistyö ja tiedottaminen.

Parannettavaa oli vastaajien mielestä erityisesti resurssien riittävytydessä suhteessa viraston tehtäviin, dynaamisuuksessa ja kyvyssä katsoa eteenpäin, kansainvälisen yhteistyön tuloksellisuudessa, asiakasnäkökulman huomioon ottamisessa sekä maksujen riittävän tasapuolisessa jakaantumisessa.

Kysely toteutettiin kutsukyselynä internetissä marraskuussa 2007, ja siihen vastasi 206 sidosryhmien edustajaa. Tutkimuksen toteutti Interquest.



## Teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausajat

**Teleyritysten** asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausajat julkaistaan Viestintäviraston internetsivuilla neljännesvuosittain. Tiedot ovat tilastotietoja eivätkä kerro juuri senhetkistä tilannetta, mutta ne antavat mahdollisuuden vertailla teleyritysten palvelujen laadua. Monet teleyritykset julkaisevat lisäksi tuoreempia tietoja.

Tilastot sisältävät teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden keskimääräiset vastausajat sekä alle 20 sekunnissa vastattujen puheluiden osuudet. Lisäksi kerrotaan laskutuspalvelun vastausajat niistä teleyrityksistä, jotka julkaisevat laskutuspalvelun vastausajot erillisinä.

Tilastoista voi tarkastella myös matkaviestinyritysten vastausaikojen kehitystä viime vuosien ajalta.

[www.ficora.fi](http://www.ficora.fi)

- > Tutkimukset ja tilastot
- > Puhelin- ja laajakaistapalvelut
- > Palveluiden laatu
- > Asiakaspalvelujen vastausajat

## Nettimittari

**Tiedätkö** laajakaistaliittymäsi todellisen nopeuden? Nettimittari on Viestintäviraston kuluttajille tarkoitettu palvelu, joka mittaa laajakaistayhteyden nopeuden tietokoneen ja operaattorin välillä. Palvelussa voi myös seurata omia mittaustuloksia sekä vertailla niitä toisten samanlaisen liittymän käyttäjien ja eri operaattoreiden kesken. Palvelussa on myös Usein esitetyt kysymykset, josta löytyy vastaus muun muassa siihen, miten kannattaa toimia, jos internetliittymän nopeus on paljon operaattorin ilmoittamaa nopeutta pienempi.

[Nettimittari.ficora.fi](http://Nettimittari.ficora.fi)

## Lomakkeet

**Viestintäviraston** kaikki lomakkeet on nyt koottu yhdelle ja samalle sivulle, jossa ne ovat joko pdf- tai Word-muodossa tai sähköisinä lomakkeina. Lomakkeet on ryhmitelty sivulle aihealueiden mukaisesti: ENUM, fi-verkkotunnukset, laatuvarmennetoiminta, lyhytsanomapalveluiden numerointi, postipalvelut, radioliikenne, teletointa, tietoturvaloukkaukset, tv- ja radiotoiminta sekä tv-maksut.

[www.ficora.fi](http://www.ficora.fi)

- > Palvelut
- > Palvelut aiheittain
- > Lomakkeet

## NOSTALGIANURKKAUS

Teksti: Heli Tarkiainen

## Viestintävirasto 20 vuotta

Syksyllä viraston perustamisesta tulee kuluneeksi 20 vuotta. Tämän vuoden Signaaleissa kerrataan, miten virasto aloitti toimintansa ja miltä toimintaympäristö tuolloin näytti.

**Viestintävirasto**, tai alun perin Telehallintokeskus, aloitti toimintansa 1.10.1988. Posti- ja telehallituksen lupahallinto paisui, eikä satojentuhansien lupien pyörittely enää tuntunut järkevältä. Hyväksi ratkaisuksi katsottiin pienitehoisten yhteistaajuuksilla toimivien radiolaitteiden, niin sanottujen massalaitteiden, luvista vapauttaminen. Tämä edellyttäisi kuitenkin laitteiden ennakkotarkastusta ja tyyppihyväksyntää.

Toisaalta telepuolella käytiin 1980-luvun alkupuolella keskustelua valtion monopolin eli posti- ja telelaitoksen (PTH) ja Puhelinlaitosten Liiton edustamien yksityisten

puhelinlaitosten välillä. Yksityinen puoli kaipasi lisää toimintamahdollisuuksia ja vapaata kilpailua, kun taas PTH puolusti omaa reviiiriään. EY:ssä oli jo suunnitelmia telemarkkinoiden vapauttamiseksi ja viranomaistoiminnan erottamiseksi liiketoiminnasta, ja samanlainen lopputulos asetettiin tavoitteeksi Suomessakin. Tarvittiin uusi virasto hallinnoimaan kilpailevia operaattoreita.

Teletointalasta päästiin yhteisymmärrykseen, ja laki tuli voimaan 1.5.1987. Teletointien yleinen ohjaus, kehittäminen ja valvonta kuuluivat lain mukaan liikenneministeriölle. Se toimi tarkastusviranomai-

sena, joka suorittaa teletointien teknisiä tarkastuksia ja vastaa telepäätelaitteiden tyyppihyväksynnästä. Tämän vuoksi PTH:n teletarkastustoimisto, alun perin ”yksityisten puhelinlaitosten tarkastustoimisto”, oli siirretty tilapäisesti liikenneministeriön yleisen osaston alaisuuteen.

Telehallintokeskus perustettiin uuden radiolain ja teletointilain pienen muutoksen turvin 1.10.1988. Tarvittiin myös laki ja asetus telehallinnosta. Radiotaajuus- ja lupa-asiat hoitaisi vastedes Telehallintokeskus eikä enää PTH, joka keskittyisi liiketoimintaan.

Henkilökunta virastoon siirtyi PTH:n radio-osaston tarkastustoimistosta ja liikenneministeriön teletarkastustoimistosta. Televisiolupakeskus oli katsottu sopivaksi siirtää myös uuteen virastoon, ja siihen liitettiin Yleisradion hoitama televisiolupatarkastus. Toimitilat virasto sai PTH:n radio-osaston entisistä tiloista Lauttasaa-resta, mutta televisiolupakeskus toimi edelleen Hämeentiellä.

**Viestintäviraston pääjohtaja Rauni Hagman:**

## Onko kuluttaja sittenkään kuningas?

Viestintäviraston tehtävänä on turvata yhteiskunnalle hyvät viestintäpalvelut eikä edistää teleyritysten tuloksentehoa.

**T**ele yrityksillä näyttää menevän tällä hetkellä hyvin, ainakin vuositulosten ja osinkojen valossa. Viestintäviraston pääjohtaja **Rauni Hagman** on kuitenkin huolissaan: teleyritykset vähentävät urakalla henkilöstöään, mikä näkyy suoraan kuluttajille tarjottavien viestintäpalvelujen laadussa.

- Yrityksiä saattaa olla teleyrityksille tärkeä, mutta entä tavallinen asiakas? Tavallinen kuluttaja jätetään aina hännänhuipuksi; häntä palvelaan, jos ehditään.

### Hintakilpailusta palvelukilpailuun?

Viestintäviraston visiona ovat monipuoliset, toimivat ja turvalliset viestintäyhteydet kaikille Suomessa. Tavoitteena on, että kuluttajille tarjotaan paitsi kohtuuhintaisia myös laadukkaita palveluja.

- Tähän päästään taloustieteen perusteorian mukaisesti kilpailua edistämällä. Markkinoiden dynamiikka pakottaa yritykset kehittämään toimintaansa ja luomaan kuluttajille jotain uutta ja vetoavaa. Mistä löytyisi yritys, joka haastaisi perinteiset toimijat myös laadun suhteen? Hagman kysyy.

- Erityisesti muutama vuosi sitten, kun puhelinverkoja avattiin ulkopuolisten palveluntarjoajien käyttöön, teleyritykset valittivat kilpailun laskevan hintoja ja huonontavan siten yritysten mahdollisuuksia investointeihin ja laadukkaiden palvelujen tuottamiseen, Hagman jatkaa.

Viimeisen parin vuoden aikana markkinoille ei ole kuitenkaan tullut uusia varteenotettavia teleyrityksiä, vaan operaattorikenttää hallitsevat matkaviestintäpuolella vanhat tutut

toimijat. Kiinteän verkon palveluissa taas kilpailevat pienet alueelliset yritykset, eli Finnet-ryhmä.

