

Jakelussa mainitut

Teleyritysten hakemukset

VIESTINTÄVIRASTON LUPA PUHELUIDEN VÄLITTÄMISEEN TIETTYIHIN
ASIOINTIPALVELUNUMEROIHIN KYTKENNÄN VÄLITTÄVÄN PALVELUNUMERON KAUTTA

1. Teleyritysten hakemukset

Finnet Oy, Sonera Carrier Networks Oy, TDC Song Group Oy ja Elisa Oyj ovat hakeneet lupaa kytkennän sallimiseksi kytkennän välittävän palvelunumeron kautta yksilöityihin asiakkaidensa II-ryhmän palvelunumeroihin.

2. Asian käsittely

Fonecta Oy teki asiasta esityksen Viestintävirastolle 30.6.2005. Viestintävirasto kehotti Fonecta Oy:tä kääntymään teleyritysten puoleen, koska lupa voidaan myöntää teleyritykselle, jonka asiakkaalla numero on käytössä.

Teleyritysten ensimmäisten hakemusten tultua Viestintävirastolle asia oli esillä Viestintäviraston numerointityöryhmässä 15.11.2005. Numerointityöryhmän jäsenille annettiin mahdollisuus esittää lausuntonsa hakemuksista 30.11.2005 mennessä. Lausuntoja ei tuolloin esitetty.

Viestintävirasto pyysi vielä 13.1.2006 lausuntoa päätöksen perustelu-luonnoksesta numerotiedotusyrityksiltä, teleyrityksiltä, MAPELilta ja Kuluttajavirastolta. Perusteltuja kannanottoja pyydettiin erityisesti siitä, tulisiko lupa myöntää vain taksintilausnumeroille vai laajemmin erilaisille joukkoliikenteen asiakaspalvelunumeroille. Lausunnot saatiin Kuluttajavirastolta, MAPELilta, Fonecta Oy:ltä, Oy Eniro DS Ab:ltä, Elisa Oyj:ltä ja Finnet-liitto ry:ltä. Lausunnoissa esitettyjä perusteluja käsitellään kohdassa 5.

3. Säännökset

Viestintäviraston *teleliikenteen estoluokista* antaman määräyksen (Viestintävirasto 35 J/2006 M, estoluokkamääräys) 3 § 4 ja 5 momenttien mukaan kansallisen tai kansainvälisen kytkennän välittävän palvelunumeron kautta ei saa kytkeä teleliikennettä muun muassa palveluryhmien II, III ja IV palveluihin. Viestintävirasto voi *painavasta syystä* myöntää teleyritykselle luvan kytkeä puhelu myös palveluryhmän II yksilöityyn numeroon. Lupa myönnetään *käytössä olevaan numeroon* kirjallisen hakemuksen perusteella.

4. Palveluiden luokittelu yleishyödyllisiin (I) ja asiointipalveluihin (II)

Palveluiden luokittelua palveluryhmiin ohjaa Maksullisten puhelinpalveluiden eettisen lautakunnan MAPELin laatima Puhelinpalveluiden tuottamisen perusnormisto. Yleishyödyllisille palveluille on perusnormiston 13 §:n mukaan ominaista, että *yleishyödylliset palvelut usein täydentävät palveluntarjoajan muuta palvelua tai toimintaa*. Yleishyödyllisiä palveluita ovat esimerkiksi yrityksille suunnatut palvelut, *aikataulut ja tiedotus, edulliset asiointipalvelut esim. taksitilaus* ja pankkipalvelut.

Asiointipalveluille puolestaan on perusnormiston mukaan ominaista, että ne ovat palveluita, joiden käyttämiseen johtava asiointitarve on tiedon, tuotteen tai palvelun saaminen, jolloin puhelinpalvelun käyttö yleensä korvaa fyysisen siirtymisen tai jonkin muun viestintätavan käytön. Asiointipalveluita ovat esimerkiksi tilauspalvelut ja tavaroiden maksaminen, henkilökohtaiset asiantuntijapalvelut, markkinointikampanjat, informaatiopalvelut, ilmoitustilan myynti, markkinatutkimukset ja mielipidemittaukset, lahjoitukset hyväntekeväisyyteen.

