



11.9.2009

294/6010/2009

TeliaSonera Finland Oyj Sodium Oy

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

Sodium Oy:n valitus 1.3.2009

Viestintäviraston päätös palvelunumeroiden ryhmittelystä yleishyödyllisiin ja asiointipalveluihin

Asian vireille tulo

Sodium Oy on pyytänyt TeliaSonera Finland Oy:ltä (jäljempänä TSF) käyttöönsä 0200-alkuista palvelunumeroa. TSF on kieltäytynyt tästä, koska se on katsonut, että Sodium Oy:n palvelu kuuluu asiointipalveluihin, joihin TSF voi antaa käytettäväksi 0600-alkuisen numeron.

Sodium Oy on valittanut asiasta Viestintävirastolle ja vaatinut, että Viestintävirasto velvoittaa TSF:n antamaan Sodium Oy:n käyttöön 0200-alkuisen palvelunumeron. Vaihtoehtoisesti Sodium Oy on vaatinut, että TSF luopuu omassa Helpson -palvelussaan 0200-numerosta. Sodium Oy katsoo, että TSF:n Helpson -palvelu vastaa Sodium Oy:n palvelua ja että TSF rajoittaa kilpailua ja käyttää teleoperaattoriasemaansa väärin edukseen jakaessaan numeroita epätervein perustein.

Säädökset

Viestintämarkkinalain (393/2003) 119 §:n mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Viestintämarkkinalain 121 §:n mukaan Viestintävirasto voi ensin kehottaa ja sitten tarvittaessa velvoittaa päätöksellä korjaamaan säännösten vastaisen toiminnan.

Viestintämarkkinalain (393/2003) 48 §:n mukaan Viestintävirasto päättää teleyritysten ja muiden henkilöiden käyttöön annettavista numeroista ja tunnuksista.

Viestintäviraston määräyksen 32 M/2008 M *yleisen puhelinverkon numeroinnista* 3 §:n mukaan Viestintävirasto myöntää kirjallisen hakemuksen perusteella määräyksessä tarkoitettujen numeroiden ja tunnusten käyttöoikeuden teleyrityksille.

Teleyritys voi ottaa sille myönnettyjä numeroita käyttöön itse tai myöntää Viestintävirastolta saamastaan numerosarjasta edelleen yksittäisten

numeroiden käyttöoikeuksia asiakkaidensa käyttöön. Palvelunumeroiden antamisessa täytyy noudattaa Viestintäviraston teleliikenteen estoluokista antaman määräyksen 35N/2008 M säännöksiä siitä, mitä numeroita on sallittua käyttää mihinkin lisämaksullisiin palveluihin.

Viestintäviraston estoluokkamääräyksen 3 §:n mukaan lisämaksullisissa palvelunumeroissa tarjottavat palvelut ryhmitellään palvelun sisällön mukaan neljään palveluryhmään, joita ovat

- palveluryhmä I (yleishyödylliset palvelut),
- palveluryhmä II (asiointipalvelut),
- palveluryhmä III (ajanvietepalvelut) ja
- palveluryhmä IV (aikuisviihdepalvelut).

Kussakin palveluryhmässä on käytettävä määräyksen liitteen mukaisia numeroita. Yleishyödyllisille palveluille on osoitettu muun muassa 0200-alkuiset numerot ja asiointipalveluille 0600-alkuiset numerot. Estomääräyksen tarkoituksen kannalta ei kuitenkaan ole kiellettyä tarjota yleishyödyllistä palvelua asiointipalveluille osoitetussa numerossa.

Palveluiden ryhmittelyperusteet

Maksullisten puhelinpalveluiden sisällön valvonnassa tukeudutaan mahdollisimman paljon toimialan itsesääntelyyn. Toimialajärjestö Teleforum ry:n yhteydessä toimiva maksullisten puhelinpalveluiden eettinen lautakunta MAPEL on laatinut *puhelinpalveluiden tuottamisen eettisen perusnormiston*, jossa on esimerkeillä otettu kantaa myös erityyppisten palveluiden luokitteluun Viestintäviraston estoluokkamääräyksen palveluryhmiin I-IV.