- Tällä hetkellä kilpailu ei näytä tosiaan olevan enää yhtä kireää eikä hintaeroosio syö teleyritysten katteita, joten nyt yrityksillä pitäisi ainakin olla mahdollisuudet siihen palvelun laadulla kilpailuun, jota ne ovat korostaneet.

### Palvelemme sinua hetken kuluttua...

Vuodesta 2005 lähtien Viestintävirasto on seurannut säännöllisesti myös teleyritysten asiakaspalvelun toimivuutta. Neljännesvuosittain julkaistavista yritysten asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista huomaa, että eniten ongelmia on yhä liian paljon niin vastausajoissa kuin laskutuksessakin.

- Jos kuluttajan saama lasku ei ole oikein, niin oikaisusta pitäisi päästä keskustelemaan palveluntarjoajan kanssa. Tämä ei toimi, jos operaattorin asiakaspalveluun ei pääse puhelimitse kohtuajassa, Hagman toteaa.

Pääjohtajan mielestä on hyvä, että kuluttajille kehitetään jatkuvasti uusia tuotteita ja palveluja, mutta ongelmana on, että testaaminen jätetään liian usein kuluttajan tehtäväksi. Tätäkin enemmän minua kuitenkin huolestuttaa palveluketjujen pirstoutuminen.

Hagman toivoo parannusta palvelun- ja yhteydentarjoajien yhteistyöhön, jotta toimitusketjut saataisiin aukottomiksi.

- Joskus voisi olla myös hyödyksi asettua "Matti Meikäläisen" asemaan ja miettiä, miltä maailma näyttää kuluttajan näkökulmasta sekä millaisia toiveita kuluttajalla on. Asiakkaalle tulisi antaa sellainen arvo kuin juhlapuheissa luvataan.

Rauni Hagman haastaa vaihtopenkille Elisän toimitusjohtaja **Veli-Matti Mattilan**.

- Mattila on dynaamisen suomalaisen teleyrityksen johtaja. Hän on vinyt alaa paljon eteenpäin, mutta joutunut myös kuluttajien negatiivisen palautteen kohteeksi. Haluaisin kysyä häneltä seuraavaa:

**Missä viipyy se telepalveluiden laatu, jota kuluttajille on luvattu? Miten siihen satsataan jatkossa, ja mitä uusia tuotteita ja palveluja kuluttajille ollaan kehittämässä?**

**Teksti:** Tuuli Virta / Mediafocus

**Kuva:** Jyrki Komulainen



### Viestintäviraston pääjohtaja **Rauni Hagman**

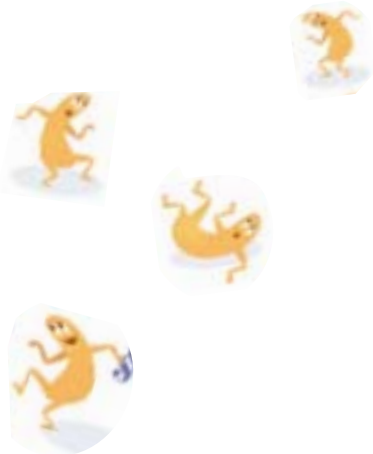
- Syntynyt vuonna 1953.
- Koulutukseltaan varatuomari.
- Aloitti Viestintäviraston pääjohtajana vuonna 2001.
- Tuli nykyiseen tehtäväänsä johtajan paikalta Kilpailuvirastosta.
- On työskennellyt erilaisissa tehtävissä valtiolla yli 30 vuotta.
- Tietoviikon vuoden 2007 tivi-vaikuttaja.
- Perheeseen kuuluu aviomies ja kolme aikuista lasta.

## MAINOSKATKON

**Teksti:** Hanna Myllys / Mediafocus  
**Piirros:** Leena Kumpulainen

# PAIKKA!

Millä tavalla meillä säädellään mainonnan kestoa ja sijoittelua? Entä haastaako internet-mainonta perinteisen ohjelmien lomassa esitettävän mainonnan, ja mitä on havaittu katsojien liikkeistä lisääntyneiden kanavien välillä?



**T**elevisio- ja radiotoiminnasta annettu laki säätelee mainontaa, teleostoslähetysä ja sponsorointia. Kehityspäällikkö **Tiina Aaltonen** kertoo, että Viestintävirasto on valvonut mainonnan kestoa ja sijoittelua koskevien määräysten toteutumista kahdesti vuodessa tehtävillä tutkimuksilla jo usean vuoden ajan. Tutkimukset toteutetaan nauhoittamalla prime time -aikaan lähetettyä ohjelmistoa kahdesti vuodessa viikon ajan satunnaisesti valittuina päivinä.

- Mediavalvonta koskee kaikkia kaupallisia kanavia, mutta näissä tutkimuksissa on noudatettu suhteellisuusperiaatetta: oma-aloitteinen valvonta kohdistuu lähinnä suuriin kanaviin. Tarkastelussa ovat alusta asti olleet mukana MTV3 ja Nelonen, ja Sub ja Urheilukanava ovat olleet mukana kerran vuodessa. Järjestelmä saattaa muuttua myöhemmin uusien digikanavien tulon myötä, Aaltonen muistuttaa.

Tuloksista voidaan nähdä mainonnan kehitysuuntia: viraston tekemistä tutkimuksista näkyy myös se, miten ohjelmatoiminnan harjoittajat ovat noudattaneet säännöksiä mainosten osuudesta kaupallisten tv- ja radiokanavien kokonaisuohjelma-ajasta sekä mainonnan sijoittelusta ohjelmien yhteyteen.

## Mainokset ovat mainoksia

- Lain mukaan mainonnan tulee ensinnäkin erottua muusta aineistosta, sanoo Tiina Aaltonen. - Tällä pyritään estämään mainosten ja muiden ohjelmal palveluiden sekoittuminen keskenään sekä turvaamaan television ja radion luotettavuus tiedon, kulttuurin, yhteiskunnallisen keskustelun sekä viihteen välittäjänä.

Mainosten erottamiseen ohjelmallisesta aineistosta tulee lain mukaan käyttää kuvaan tai ääneen perustuvaa katkotunnusta. Tällainen tunnus on esimerkiksi televisiossa näytettävä perinteinen "Jatkuu"-teksti.

Suomalaiset ovat tutkimusten mukaan hyvin mainosmyönteisiä kansaa. Mainostamista pidetään osana kaupallisten tv-kanavien luonnetta, mutta esimerkiksi piilomainonta on Suomessa kielletty ja sponsoroitujen ohjelmien alussa tai lopussa on esitettävä sponsorin nimi tai tunnus selkeästi. Sponsoritunniste on sijoitettava eri puolelle katkotunnusta kuin varsinaiset mainokset eli ohjelman alun tai lopun välittömään yhteyteen. Viestintävirasto valvoo tutkimuksissaan myös sitä, että tieto sponsoroinnista on ilmaistu selkeästi sponsoritunnisteessa.



**Lain mukaan mainonnan on erotettava muusta aineistosta.**

## Ei poikki milloin vain

- Ohjelmien eheyden ja arvon loukkamattomuus sekä tekijänoikeudet ovat myös tärkeä näkökulma, Tiina Aaltonen painottaa. - Niinpä esimerkiksi pitkän elokuvan lähetyskeskeyttäminen saa keskeyttää mainoksia varten vain kerran kutakin 45 minuutin jaksoa kohti, mikäli teoksen suunniteltu kesto ylittää 45 minuuttia.

Pitkän elokuvan keskeyttävien peräkkäisten mainoskatkojen välissä tulee näyttää vähintään 20 minuuttia elokuvaa. Viestintävirasto on käynyt tv-yhtiöiden kanssa keskustelua tästä niin sanotusta 20 minuutin säännöstä.

- Säännöksen noudattamista on seurattu useamman vuoden ajan, ja aiemmin tulkitimme, että säännöstä voi hieman poiketa, jos noudattaminen ei häiritse ohjelman eheyttä. Tutkimuksemme myös osoittivat, että keskimäärin ohjelman kesto oli noin 17 minuuttia kahden ohjelmaa keskeyttävän katkon välillä. Nytkin EU-komission linjauksen mukaan 20 minuutin sääntöä on noudatettava tarkalleen, kertoo Aaltonen.