Yleishyödyllisiin palveluihin luokitellaan yritysten ja julkisyhteisöjen tiedotus sekä viranomaisten edulliset asiointipalvelut. Tiedon myynti liiketoimintana kuuluu asiointipalveluihin. Asiointipalveluksi luokitellaan myös ajanvietteeseen tai viihteeseen, esim. urheiluun, liittyvä tiedon myynti silloin, kun kyseessä ovat faktat eikä esimerkiksi vihjeet tai ennusteet.

5. Lausunnot

Lausunnoissa kannatettiin luvan myöntämistä laajasti kaikille joukkoliikenteen asiakaspalvelunumeroille. Lausunnonantajat perustelivat tätä muun muassa sillä, että taksintilausnumeroiden ja muiden joukkoliikenteen asiakaspalvelunumeroiden välille ei ole mahdollista tehdä selkeää rajanvetoa. Numerotiedotuspalvelun tarjoajat korostivat sitä, että juna-, laiva- ja lentoliikenteen palvelunumeroihin soittavat henkilöt ovat yleensä tottuneita matkustajia ja numeropalvelun käyttäjiä ja asiakkaiden joustavan asiointitavan takia on tärkeää, että puhelu voidaan asiakkaan sitä pyytäessä yhdistää.

Lausunnonantajat korostivat varsinaisen *palvelun veloitustavan* merkitystä. Keskeisenä pidettiin, että varsinainen palvelu, johon puhelimitse tarjottava asiakaspalvelu liittyy, toteutetaan ja myös veloitetaan muulla tavalla kuin puhelinlaskussa. Lausunnoissa pidettiin liittymänhaltijan suojan kannalta oleellisena, että puhelutaksan lisäksi puhelun yhteydessä ei synny mitään muuta sellaista ostotapahtumaa tai sitoumusta, joka veloitettaisiin puhelinlaskussa tai joka tulisi muulla tavalla sitomaan puheliniittymän haltijaa. Kuluttajavirasto kiinnitti huomiota siihen, että tällöin on turvattu muun muassa se, että alaikäiset eivät voi kiertää estoluokitusta numerotiedotuksen kautta ja hankkia hyödykkeitä maksamalla ne liittymän avulla.

MAPEL korosti *palvelun hinnan* merkitystä arviointiperusteena. MAPELin lausunnossa analysoitiin sekä puhelutaksan merkitystä että puhelun hinnan suhdetta varsinaisesta palvelusta maksettavaan hintaan.

Puhelutaksan merkitystä MAPEL arvioi lausunnossaan seuraavasti:

MAPELin perusnormiston palveluluokkajakoa koskevassa kohdassa 13 § 1 momentin 3 kohdassa mainitaan kuitenkin yhtenä yleis-

hyödyllisten palveluiden tyyppinä "...Edulliset asiointipalvelut esim. taksitilaus...". Tämän kohdan mukaan *kyseisen kaltaisten palveluiden on yleisestikin arvioiden oltava edullisia*. Täsmällistä edullisuuden määritelmää on luonnollisesti vaikea esittää. Jonkinlaista johtoa voitaneen kuitenkin hakea samaisen perusnormiston luvusta 5, jossa käsitellään mm. palveluiden hinnoittelua. 24 §:n mukaan asiointipalveluissa on puhelun alussa annettava erillinen hintatiedote, mikäli palvelun vähimmäishinta tai minuuttiveloitus on vähintään kaksi euroa. Kun kuluttajan aseman turvaamiseksi on katsottu, että näissä tapauksissa hänelle on vielä erikseen kerrottava puhelun hinta, voitaneen päätellä, että edullisena ei voida pitää ainakaan palvelua, jonka hinta ylittää tämän tason.

Puhelun ja varsinaisen palvelun hinnasta MAPEL toteaa:

Kytkenän välittämistä koskeva lupa liittyy nimenomaan tiettyjen liikennepalveluiden tavoitettavuuden turvaamiseen. Sen sijaan kyse ei saa olla siitä, että varsinainen palveluiden maksaminen puhelimella tehtäisiin mahdolliseksi myös palveluryhmän I numeroissa. Jos esimerkiksi tiettyä kuljetusmuotoa käytettäessä isohko osa kokonaiskustannuksista muodostuu asiakaspalvelunumeron soittamisesta, herää kysymys siitä, onko kyse varsinaista liikennepalvelua täydentävästä yleishyödyllisestä numerosta vai sittenkin itsenäisestä asiointipalvelusta/varsinaisen palvelun maksamisesta puhelimella.

