Svar på skriftligt spörsmål SSS 343/2024 rd

Svar på skriftligt spörsmål om konsekvenserna av att 3G-nätet slopas

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spörsmål SS 343/2024 rd undertecknat av riksdagsledamot Seppo Eskelinen /sd:

> Följer man upp konsekvenserna för medborgarna av att 3G-nätet försvinner för att förebygga skuggområden och för att åtgärda lokala problem och
>
> satsar man på tillräcklig kundservice och information?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

Nedstängningen av 3G-nätet görs regionalt och vid olika tidpunkter. När nätet stängs kontrollerat kan eventuella hörbarhetsproblem i ett område upptäckas och lösas. I och med att 3G-nätet läggs ner frigörs frekvenser för 4G- och 5G-förbindelser, så förbindelserna förväntas bli bättre. För att frekvenserna ska kunna tas i bruk för 4G/5G krävs nätändringar av teleföretagen. Dessa ändringar tar tid och det finns skillnader mellan olika teleföretag när det gäller att införa nätet. I allmänhet finns det också 4G/5G-täckning i området, så användaren kan vinna på att uppdatera sin enhet och sitt abonnemang till nyare teknologi.

I Finland krävs nätkoncession för att bedriva allmän televerksamhet i mobilnät. För nätkoncessioner ställs villkor som gäller bland annat tillgången till nätet. Transport- och kommunikationsverket Traficom övervakar nätkoncessionsvillkoren bl.a. genom begäran om information som riktas till teleföretag samt genom fältmätningar. Vid fältmätningar mäter den övervakande myndigheten tillgången till mobilnätet och tjänstens kvalitet vid olika objekt. Fältmätningarna riktas från fall till fall till de områden där verket kontaktas om hörbarhetsproblem.

Varje hushåll och företag har rätt till grundläggande kommunikationstjänster till rimligt pris, dvs. samhällsomfattande tjänster (telefon- och bredbandsabonnemang 5 Mbit/s). Traficom övervakar att denna rätt tillgodoses även när 3G-mobilnätet tas ur bruk. Traficom följer upp tillgången till kommunikationstjänster som hör till de samhällsomfattande tjänsterna genom fallspecifik tillsyn som grundar sig på kundrespons som verket mottagit. Om kommunikationsförbindelser som utgör samhällsomfattande tjänster inte förverkligas i ett område överlägger Traficom med teleföretagen om åtgärder för att förbättra hörbarheten. Enskilda problem med tillgången till kommunikationstjänster kan i allmänhet lösas med frivilliga åtgärder från teleföretagens sida. Om man inte kan

lösa hörbarhetsproblemet på detta sätt, utses en leverantör av samhällsomfattande tjänster för området för att tillhandahålla grundläggande kommunikationstjänster.

Utredningen av problemen med tillgången till enskilda kommunikationstjänster förutsätter i praktiken att verket får exakta uppgifter om problemet av användare som har problem med förbindelsen. Användaren är också skyldig att vid behov själv förbättra hörbarheten med hjälp av antennlösningar. På Traficoms webbplats finns en blankett som användaren kan använda för att göra en anmälan till Traficom när hen inte får ett telefon- eller bredbandsabonnemang som fungerar i sitt hem eller på företagets verksamhetsställe:
https://www.traficom.fi/sv/kontaktblankett-jag-far-inte-nagot-abonnemang
Det går också att kontakta verket via dess telefontjänst.

Teleföretagen är skyldiga att ge sina egna kunder råd bl.a. i frågor som gäller tillgången till nätet och informera om ändringar. Traficom övervakar att denna skyldighet iakttas. Teleföretagen, Telia Finland, Elisa och DNA, har i sina kundmeddelanden sedan 2020–21 berättat om nedstängningen av 3G-nätet. Företagen informerar om nedstängningen av 3G-nätet på sina respektive webbplatser och via sin övriga kundkommunikation. Enligt Traficoms uppgifter och bedömning har teleföretagens kundservice varit lämplig och teleföretagen har genomfört informationen om nedstängningen av 3G-nätet på ett ändamålsenligt sätt. Nedstängningen av 3G-nätet har i övrigt inte synts i antalet kontakter till Traficom under den senaste tiden. Verket kontaktas regelbundet några gånger varje vecka om hörbarhetsproblem.

Helsingfors 11.10.2024

Kommunikations- och inrikesminister Lulu Ranne