## Vain rajattu määrä mainoksia päivittäin

Lain mukaan mainosten ja teleostoslähetysten osuus ei saa ylittää 20:tä prosenttia kanavan päivittäisestä lähetysajasta. Pelkkien mainosten lähetysaika ei puolestaan saa toistaiseksi ylittää 15:tä prosenttia päivittäisestä lähetysajasta. Aaltonen mukaan edellä mainitut rajoitukset eivät ole aiheuttaneet ongelmia.

EU-lainsäädännön muutokset otetaan huomioon Suomessa vuoden 2009 loppuun mennessä. Aaltonen mukaan mainontaa koskeviin säännöksiin tulee direktiivimuutoksessa jonkin verran kevennyksiä, esimerkiksi edellä mainittu 15 prosentin sääntö päivittäisestä lähetysajasta poistuu ja tuotesijoittelu tulee lainsäädännön piiriin.

## Internetistä lisäpotkua

TNS Gallupin yksikönjohtaja **Kirsi Masteen** mukaan eri mainosmuodot tukevat ja täydentävät toisiaan. Tv-talotkin panostavat voimakkaasti verkkoon. - En usko esimerkiksi internetin olevan uhka televisio- ja radiomainoksille, pikemminkin internet on televisiolla yksi lisäjakelukanava, Maste sanoo.

- Vaikka painetulla medially on Suomessa perinteisesti erittäin vahva osuus, tv-mainonta haukkasi viimeksi media-

mainontakakusta kuitenkin peräti 19,9 prosenttia, Maste selvittää. - Suhteutettuna omiin edellisen vuoden prosentteihin tv-mainonta on selkeä voittaja ja toisena peräkkäisenä vuonna.

## Syökö tallentava digiboksi mainokset?

- Televisio on edelleen erittäin voimakas kanava, vahvistaa Finnpanelin toimitusjohtaja **Lena Sandell**. - Mittaustemme mukaan kuitenkin noin 15 prosenttia katsojista vaihtaa kanavaa mainoskatkojen ajaksi tai poistuu tv:n äärestä niiden aikana.

Sandell huomauttaa, että on mielenkiintoista seurata, mitä mainoskatkoille tapahtuu tallentavien digiboksien yleistessä kiivaaseen tahtiin. Kun digibokseissa on mahdollisuus tallentaa ohjelma ja katsoa se hieman viivästetysti, kelaatko silloin mainosten yli? Entä mitä tämä puolestaan vaikuttaa jatkossa mainonnan sijoitteluun?

- Alustavien tulosten mukaan mainokset kyllä katsotaan nyt usein nauhoitustakin ohjelmista, mutta mainosten yli kelaavien televisionkatsojien määrä on jo noussut, sanoo Sandell.

## Television katselutietoja automaattisesti

Finnpaneliin saadaan päivittäin tarkat tiedot noin 60 televisiokanavan katselusta: kuka perheestä katseli televisiolahtetystä, mitä kanavaa ja kuinka kauan. Tiedot kerätään satunnaisotannalla valituilta vapaaehtoisilta televisioon liitettävällä lisälaitteella automaattisesti. Kunkin televisionkatsojan tarvitsee vain painaa ensin kaukosäätimestä omaa tunnistamisnappiansa. Järjestelmän ansiosta Finnpanel voi toimittaa ensimmäiset raportit asiakkailleen jo aamu-seitsemältä.

## Mediamarkkinan seuranta

Viestintävirastossa aloitti kesällä 2006 markkinaselvitykset-niminen yksikkö, jonka uusiin tehtäviin kuuluu muun muassa mediamarkkinoiden seuranta ja analysointi. Näitä tehtäviä varten yksikkö hyödyntää myös edellä mainittuja mediamainonnan kehitystä ja television katselua koskevia tutkimustuloksia. ✕

### Lähteet:

Televisiomainontaa koskevien aikarajoitusten ja sijoittelusäännösten noudattaminen. Kooste Viestintäviraston tekemistä mainosaikatutkimuksista vuosina 2002 - 2006; Mainonnan neuvottelukunta, lehdistötiedote 24.1.2008





# Radiotaajuusmarkkinoille useita uudistuksia

Radiotaajuuksien kaupallistamisesta ja päätäntävallasta käydään parhaillaan kovaa kädenvääntöä.

**Teksti:** Elina Ranta  
**Kuva:** Marja Helander

**E**uroopan unionin radiotaajuusmarkkinoille on lähivuosina tulossa uudistuksia. Muutospaineita luovat ainakin neljä teemaa. Ensimmäinen taajuuksien käytön harmonisointi tehostuu entisestään. Sitä edellyttävät taajuuksien kasvava kysyntä ja yhteiskäytön lisääntyminen. Harmonisointi luo edellytykset laitteiden massamarkkinoille, edullisille hinnoille ja laajoille verkoille.

- Suomen edun mukaista on panostaa eurooppalaiseen ja maailmanlaajuiseen taajuuksien käytön harmonisointityöhön, jotta taajuuksien käyttö olisi mahdollisimman tehokasta. Kansallisia ratkaisuja voidaan tehdä vain yksittäistapauksissa, Viestintäviraston radiotaajuuksien apulaisjohtaja **Margit Huhtala** sanoo.

Suomi toivoo malttia EU:n komission harmonisointisuunnitelmiin, joita komissio esitteli marraskuussa osana ehdotusta sähköisen viestinnän direktiivimuutoksista. Valtioneuvoston kannotossa toivotaan komissiolta tarkkaa määrittelyä siitä, mille taajuusalueille yleiseurooppalaista harmonisointia sovelletaan, ja samoin toivotaan, että riittävä kansallinen liikkumavara ja erityistarpeet otetaan myös huomioon.



## Teknisessä taustatyössä haastetta

Toinen kokonaisuus, josta ratkaisuja odotetaan, ovat analogisista televisiolähetysistä vapautuneet radiotaajuudet. Tarve selvittää kyseisten taajuuksien käyttöä tunnistettiin jo vuonna 2004. Geneven digi-tv-suunnittelukokouksessa 2006 luotiin pohja tv-taajuuksien käyttämiselle muun radioliikenteen tarpeisiin ja ensimmäiset päätökset tehtiin viime vuonna kansainvälisen televiestintäliiton ITUn radiokonferenssissa.

- Geneven sopimuksella analogisille tv-lähetysille on annettava häiriösuoja vuoteen 2015 asti. Muiden kuin sopimuksen mukaisten taajuuksien käyttöönotosta on sovittava erikseen asianosaisten maiden kanssa. Toinen merkittävä rajoitus taajuusylijäämän käytölle on se, että GE06-suunnitelmassa taajuuksien käyttö on suunniteltu digi-tv-verkoille. Esimerkiksi yhden vapaana olevan tv-verkon taajuuksista ei ilman vaativaa suunnitelua saada muulle radioliikenteelle koko maassa vapaana olevaa taajuuslohkoa, Huhtala sanoo.

Suomelle on osoitettu taajuuksia seitsemälle valtakunnalliselle digi-tv-verkolle UHF-alueelta ja kahdelle VHF-alueelta. Analogisten lähetysten päätyttyä digitaalisille tv-lähetysille on osoitettu käyttöön taajuudet kaikkiaan neljän maankattavan digi-tv-lähetysverkon ja yhden mobiilitelesioverkon (DVB-H) käyttöön.

- Tuleva käyttö ja aikataulu riippuvat monesta tekijästä, ennen kaikkea kansallisista viestintäpoliittisista päätöksistä sekä komission ja muiden jäsenmaiden ratkaisuista. Omat reunaehdonsa ja lisähaasteensa tuovat naapurimaat, erityisesti EU:n ulkopuolisten maiden taajuuksien käyttö, Huhtala kertoo.

## EU:lle oma viestintäviranomainen?

Suomessa katsotaan komission ehdotuksessa olevan tiettyjä heikkouksia muun muassa siksi, että meillä viestintämarkkinat ovat jo pitkälle kehittyneet ja kuluttajien asema on vahva.

Kolmantena uudistusteemana on



## Suomi vastustaa taajuuksien päätösvallan keskittämistä Brysseliin.

komission tavoite muuttaa radiotaajuuksien hallintaa markkinalähtöiseksi sekä teknologia- ja palveluneutraalisuus.