Kuluttajavirasto kiinnitti erityisesti huomiota käyttäjien tiedonsaantiin:

Kuluttajavirasto katsoo lausunnossaan, että numerotiedotuspalvelun tarjoajan tulee yhdistämispalvelua tarjotessaan kertoa yhdistämisen hinta ja puhelun hinta yhdistetyssä numerossa ja että hinnan ilmoitusvelvollisuus perustuu kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:n 2 momenttiin sekä hintamerkintäasetuksen 4 ja 5 §:iin. Edelleen kuluttajavirasto katsoo, että muutoksesta tulee ilmoittaa hyvissä ajoin etukäteen niille kuluttajille, joilla on käytössään esto asiointipalveluihin.

6. Perustelut

Estoluokkamääräyksen kytkentäkiellon tarkoitus on turvata se, ettei liittymästä voi päästä asiointi-, ajanviete- tai aikuisviihdepalveluihin kytkenän välittävän palvelunumeron eli käytännössä numerotiedotusnumeron kautta, jos liittymän haltija on tilannut liittymäänsä eston näihin palveluihin.

Estoluokkamääräyksen perustelumuistiossa tarkennetaan, että painava syy luvan myöntämiselle kytkentäkiellosta poikkeamiseen voi olla esimerkiksi tilanne, jossa *selkeästi ja vakiintuneen käytännön mukaan yleishyödylliseksi katsottava laajasti käytetty palvelu* (esim. taksinumerot) on toteutettu asiointipalveluille varatun palveluryhmän II numerossa, *eikä kyseisen numeron muuttaminen ole tarkoituksenmukaista*. Poikkeuslupa voidaan myöntää vain *ennestään käytössä* olevalle palveluryhmän II yksilöidylle numerolle, koska uudet vastaavat palvelunumerot voidaan valita numeroryhmän I vapaista numeroista.

Poikkeuslupamahdollisuus turvaa käyttäjien mahdollisuuden tavoittaa sellaiset yleishyödyllisinä pidettävät palvelut, joihin soitetaan usein kiiretilanteessa tai paikassa, jossa numeron muistiin merkitseminen on hankalaa. Toisaalta näiden palveluiden numeron vaihtaminen yleishyödyllisten palvelunumeroiden ryhmään olisi epätarkoituksenmukaista niin palvelua tarjoavan yrityksen kuin laajan käyttäjäkunnan kannalta.

Taksintilausnumero voidaan edellä selvitettyillä perusteilla katsoa yleishyödylliseksi. Muiden joukkoliikenteen asiakaspalvelunumeroiden jaottelu yleishyödyllisiin ja asiointipalveluihin on Viestintäviraston käsityksen mukaan tulkinnanvaraisempaa, sillä niissä tarjotaan useammanlaisia palveluita tiedotuksesta lipunmyyntiin, ja tyypilliset yhteydenottolanteet lienevät kiireettömämpiä.

Viestintävirasto katsoo kuitenkin, että niin käyttäjien kuin palveluntarjoajienkin kannalta on tarkoituksenmukaista myöntää lupa tasapuolisesti kaikille joukkoliikenteen asiakaspalvelunumeroille. Eri liikennemuotojen puhelinpalveluissa ei ole niin oleellisia eroja, etteikö niitä kaikkia voisi pitää *sisältönsä* puolesta yleishyödyllisinä ja I-ryhmään sopivina. Käyttäjän kannalta on luonnollista olettaa, että palveluiden saavutettavuus on samanlainen. Lupa ei vesitä estopalveluiden kattavuutta ja toimivuutta puhelukulujen hallinnassa, sillä haetut joukkoliikenteen palvelunumeroiden puhelumaksut ovat tyypillisesti edullisia ja varsinaiset palvelut kuten taksikyyti ja matkaliput veloitetaan muutoin kuin puhelinlaskussa.

