

Heidi Kivekäs
Kyberturvallisuuskeskus

5.2.2015

Dnro:
1042/601/2015

Suosituksen 205 soveltaminen – kyselytulokset

Osa teleyrityksistä toteuttaa viestintäpalvelunsa osin tai kokonaan Suomen ulkopuolella tai hyödyntäen ulkomaisten yritysten tarjoamia palveluja. Näin ollen palvelun toteutukseen saattaa kohdistua Suomen lainsäädännöstä poikkeavaa sääntelyä, josta palvelujen käyttäjien on saatava tietoa.

Viestintävirasto julkaisi kesäkuussa 2014 suosituksen 205 siitä, mitä ja miten käyttäjille on annettava tietoa kansainvälisen kytköksen sisältävästä viestintäpalvelusta.

Saadakseen käsityksen siitä, missä määrin teleyritykset tiedottavat asiakkailleen verkkojensa ja palvelujensa kansainvälisestä toteutuksesta ja siitä, millaisia mahdollisia vaikutuksia suosituksella 205 on ollut tähän tiedottamiseen, Viestintävirasto lähetti syksyllä 2015 teleyrityksille kyselyn suosituksen soveltamisesta.

Viestintävirasto vastaanotti kyselyyn yhteensä 13 vastausta. Vastausmäärä on melko pieni, mutta vastauksista oli löydettävissä siinä määrin yhteneväisyyksiä, että tässä muistiossa esitetään kyselyn keskeiset tulokset.

Hieman yli puolet teleyrityksistä tarjoaa asiakkailleen tietoa viestintäpalvelunsa toteutusalueista tai -maista

Vastaajista seitsemän eli 53 % kertoi tarjoavansa asiakkailleen tietoa viestintäpalvelujensa kansainvälisestä toteutuksesta. Lähes kaikki näistä yrityksistä olivat toteuttaneet tiedotusta ainakin jossain määrin jo ennen suosituksen antamista mutta yli puolet vastanneista arvioi suosituksen olleen hyödyllinen tiedottamisen tai muutoin yrityksen toiminnan kehittämisessä. Osasta vastauksista esimerkiksi ilmeni, että tiedottamista oli laajennettu koskemaan monia muitakin yrityksen tarjoamia palveluja kuin vain niitä, joita suositus nimenomaisesti koskee.

Niistä kuudesta yrityksestä, jotka eivät tiedota, puolet kertoi syynä olevan se, että yrityksen tarjoamien viestintäpalvelujen toteutus on kokonaan Suomessa ja toinen puolet taas kertoi yrityksen palvelutoteutusten olevan sellaisia, että ne eivät kuulu suosituksen piiriin. Yhdellä vastanneista oli kuitenkin suunnitelmia tiedottamisen aloittamisesta.

Noin 60 % teleyrityksistä arvioi, että asiakkaat eivät ole juurikaan tai ovat vähäisesti kiinnostuneita ulkomaisesta toteutuksesta

Vastanneista 60 %:n kokemusten perusteella asiakkaat eivät ole olleet juurikaan tai jos ovat, niin melko vähäisessä määrin kiinnostuneita viestintäpalvelujen kansainvälisestä toteutuksesta.

ta. Noin 20 % teleyrityksistä kertoi, että niiden asiakkaat eivät ole olleet lainkaan kiinnostuneita asiasta, kun taas vastaava osa yrityksistä kertoi, että asiakkaat ovat olleet hyvin kiinnostuneita näistä tiedoista.

Muutammat vastaajat arvioivat, että kiinnostus tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Useat vastaavat toivat myös esiin eroa kuluttaja- ja yritysasiakkaiden välillä: jälkimmäiset saattavat olla kansainvälisestä toteutuksesta hyvinkin kiinnostuneita ja ensimmäiset taas eivät lainkaan.

Tietoa on saatavilla useista eri lähteistä

Tiedottamista toteutetaan sekä viestintäpalvelujen palvelukuvauksissa että tietosuojakuvauksissa. Kaikki tiedottamista toteuttavat kertoivat, että tietoa on saatavilla ottamalla yhteyttä teleyritysten asiakaspalvelukanaviin ja useimpien vastaajien osalta myös vapaasti teleyrityksen verkkosivuilta.

Vain kaksi tiedottamista toteuttavaa vastaajaa kertoi aina kuvaavansa kaikki suosituksessa 205 suositellut asiat. Loppujen viiden vastauksen perusteella tiedottamisessa kerrotaan se, tapahtuuko tietojen käsittelyä vain Suomessa, muualla EU- tai ETA-alueella vai näiden ulkopuolella (suosituksen kohta 1), mutta EU- tai ETA-alueen ulkopuolisesta toteutuksesta sitä maata, missä toteutus tai sen osa sijaitsee (suosituksen kohta 2) ei aina kerrota. Yhdessä vastauksessa, suositusta koskevissa kehitysehdotuksissa tuotiin esiin varmaankin merkittävin syy tähän. Vastaajan näkemyksen mukaan nimittäin "maakohtainen informointi ei sovellu digitaaliseen toimintaympäristöön, jossa alihankintaketjut ovat pitkiä ja palvelut toteutetaan osittain pilviratkaisuilla. Palvelun maantieteellinen tuotantoympäristö voi vaihtua jatkuvasti etenkin pilvipalvelujen luonteen vuoksi."

Useista vastauksista kuitenkin myös ilmeni, että vaikka suosituksen kohtaa 2 ei välttämättä aina sovelleta, osa vastaajista kuvailee asiakkaille melko tarkastikin sitä, mitä kaikkia tietoja saattaa siirtyä ulkomaille ja miten tietoja siellä käsitellään.

Kokonaisuutena suositus nähdään toimivana ja riittävänä

Yli 70 % vastaajista totesi, että niillä ei ole ollut haasteita suosituksen soveltamisessa, eikä suosituksen kehittämistarpeita ole havaittu.

Kuten edelläkin on todettu, yli puolet vastanneista arvioi suosituksen olleen tavalla tai toisella toiminnalleen hyödyllinen. Kehittämisehdotuksena suosituksen kohdan 2 haasteellisen toteuttavuuden lisäksi, yhdessä vastauksessa toivottiin, että suositukseen lisättäisiin käytännön toteutusesimerkkejä tilanteista, joita suositus koskee ja joita se ei koske.