Teknologia- ja palveluneutraalisuuden Huhtala suhtautuu rauhallisesti. - Nämä vaativat aikanaan säädösmuutoksia, jotka edellyttävät selvitystyötä. Lainsäädäntömuutoksia valmistele ministeriö.

Laajimmin jäsenmaissa - myös Suomessa - vastustetaan neljättä pääteemaa eli komission kaavailuja keskittää taajuuksien päätösvaltaa Brysseliin ja perustaa uusi sähköisen viestinnän markkinaviranomainen EECMA (European Electronic Communication Market Authority).

- Suomen kanta on selvä: taajuuksista päättäminen on pidettävä kansallisissa käsissä. Komissio ei saa puuttua taajuuksien käyttöoikeuksiin tai valita toimilupia saavia yrityksiä. Taajuuksista on jatkossakin päätettävä ”kauneuskilpailumenettelyllä” (eli toimiluvat myönnetään ilmaiseksi parhaiksi katsotuille hakijoille), johtaja **Jorma Miettinen** MTV3:sta sanoo.

Suomessa yritykset ja viranomaiset ovat melko samoilla linjoilla esityksen pääkohdista. Keskeisenä tavoitteena on kansallisen viestintäpolitiikan turvaaminen, mikä on kirjattu hallitusohjelmaankin. Miettisen mukaan muissakin jäsenmaissa komissiota on alettu arvostella yhä enemmän liian pitkälle menevästä taajuuskaupasta ja lähestytty näin Suomen linjaa.

- Meidän on erittäin vaikea nähdä, kuinka taajuuksien käyttö tulisi joustavammaksi tai tehokkaammaksi, jos taajuuksille pannaan hinta. Taajuuskaupalla on suora kosketuspinta tavalliseen kuluttajaan: toimiluvan maksaa ostaja, mutta taajuusmaksujen kautta syntyvä ”lisävero” lankeaa kuluttajalle.

Miettinen ei näe syytä perustaa uutta ”supervirastoa”, vaan moittii komission

tapaa lisätä toisella kädellä kansallisten viestintäviranomaisten riippumattomuutta ja toisella taas siirtää merkittäviä tehtäviä itselleen. Hän kehittäisikin jo olemassa olevia elimiä, eurooppalaista viestintäviranomaisten yhteistyöryhmiä, viestintäkomiteaa ja taajuuspolitiikka-ryhmää ja niiden yhteistyötä.

## Taajuuskauppa testattavaksi

Liikenne- ja viestintäministeriön neuvotteleva virkamies **Olli-Pekka Rantala** arvioi parlamentin ja neuvoston yhteispäätösmenettelyn kestävän ainakin puolisentoista vuotta. Direktiivien saattaminen kansalliseen lainsäädäntöön vie pari vuotta. Komission ehdotukset muuttunevat monelta osin monopoli- sen valmisteluprosessin aikana, Rantala arvelee.

- Aikataulu alkaa olla hyvin kireä, jotta komission esitys ehdittäisiin hyväksyä ennen kevättä 2009, jolloin EU-parlamentti jää tauolle ennen vaaleja, Miettinen sanoo.

Jossakin laajuudessa taajuuskauppaan siirryttäen tulevana vuosina joka tapauksessa. Pieni askel tähän suuntaan on otettu liikenne- ja viestintäministeriön marraskuussa valmistelemissa väliraportissa, johon sisältyy suunnitelma 2,50 - 2,69 gigahertsin taajuusalueen käyttöoikeuksien kaupallistamisesta. Sitä voitaisiin testata aikaisintaan ensi vuoden lopussa jäsenmaissa.

- Taajuusalue vapautuu vuoden 2009 alusta radiolinkkitoiminnasta. Sen kaupallistaminen toimisi Euroopan komission niin sanotun wapecs-suositukseen pohjaavana pilottihankkeena, josta saadaan kokemuksia ja lisätietoa kaupallistamisen vaikutuksista. Loppuraportti valmistuu toukokuuhun mennessä, minkä jälkeen asiasta lopullisesti päättää tietysti ministeri, Rantala sanoo. ✘



# .fi

**Teksti:** Ketsia Anttila / Mediafocus  
**Kuvat:** Jyrki Komulainen



Mika Arasolan mielestä fi-tunnukseen voi luottaa yhtä vakaasti kuin Suomen hallitusmuotoon.



Helsinkiläinen Mika Arasola oli aikoinaan neljäntuhannen ensimmäisen yksityishenkilön joukossa hakemassa fi-verkkotunnusta. Suomessa kysyntä on ollut vähäisempää kuin muissa Pohjoismaissa.



lin jo pidemmän aikaa odotellut, että fi-tunnuksen voisi saada myös yksityishenkilö, helsinkiläinen **Mika**

**Arasola** muistelee.

Hän haki itselleen arasola.fi-tunnuksen ensimmäisenä mahdollisena päivänä. Nyt fi-tunnuksia on myönnetty kaikkiaan jo 170 000 kappaletta.

Arasola sai kimmokkeensa tunnuksen hakemiseen käytännön ongelmasta:

- Minusta on aina ollut hankalaa, että sähköposti on sidottu palveluntarjoajaan. Ilmaiset sähköpostiosoitteet ovat epävarmoja. Käsittääkseni ne voidaan lakkauttaa milloin vain, jos palvelua tarjoava yritys myydään tai se joutuu taloudellisiin vaikeuksiin. Työpaikan sähköpostia taas ei saa käyttää henkilökohtaiseen viestintään.

Arasola ilmoittaa sivustollaan tekevänsä kaikille halukkaille sukulaisille tai Arasola-nimisille oman arasola.fi-loppuisen sähköpostiosoitteen. Näin sähköpostiosoitteen voi viedä mukanaan myös palveluntarjoajaa vaihdettaessa.

- Noin kymmenkunta sukulaistani on halunnut sähköpostiosoitteen omalla nimellään. Meillä on aika pieni suku, mutta uskon, että esimerkiksi lapseni haluavat oman osoitteen kunhan hieman kasvavat, Arasola arvelee.

### Huijariosoitteet perutaan

Noin puolet fi-verkkotunnuksista on haettu yksityishenkilön omaan käyttöön tämän omalla nimellä esimerkiksi sähköpostin tai kotisivujen tunnukseksi. Toinen puoli haetuista tunnuksista on ostettu harrastuksiin liittyville sivuille tai yhden miehen yritysten kotisivuiksi.

Tunnuksien hakeminen tapahtuu automaattisesti Viestintäviraston sivuilla, tai sen voi tehdä internetpalveluntarjoajan



**Fi-tunnus siirtyy mukana  
kuin puhelinnumero.**



## VERKKOTUNNUS vaikka omalla nimellä

- Verkkotunnusta voi hakea netissä osoitteessa domain.ficora.fi tai oman internetpalveluntarjoajan kautta.
- Verkkotunnuksen hakeminen netissä edellyttää palvelun käyttäjäksi rekisteröitymistä.
- Fi-verkkotunnuksen voi hakea millä tahansa oman etu- ja sukunimen yhdistelmällä.
- Verkkotunnus ei saa perustua toisen henkilön nimeen.
- Henkilö ei voi suostumuksellaan antaa toiselle henkilölle oikeutta nimeensä perustuvaan verkkotunnukseen.
- Jos kaksi samannimistä yksityishenkilöä tai yritystä hakee samaa verkkotunnusta, tunnus myönnetään sitä ensin hakeneelle.
- Fi-verkkotunnus voi olla 2 - 63 merkkiä pitkä. Sallittuja merkkejä ovat kirjaimet a - z, numerot 0 - 9 sekä yhdysviiva. Lisäksi sallittuja ovat kirjaimet å, ä ja ö sekä Suomessa puhuttavan saamen kielen merkit.
- Verkkotunnusten hakeminen varastoitavaksi tai myytäväksi jälleenluovutustarkoituksessa on kielletty.
- Fi-tunnus maksaa 43 euroa, ja se on voimassa kolme vuotta.



## Fi-tunnus vaikuttaa hyvin luotettavalta, sillä se hankitaan vastuulliselta virastolta.

kautta. Hakijan on itse otettava selvää, onko hänen hakemansa tunnus vapaa ja onko hän oikeutettu hakemaan sitä.