7. Päätös

Viestintävirasto myöntää määräyksen Viestintävirasto 35 J/2006 M *teleliikenteen estoluokista* 3 §:n nojalla luvan kytkeä puheluita kytkennän välittävän palvelunumeron kautta seuraaviin palveluryhmän II numeroihin:

0600 025831	Blue 1 liput
0600 10101	Vampulan Taksi
0600 140140	Finnair lipunmyynti
0600 14121	L-S Taksidata, Turku
0600 14441	Loimaan taksi
0600 14919	Kittilän lentoasema (hakemuksessa 0600 14949)
0600 174552	Silja Line lipunmyynti
0600 30010	Raahen Taxi
0600 30011	Vaasan Taxi
0600 30020	Matkahuolto Sysmä
0600 30030	Bussi Info Koskilinjat Oy, Oulu
0600 30033	Satakunnan aluetaksi
0600 30041	Heinolan Taxi
0600 30045	Paraisten Taxi
0600 30052	Kotkan Taxi
0600 30055	Mikkelin Taxi
0600 30062	Matkahuolto Heinola (hakemuksessa Heinolan Taxi)
0600 30074	Punkaharju Taxi
0600 30080	Haukipudas Taxi
0600 30081	Kempeleen Taxi
0600 30082	Haukipudas Taxi DNA
0600 391141	Kajaanin Taxi
0600 391142	Kajaanin Taxi, Kauppatori
0600 391143	Kajaanin Linja-autoaseman taksi (hakemuksessa Linja-autoasema)
0600 391400	Matkahuolto Kankaanpää (hakemuksessa Honkajoki)

0600 41900	VR-yhtiöt neuvonta
0600 41901	VR-yhtiöt neuvonta (ruots.)
0600 41902	VR-yhtiöt neuvonta, Helsinki (engl.)
0600 41903	VR-yhtiöt neuvonta pääkaupunkiseutu
0600 41904	VR-yhtiöt neuvonta, Turku
0600 555555	Taxi Airport
0600 90010	Joensuun Taxi Ula
0600 90011	Joensuu Taxi
0600 90350	Matkahuolto Outokumpu
0600 91444	Loimaan Taxi
0600 92240	Matkahuolto Lieksa
0600 92241	Matkahuolto Nurmes
0600 92242	Matkahuolto Sotkamo
0600 92244	Matkahuolto Haapajärvi (hakemuksessa Haapavesi)
0600 92246	Matkahuolto Ivalo (hakemuksessa Inari)
0600 93003	Matkahuolto Kittilä

Lupa on voimassa toistaiseksi.

Viestintävirasto voi peruuttaa luvan, jos

- numerossa tarjottava palvelu lakkaa,
- numerossa tarjottava palvelu muuttuu siten, ettei sitä voida enää tässä päätöksessä esitetyillä perusteilla pitää sisällön ja hintatason perusteella I-ryhmään sopivana tai jos
- asiaa koskevat säännökset muuttuvat.

Teleyrityksen on ilmoitettava palvelun lakkaamisesta tai vaihtumisesta Viestintävirastolle. Lupa säilyy voimassa, jos palvelua tarjoava yrittäjä vaihtuu, mutta palvelu säilyy samana.

8. Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön voi hakea siihen muutosta yrityksen kotipaikan mukaan määräytyvässä hallinto-oikeudessa siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon se on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja päätöksestä antavat viestintäverkkoasiantuntija Antti Pokela (09) 6966 860 ja lakimies Anne Lohtander (09) 6966 370.

Johtaja

Tapani Rantanen

Viestintäverkkoasiantuntija

Antti Pokela

JAKELU
Elisa Oyj (valitusosoitus Helsingin HaO)
Finnet Oy(valitusosoitus Helsingin HaO)
Sonera Carrier Networks Oy (valitusosoitus Helsingin HaO)
TDC Song Group Oy (valitusosoitus Helsingin HaO)
Fonecta Oy (valitusosoitus Helsingin HaO)
Oy Eniro DS Ab (valitusosoitus Helsingin HaO)
Finnet-Media Oy (valitusosoitus Helsingin HaO)
Novacall Oy (valitusosoitus Vaasan HaO)

LIITE
Valitusosoitus

TIEDOKSI
sähköpostitse
Teleyritykset
MAPEL
Kuluttajavirasto