Verkkotunnukset-yksikön päällikkö **Juhani Juselius** kertoo, että silloin tällöin haettuja tunnuksia joudutaan perumaan:

- Peruuttamisia tulee tasaisin väliajoin, kun joku yrittää tietämättään tai tarkoituksella hakea tunnusta jonkun toisen nimellä. Myös julkkisten nimillä tehtyjä verkkotunnuksia joudutaan perumaan. Esimerkiksi **Kimi Räikkösen** nimellä tehty tunnus on peruutettu jo kolme kertaa.

Toinen yleinen taupaus on, että asiakas yrittää ostaa tunnuks-

sen lahjaksi puolisolleen tai ystävälleen. Se ei kuitenkaan ole mahdollista, mikäli lahjoitettava tunnus muodostuu puolison tai ystävän etu- ja sukunimestä. Etu- ja sukunimen yhdistelmät ovat erityisesti suojattuja tunnuksia, ja niiden haltijana on oltava täsmälleen samanniminen henkilö tai yritys.

### Näppärää – jos tekniikka on hallussa

- Jos kaikki esivalmistelut ja rekisterien tarkastukset on tehty, verkkotunnuksen ostaminen Viestintäviraston nettisivuilla kestää vain kaksi minuuttia, Juselius sanoo.

Tämä edellyttää, että hakija on käynyt läpi kaikki rekisterien tarkas-

tukset. Varmistettavien asioiden listalla on muun muassa, ettei tunnus perustu jonkin toisen omistamaan tavamerkkiin tai ettei tunnus ole sama kuin jo perustetun yrityksen nimi.

Fi-verkkotunnuksen hakeminen itse Viestintäviraston nettisivuilta vaatii tiettyä asiantuntemusta, koska tunnuksen hakemiseksi tarvitaan myös kaksi nimipalvelinta. Nimipalvelimia tarjoavat teleoperaattorit. Juhani Juselius kehottaakin asiaan vihkiytymättömiä hakemaan verkkotunnusta jonkun internetpalveluntarjoajan kautta, jolloin teknisistä seikoista ei tarvitse kantaa itse huolta.

Arasolan mielestä verkkotunnuksen hakeminen oli helppoa:

- Tunnuksen hakeminen oli yksinkertaista, vaikkakin hieman hidasta, koska hakupalvelun käyttämiseen tarvittavat tunnuksot tulivat postitse. Toisaalta minulla ei ollut mikään kiire sivujen pystyttämisessä.

Arasolan mielestä voisi olla kätevää, jos tunnus voitaisiin integroida vaikkapa verkkopankin kanssa niin, ettei erillisiä käyttäjätunnuksia tarvitsisi luoda. Samalla voisi tunnuksen maksamisenkin hoitaa verkossa.

### Suomalainen identiteetti

Juselius arvelee, että fi-tunnuksia hakevat arvostavat päätteen mukana tulevaa suomalaista identiteettiä. Fi-päätteinen nettisivu tai sähköpostiosoite kertoo nopeasti, että käyttäjä on suomalainen.

- Verkkotunnuksen hakeminen meiltä on kannattavaa myös siksi, että asiakaspalvelumme on tehokasta ja aina saatavilla - ja tietysti molemmilla kotimaisilla kielillä, Juselius muistuttaa. Hänen mukaansa sen sijaan ulkomaalaisten tunnusten, kuten com- ja org-loppuisten hakeminen saattaa olla vaikeampaa erilaisten välikäsien, aikaerojen ja kieliongelmien takia.

Mika Arasola luottaa fi-tunnukseen kaupallista tunnusta enemmän:

- Pidän fi-tunnusta luotettavana ja kestäväenä. Viestintäviraston ylläpitämän järjestelmän kestävyshän on varmasti samaa luokkaa kuin Suomen hallitusmuodon. Minusta on myös mukavampi olla tekemisissä vastuullisen viraston eikä kaupallisen tahon kanssa. ✖



# EU:n suosituksesta apua yhdysliikennemaksujen harmonisointiin

Yhdysliikenne- eli terminointimaksut ovat teleyritysten toisilleen maksamia korvauksia toisen operaattorin verkkoon soitetuista puheluista. Euroopan komissiolta odotetaan ensi kesänä suositusta maksujen määrittämisen harmonisoinnista.

**S**uomessa yhdysliikennemaksut ovat kiinteässä verkossa verrattain korkeat, kun taas matkapuhelinpuolella maksut ovat suhteellisen alhaisia muihin EU-maihin verrattuna. Yhdysliikennemaksuilla ei ole suoranaista yhteyttä kuluttajahintoihin, vaan niistä sovitaan puhelinoperaattoreiden välillä.

Viestintämarkkina-asiantuntija **Jenni Koskinen** Viestintävirastosta kertoo, että erot kiinteän ja mobiilin verkon maksuissa voivat juontaa juurensa monista eri seikoista:

- Lähtökohtaisesti erojen tulisi kuitenkin olla kaventumassa, koska matkapuhelinviestintä on Suomessa hyvin suosittua. Matkapuhelinverkkoa käytetään meillä kiinteää enemmän.

Suomen tilanne on kansainvälisesti katsottuna erikoinen. Telealan markkinarakene poikkeaa huomattavasti muiden Euroopan maiden markkinoista. Muualla on tavallista, että maassa on vain yksi kiinteää verkkoa tarjoava teleoperaattori. Tämä on seurausta historiallisista tekijöistä; monissa Euroopan maissa kiinteän verkon tarjoaja on valtiollinen puhelinyhtiö, jolla on monopoli maan kiinteän puhelinverkon tarjoamisessa.

Suomessa markkinat ovat muodostuneet päinvastaisiksi. Kiinteän verkon tarjoavia puhelinyhtiöitä on nyt lähemmäs 40, kun niitä aikaisemmin oli vielä enemmän, jopa satoja. Matkaviestintää tarjoavia valtakunnallisia verkkooperaattoreita on sen sijaan meillä vain kolme.

## Vienti ja tuonti epätasapainossa

Puhelinoperaattori Elisan johtava lakimies **Anne Vainio** kertoo, että suurin telemarkkinoiden ongelma operaattorei-



## Suomalaisen mobiiliverkon hinnoittelu on Euroopan mittakaavassa erittäin edullista.

den näkökulmasta ovat erittäin korkeat mobiiliverkon yhdysliikennemaksut muissa Euroopan maissa.

- Euroopassa terminointimaksujen keskitaso on 10 sentin luokkaa, kun taas Suomessa liikutaan reilusti alle kuuden sentin tienoilla. Suomalaisille operaattoreille on siis hyvin kallista ostaa verkon käyttöä ulkomaisilta matkapuhelinoperaattoreilta, kun taas ulkomaiset saavat palvelun meiltä halvalla, Anne Vainio sanoo.

EU:n tavoitteena on sääntelyn avulla muodostaa Euroopan laajuiset sisämarkkinat. Tähän tavoitteeseen peilaten terminointimaksujen tilanne on epäedullinen, sillä telepalvelujen vienti ja tuonti eivät ole kansainvälisesti tasapainossa.

- Meidän näkökulmastamme Euroopan komission toimet vaikuttavat tilanteeseen erittäin hitaasti. Suomalaiset operaattorit ovat pyrkineet edistämään markkinoiden toimintaa ja palveluiden toimintaa laskemalla vapaaehtoisesti terminointimaksujaan, Vainio sanoo.

## Tavoitteena hintojen harmonisaatio

Yhdysliikennemaksuissa on suuria eroja Euroopan maiden välillä. Jenni Koskinen kertoo, että ensi kesänä EU-komissiolta on tulossa yhdysliikennemaksuja koskeva suositus. Tarkkaa tietoa suosituksen sisällöstä ei vielä ole, mutta on todennäköistä, että siinä puututaan terminointi-

maksujen vaihteluun Euroopassa.

Suomessa mobiilipuolella suositusella ei todennäköisesti ole suuria vaikutuksia hintatasoon, koska hinnat ovat jo nyt varsin alhaiset. Suositus sen sijaan saattaisi vaikuttaa kansainvälisesti niin, että suomalaisten teleoperaattoreiden ulkomaisille teleyrityksille maksamat terminointimaksut alenisivat.

- Tällä saattaisi olla pidemmän ajan kuluessa myös vaikutusta ulkomaanpuhelin vähittäishintaan, vaikka suoranaista linkkiä niiden ja terminointimaksujen välillä ei olekaan, arvelee Koskinen.

Suosituksen tärkein tavoite olisi kuitenkin yhtenäistää terminointihintojen määrittämistä koko EU:n alueella.

## Kustannukset hintojen lähtökohtana

Viestintävirasto valvoo, että teleyritysten yhdysliikennehinnoittelu on kohtuullista. Terminointimaksut ovat kestoaihe, josta puhutaan ja johon puututaan tasaisin väliajoin. Terminointihintojen sääntely on Suomessa vakaalla pohjalla.

- Operaattoreiden toisiltaan perimien maksujen tulisi olla kohtuullisia. Mobiilimarkkinoilla hinnat ovatkin hyvin kustannussuuntautuneita eli hyvin suhteessa niihin kuluihin, joita palvelun tuottamisesta koituu. Viime aikoina kiinteänkään verkon operaattoreilta ei ole tullut valituksia kilpailijoiden yhdysliikennehinnoittelusta, Jenni Koskinen selventää.

# Peruspuhelin- ja tiedonsiirtopalvelut kuuluvat



## jokaiselle

Jokaiselle kansalaiselle asuinpaikasta riippumatta kuuluu oikeus saada liittymä, jota voidaan käyttää kohtuuhinnoin tavanomaisiin puhelinpalveluihin ja joka mahdollistaa internetyhteyden.

**Teksti:** Marjo Rautvuori **Kuvat:** Jyrki Komulainen

**V**iestintämarkkinalain mukaan niissä maamme kunnissa, joissa kilpailu ei luo kaikille mahdollisia kohtuuhintaisia peruspuhelin- ja tiedonsiirtopalveluita, turvaututaan Viestintäviraston toimiin. Virasto nimeää tällöin kuntaan yleispalveluyrityksen.

Aiemmin joka kunnassa oli yleispalveluyritys. Tämän vuoden alkupuolella tehdyt nimeämiset koskevat vain kuntia, jossa nimeäminen on katsottu välttämättömäksi laadukkaan peruspalvelun varmistamiseksi. Näitä kuntia löytyi 135.

Nimetyksi tuli kymmenen teleyritystä, joilla katsotaan olevan parhaat mahdollisuudet tarjota lain edellyttämät palvelut tietyn kunnan asiakkaille.

Viestintävirasto seuraa tilannetta jatkuvasti. Yleispalveluyrityksiä nimitään vain, kun se on välttämätöntä, ja muutoksia tehdään tarvittaessa.

### Kaikki tekniikat tasavertaisina

Yleispalvelun sisältö tai nimetyn yrityksen yleispalveluvelvoite on tekniikasta riippumatonta.

- Yleispalveluyritykseksi nimetty teleyritys voi tarjota peruspuhelin- ja tiedonsiirtopalvelut muussakin verkossa kuin kiinteässä puhelinverkossa. Oleellista on palvelujen laadukkuus, kertoo lakimies **Saara Punkka** Viestintävirastosta.

Yleispalvelun vaatimukset voi täyttää esimerkiksi matkapuhelinliittymä. Muita mahdollisia langattomia tekniikoita ovat muun muassa WLAN, WiMAX ja Digita Oy:n rakentama 450 MHz -taajuusalueella toimiva Flash-OFDM-verkko. Näissä langattomissa viestintäverkoissa yleispalveluvelvoite voidaan toteuttaa laajakaista-

liittymän ja VoIP-liittymän yhdistelmällä.

Viestintämarkkinalain mukainen yleispalveluvelvoite ei tarkoita tällä hetkellä nopeinta saatavilla olevaa tekniikkaa, kuten laajakaistaistainternetyhteyttä. Peruspalvelut välttävasti mahdollistava tarkoituksenmukainen palvelu riittää. Näin käyttäjälle pitää yleispalvelutuotteena tarjota liittymä, joka mahdollistaa tiedonsiirron analogista modeemiyhteyttä vastaavasti eli 30 - 50 kbit/s:n nopeudella.

### Palvelun saatavuus suurennuslasin alla

Viestintävirasto selvitti viime keväänä perusteellisesti eri kunnissa vallinneen palveluntarjontatilanteen. Selvitystä varten kerättiin tietoja teleyrityksiltä ja kunnallisilta kuluttajaneuvojilta.

- Määrittelimme kriteerit, joita vasten peilasimme vallitsevia oloja ja teimme päätökset yleispalveluyrityksen nimeämisen tarpeellisuudesta, Punkka kuvailee.

Ensimmäiseksi vaadittiin, että käyttäjien saatavilla tulee olla koko kunnan alueella yleispalvelun määritelmät täyttäviä palveluja vähintään kolmessa kattavassa ja keskenään kilpailevassa viestintäverkossa.

Toiseksi selvitettiin, onko käyttäjällä tosiasiallinen mahdollisuus saada palveluja.

Lisäksi tarkasteltiin teleyritysten sopimusehtoja.

### Laadusta pidetään kiinni

Jos Viestintävirasto katsoo välttämättömäksi nimetä kuntaan yleispalveluyri-



## PERUSPUHELINPALVELUT

### Yleispalveluyrityksen käyttäjälle tarjoamissa yleisissä puhelinpalveluissa tulee olla seuraavat ominaisuudet:

- numerointi
- yleinen ulkomaantunnus
- hätäliikenne
- äänitaaajuusvalinta ja soittajan tunnistus
- käyttäjän oikeus rajoittaa liittymän käyttöä
- laskuerittely.

### Viestintävirasto on katsonut selvitystensä perusteella välttämättömäksi nimetä yleispalveluyrityksen 135 kuntaan.

Nimetyt yritykset ovat: Alajärven Puhelinosuuskunta, DNA Oy, Elisa Oyj, Jakobstads nejdens Telefon Ab, Kokkolan Puhelin Oy, Mariehamns Telefon Ab, Pohjanmaan Puhelin Oy, TeliaSonera Finland Oyj, Vaasan Läänin Puhelin Oy ja Ålands Telefonandelslag.



Kiinteän verkon liikennemäärät ovat vähenemässä. Yhä useampi luottaa matkapuhelimeen ainoana puhelimenä.

tyksen, se noudattaa valintamenetel-lyssä avoimuuden, syrjimättömyyden, puolueettomuuden ja tehokkuuden periaatteita.

- Kuluttajan kannalta palvelun laatu on ykkösasia. Siihen vaikuttavat toimitusajat, vikojen määrät sekä se, miten edistyksestä verkkoa teleyri-tys käyttää. Tasavahvoissa tapauksissa myös vapaaehtoinen halukkuus otetaan huomioon.

Viestintävirasto seuraa jatkuvasti palvelujen laatutasoa ja yleispalvelu-yritysten nimeämistarvetta sekä tekee tilanteeseen tarvittavat muutokset.

- Kehitteillä on myös oma hintaseu-rantamalli eri tekniikoille, Saara Punkka kertoo. ✘

## ■ Veloitteen toteuttaminen sujuu ongelmitta

Vaasan Läänin Puhelin Oy:ltä sujuu yleis-palveluyritykselle määrättyjen veloitteiden toteuttaminen ongelmitta. Kehityspäällikkö **Veli-Pekka Huttunen** toteaa kuitenkin, että tulevia ratkaisuja ja VoIP-tekniikkaan siirtymistä suunniteltaessa vaihtoehtoja pitää tarkastella myös veloitteen kannalta.

- Ehkä kaikkia VoIP-tekniikoita ei voida käyttää, jos niissä eivät täyty peruspuhe-linpalveluille asetetut vaatimukset, kuten laskuerittely.

Toistaiseksi Vaasan Läänin Puhelimella ei ole päätöksiä tekniikan uudistamisesta. Kuitenkin on tiedossa, että jossain vaiheessa

verkkotekniikka vanhenee ja IP-tekniikkaan siirtymisestä tehdään suunnitelmia.

Etelä-Pohjanmaalla, Vaasan rannikko-seudulla ja Keski-Pohjanmaalla vaikuttavan yhtiön toimialueella kaikkien kotitalouksien liittäminen kiinteään puhelinverkkoon on ollut mahdollista jo pitkään. Yhtiö on myös ollut nopeimpien joukossa tarjoamassa kaikil-le talouksille kiinteää laajakaistayhteyttä.

- Emme luonnollisesti vähennä palvelutar-jontaamme, vaikka joihinkin toimialueemme kunnista nimettiin vähän yllättäen yleis-palveluyritykseksi toinen yhtiö, Veli-Pekka Huttunen kertoo.

# Määräyksiä viestintäverkkojen ja -palveluiden varmistamisesta sekä kiinteistön sisäjohtoverkosta

Viestintävirasto on keväällä uudistanut viestintäverkkojen ja -palvelujen varmistamista sekä kiinteistöjen sisäjohtoverkkoja koskevat määräyksensä.

**M**aaliskuun alussa voimaan tulleesta uudesta määräyksestä viestintäverkkojen ja -palvelujen varmistamisesta löytyvät nyt yhdistettynä aiemmat määräykset, jotka käsittelivät viestintäverkon tärkeysluokittelua ja vaatimuksia viestintäverkkojen ja -palveluiden varmistamisesta, tehonsyötöstä ja fyysisestä suojaamisesta. Uusi määräys Viestintävirasto 54 /2008 M siis korvaa kolme aiempaa määräystä: määräys viestintäverkon rakenteesta, liityntäpisteistä, HF (Human Factors) -näkökohdista, tärkeysluokittelusta ja varmistamisesta, määräys viestintäverkon tehonsyötöstä ja määräys viestintäverkon fyysisestä suojaamisesta.

Uudessa määräyksessä tärkeysluokittelua on ajanmukaistettu ja laajennettu kattamaan tärkeimmät viestintäpalvelut. Etenkin laitteistovarmistukseen ja tehonsyötön varmistukseen liittyviä vaatimuksia on laajennettu ja myös fyysisen suojaamisen vaatimuksiin on tullut muutoksia.

Määräys sekä sen perusteluita ja soveltamista koskeva muistio ovat luettavissa viraston verkkosivuilta osoitteesta [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) -> Säädökset ja päätökset -> Määräykset.

## Viestintävirasto edistää laajakaistan etenemistä Suomessa

Viestintäviraston uudistettu kiinteistöjen sisäverkkoa koskeva tekninen määräys tuli voimaan 1.4.2008. Määräyksessä edellytetään, että uudisrakennuksiin tehdään valmius valokaapelin kotikäyttöön.

Voimassa olevan määräyksen lähtökohtana on, että kiinteistön sisäverkko on puhelinverkko. Uudistettu määräys edellyttää, että uudisrakennuksiin rakennetaan nopea laajakaistainen yleiskaapelointijärjestelmä. Rakentamisvaiheessa on myös varauduttava siihen, että asunnot voi liittää valokuidulla yleiseen televerkkoon sitä mukaa kuin valokaapeliverkko laajenee. Näin tulevaisuudessa ei ole esteitä televerkon kautta saatavien palveluiden käyttöönotolle.

Määräys sekä sen perusteluita ja soveltamista koskeva muistio ovat viraston verkkosivuilla osoitteessa [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) -> Säädökset ja päätökset -> Määräykset.

**Teksti:** Heli Tarkiainen  
**Kuva:** Jyrki Komulainen

**Uudet määräykset löytyvät helposti myös viraston verkkosivuilta.**



## Tietoyhteiskuntahankkeista toiminnan kehittämishankkeita

**S**uomen piti tässä vaiheessa olla jo maailman johtava tietoyhteiskunta. Toisin kuitenkin kävi: 1990-luvun tilastokärki IC-tekniikan asentajana on vaihtunut pistesijoihin IC-tekniikan hyödyntäjänä. Korean, Japanin, Tanskan ja Ruotsin kaltaiset maat ovat menneet meistä heittämällä ohi.

Etenkin julkisissa palveluissa tieto- ja viestintätekniikan lupaukset ovat jääneet suurelta osin lunastamatta. Hankkeita, ohjelmia ja projekteja on kyllä riittänyt, mutta ne ovat jääneet irti arjesta. Tulosten jalkauttaminen ja opittujen käytäntöjen levittäminen on unohtunut niin tietoyhteiskuntaprojektien tekijöiltä kuin teettäjiltäkin.

Jälkiviisastelu on tunnetusti syntiä, mutta julkishallinnon kokemuksista kannattaa verrata teollisuuden 1980-luvun tuottavuusparadoksiin. Teollisuudessa investoitiin 1980-luvulla voimakkaasti tietotekniikkaan. Tuottavuus ei suinkaan aina parantunut, vaan joskus jopa heikkeni, aivan kuten julkisissa palveluissa on viime vuosina tapahtunut.

Teollisuuden tuottavuusparadoksin selittäjäksi paljastui se, ettei hankitun tietotekniikan avulla suinkaan aina muutettu toimintatapoja. Usein tietokoneet vain ympättiin vanhojen prosessien päälle eikä mikään oleellinen muuttunut. Aivan kuten myös julkisella sektorilla on viime vuosina nähty.

Jos esimerkiksi sähköinen verotus olisi toteutettu muuttamalla perinteiset veroilmoitukset verkkolomakkeiksi, me tuskaillisimme edelleen ilmoitusten täyttämisen kanssa, nyt vain netissä, ja verovirkailijoilta kuluisi edelleen turhaa työtä ja vaivaa tietojen tarkastamiseen. Sen sijaan veroilmoituksen täyttäminen

ja tarkastaminen käännettiin uuden tietojärjestelmän avulla päälaelleen: verovelvollinen tarkastaa veroviranomaisen täyttämän lomakkeen eikä päinvastoin.

Veroilmoituskäytännön uudistaminen on hyvä esimerkki siitä, miten uuden tekniikan avulla toimintaa voi ja pitää kehittää. Se vaatii kuitenkin uskallusta kyseenalaistaa kaikki vanha ja totuttu, valmiutta pysähtyä miettimään, mikä on toiminnan todellinen tarkoitus. Ketä ja mitä varten palvelua ylipäätään kehitetään?

Mutta miksi ihmeessä verottajan esitettävän veroilmoituksen tietoja ei voi vielääkään korjata netissä?

Tietoyhteiskuntahankkeet keskittyvät liian usein palveluprosessien kehittämisen asemesta tekniikkaan. Jos esimerkiksi rakennusluvan käsittely vie yhteensä muutaman tunnin mutta koko prosessi kestää pari kuukautta, niiden muutaman tunnin tehostaminen tietotekniikan avulla ei nopeuta luvan saantia lainkaan. Meidän pitäisikin puhua tietotekniikkahankkeiden sijasta palveluiden kehittämishankkeista.

Sähköinen laskujen käsittely tarjoaa hyvän esimerkin väärin käytettyä tietotekniikasta. Monessa julkisen puolen organisaatiossa prosessi etenee tähän tapaan: ensin tuotteen tilannut henkilö lähettää saamansa laskun keskushallintoon, jossa se skannataan. Tämän jälkeen skannattu lasku palautetaan sähköpostina takaisin tuotteen tilaajalle, joka tekee asiatarastuksen ja lähettää laskun sähköpostina esimiehelleen hyväksyttäväksi. Lopuksi

esimies lähettää laskun keskushallintoon maksettavaksi. Koko rulljanssiin saa mennä viisi päivää, eli kaikkien on jatkuvasti päivystettävä sähköpostejensa. Kukaan ei saa olla sairas, matkalla, koulutuksessa tai kiinni varsinaisissa töissään. Ei ihme, että viivästyskorot juoksevat.

Sähköisiä julkisia palveluita kehitettäessä unohtuu usein, ettei tuottavuuden ja laadun parantaminen onnistu ilman investointeja. Rahan säästämiseksi on myös julkisella sektorilla oltava ensin valmiita satsaamaan rahaa. Uudet toimintatavat vaativat investointeja tekniikkaan ja henkilöstön osaamiseen. Uusiin toimintatapoihin totuteltaessa työn laatu ja tuottavuus usein vielä notkahtavat, mihin on myös varauduttava etukäteen.

Muuten käy kuten Espoon sosiaalitoimessa, jossa uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto johti toimeentulotukihakemusten ruuhkautumiseen. Välittömään tarpeeseen tarkoitettujen toimeentulotuen saaminen saattoi pahimmillaan kestää jopa 40 päivää.



Rahan säästämiseksi on ensin satsattava rahaa.

# English summary

## Be smart on the internet

**The internet** is part of our daily lives, but let us not forget it when we plan parties. The internet comes in handy when it comes to buying or downloading party music. You can order invitations online or send them by e-mail to those invited. You can even update lost or changed postal addresses on the internet. Party pictures can be easily ordered online. The internet even has entire live costume shows and a large variety of online shops and rentals.

The trip meant to be made after the party can also be bought online, as well as related products - after all, travel business was among the first to provide online services. Why not order flowers from the internet, too? For example, half of Interflora's national and international flower deliveries originate from its online shop. Interflora heavily invests in the safety of online business.

And, it turns out that it is safe to buy online as long as you see to the information security of your own computer, know who you deal with and use common sense. It is important to ensure that the connection is always protected when you pay or give out personal data.

Last year, the value of the internet consumer trade neared four billion euros in Finland. According to a careful estimate, the indirect effects of online consumer spending are over 15 billion euros.



## Basic phone and data transfer services to everyone

**Regardless of** their place of residence, each citizen has the right to obtain a subscription to be used, at reasonable cost, for normal telephone services, and it must enable an internet connection, too.

According to the Communications Market Act, FICORA can exert powers if competition prevents anyone from obtaining basic telephone and data transfer services at a reasonable cost. The authority then designates an operator with universal service in that municipality.

Earlier, each municipality had an operator with universal service. The designations made at the beginning of this year only concern those municipalities where designation has been seen to be necessary to ensure basic services of good quality. These municipalities amount up to 135.

"It is the quality of services that matters. An operator designated with universal service can provide basic telephone and data transfer services also in other networks than the fixed telephone network," states Legal Counsel Saara Punkka from FICORA.

Ten operators, with the best possibilities to provide the services required by the law in the specific municipality, were designated.

FICORA continuously monitors the situation. Designations and changes are made only when necessary.



**If you change service providers, you can still hold on to your e-mail address.**

## Private persons trust fi-domain names

**Private persons** have been able to apply fi-domain names for themselves for two years now. **Mika Arasola** was among the first 4,000 private persons to apply for a domain name for himself.

A practical problem gave an impulse to Arasola to apply for the domain name.

"I always thought it inconvenient that the e-mail address is tied to the service provider." On his site, Arasola offers to create e-mail addresses ending with arasola.fi for all interested relatives or people with the same last name. If you change service providers, you can still hold on to your e-mail address.

About half of the domain names applied for by private persons have been applied under their own name to symbolize their e-mail addresses or websites. The other half has been bought for symbols of hobby-related websites or one-person companies. As many as 170,000 fi-domain names have been granted in all.

**Juhani Juselius**, Head of Domain Names, says that domain names must be revoked every now and then.

"Domain names must be revoked every now and then as somebody tries to apply for a domain name based on another person's name either by accident or with purpose. Also, domain names based on the names of celebrities must be revoked. For example, a domain name based on Kimi Räikkönen's name has already been revoked three times."

Another typical case is that a customer tries to buy a domain name as a gift for his or her spouse or friend. "It is not, however, possible, if the domain name to be given as a gift is based on the first and last name of the spouse or friend." Combinations of first and last names are carefully-protected and their holder must be a person or company with exactly the same name.



## Utnyttja nätet fiffigt

Nätet hör till vardagen men det är mycket användbart också när det blir fest. Det är lätt att köpa och ladda ner festmusik från nätet. Du kan skicka din inbjudan elektroniskt för tryckning eller som e-kort direkt till dem du vill bjuda in. Du kan även uppdatera borttappade eller ändrade postadresser eller beställa bilderna från festen via nätet. På nätet finns levande kostymuppvisningar och en mängd nätbutiker och kläduthyrningsfirmor.

Om du tänker resa någonstans efter festen kan du köpa resan på nätet - resebranschen är ju det område som snabbast övergått till näthandel. Blommorna kan också beställas på nätet. Interflora till exempel får hälften av alla sina inhemska och utländska blomsterfömedlingar via nätet och Interflora satsar mycket på säkerhet inom e-handeln.

Det är tryggt att köpa via nätet när du ser till att din egen dator är skyddad, du vet vem du handlar med och att du använder normalt omdöme. Det är viktigt att kontrollera att förbindelsen är skyddad alltid när du betalar eller ger personliga uppgifter.

Senaste år uppgick värdet på konsumenthandel över internet till närmare fyra miljarder euro. De indirekta verkningarna kan enligt en försiktig beräkning vara över 15 miljarder euro.

## Grundläggande telefoni- och dataöverföringstjänster för alla

Varje medborgare har rätt att få en anslutning oberoende av var han eller hon bor. Anslutningen ska vara tillgänglig till rimliga priser, den ska kunna användas för vanliga telefonitjänster och den ska möjliggöra en internetförbindelse.

Enligt kommunikationsmarknadslagen ska Kommunikationsverket vidta åtgärder i de kommuner där konkurrensen inte till rimliga priser skapar grundläggande telefoni- och dataöverföringstjänster för alla. Kommunikationsverket utser då en operatör för samhällsomfattande tjänster i kommunen i fråga.

Tidigare fanns en operatör för samhällsomfattande tjänster i varje kommun. Urvalet som gjordes i början av detta år gällde endast kommuner där det blev nödvändigt att utse en operatör för att säkerställa grundläggande tjänster av god kvalitet. Det fanns 135 sådana kommuner.

- Tjänsternas kvalitet är viktigast. Det utsedda teleföretaget kan tillhandahålla de grundläggande telefoni- och dataöverföringstjänsterna också på något annat sätt än i det fasta telefonnätet, berättar jurist Saara Punkka från Kommunikationsverket.

De tio teleföretag som blev utsedda anses ha de bästa förutsättningarna att erbjuda kunderna i kommunen de tjänster som lagen kräver.

Kommunikationsverket följer med läget. Teleföretag utses endast när det är nödvändigt och förändringar görs vid behov.

## Privatpersoner litar på fi-domännamnen

Privatpersoner har redan i två år haft möjlighet att ansöka om domännamn under fi. **Mika Arasola** var en av de första fyra tusen privatpersoner som ansökte om ett eget domännamn.

Arasola fick impulsen till det från ett praktiskt problem.

- Jag har alltid tyckt att det är besvärligt att e-postadressen är bunden till en tjänsteleverantör. På sin webbsida meddelar Arasola att han kan skapa en egen e-postadress som slutar på arasola.fi till

alla intresserade släktingar eller andra som heter Arasola. På så sätt kan man behålla sin e-postadress även om man byter tjänsteleverantör.

Ungefär hälften av de privatpersoner som ansökt om ett fi-domännamn vill använda sitt eget namn för e-post eller webbsidor. Den andra hälften använder namnet för hobbysidor eller webbsidor för enmansföretag. Det totala antalet domännamn under fi är 170 000.

**Juhani Juselius**, chef för domännamnsenheten, berättar att domännamn som ansökts om då och då måste återkallas.

- Det händer med jämna mellanrum att någon antingen medvetet eller omedvetet försöker ansöka om ett domännamn i någon annans namn. Domännamn som görs i kändisars namn måste också återkallas. Ett domännamn som gjorts i Kimi Räikkönens namn har återkallats redan tre gånger.

Det händer också ofta att en kund försöker köpa ett domännamn i present till exempel till sin hustru eller en vän. Sådant är dock inte möjligt om domännamnet består av sambons eller vännens för- och efternamn. Kombinationer av för- och efternamn är speciellt skyddade domännamn och innehavaren ska vara en person eller ett företag med exakt samma namn.

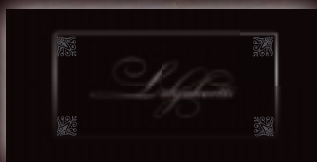


**Tjänsternas kvalitet är viktigast.**





# OPASTA JÄLKIKASVU TAVOILLE.



**Voit aloittaa sivistämisen  
tilaamalla TV-maksun lah-  
jaksi soittamalla lahjakort-  
tipalveluun 09-613161.**