MAPEL:n perusnormiston palveluiden kuvaus ja niiden luokittelu ei sido Viestintävirastoa oikeudellisesti, mutta perusnormiston palveluryhmittely on muodostunut käytännössä toimivaksi, eikä siitä yleensä ole ollut tarvetta poiketa.

MAPEL:n perusnormistossa kuvataan palveluita seuraavasti:

- Yleishyödylliset palvelut usein täydentävät palveluntuottajan muuta palvelua tai toimintaa. Näitä ovat yrityksille suunnatut palvelut, aikataulut ja tiedotus, edulliset asiointipalvelut esim. taksitilaus ja pankkipalvelut.
- Asiointipalvelut ovat palveluita, joiden käyttämiseen johtava asiointitarve on tiedon, tuotteen tai palvelun saaminen, jolloin puhelinpalvelun käyttö yleensä korvaa fyysisen siirtymisen tai jonkin muun viestintätavan käytön. Näitä ovat muun muassa tilauspalvelut, tavaroiden maksaminen ja henkilökohtaiset asiantuntijapalvelut.

Asiassa saatu selvitys

Viestintävirasto on pyytänyt 30.4.2009 TSF:ltä lisätietoja sen tarjoaman Helpson-palvelunumeron perusteista estoluokkamääräyksen 35 N/2008 M kannalta sekä lausuntoa Viestintäviraston luonnoksesta päätöksen perusteluiksi.

TSF on antanut asiassa lausuntonsa 27.5.2009. TSF:n mukaan Helpson-palvelun perustamisen taustalla oli merkittävänä vaikuttimena viestintäviranomaisten vaatimukset parantaa TSF:n asiakaspalvelun vastausaikoja. Varsinaisen asiakaspalvelun laatutason parantamiseksi TSF päätti perustaa erillisen Helpson-palvelunumeron, jossa asiakkaille tarjotaan neuvontaa päätelaitteisiin ja ohjelmiin liittyen. Vaikka em. tuotteet eivät ole TSF:n tarjoamia, niissä olevat ongelmat vaikuttavat usein TSF:n tarjoamien viestintäpalveluiden käytettävyyteen ja siten asiakastytyväisyy-

teen. TSF näkee Helpson-palvelun omia palvelujaan täydentävänä palveluna ja siten yleishyödyllisten palveluiden palveluryhmään kuuluvana.

Viestintäviraston päätösluonnoksen osalta TSF toteaa, että sille ei ole asetettu velvollisuutta toimittaa palvelunumeroita ja tämänkaltaisen veloitteen asettaminen olisi sopimusvapauden vastaista. TSF:n mukaan nimenomaisesti TSF:n tarjoama 0200-numero ei voi olla Sodiuimille välttämätön, koska 0200-numeroita vastaavia palvelunumeroita tarjoavat myös muut teleyritykset. TSF:n mukaan Sodiuimin liiketoiminnan kannalta ei voi olla merkityksellistä sillä, kuuluuko palvelu palveluryhmään I vai II tilanteessa, jossa toimintaa ei ole vielä aloitettu eikä palvelunumeron markkinointiin panostettu.

Viestintävirasto on pyytänyt 4.6.2009 MAPEL:lta kannanottoa siitä, mihin palveluluokkaan TeliaSoneran ja Sodiuimin palvelut kuuluisivat MAPELIN puhelinpalveluiden perusnormiston perusteella.

MAPEL:n toteaa lausunnossaan 26.6.2009, että sen käsityksen mukaan sekä TSF:n että Sodiuimin kuvaamia palveluita on selkeästi pidettävä II-palveluryhmän palveluina ja ne tulisi numeroida 0600-alkuisiin numeroihin.

Käsitystään MAPEL perustelee sillä, että sen itsesääntelyyn pohjautuvan perusnormiston mukaan II-palveluryhmään eli asiointipalveluihin luetaan palvelut, joiden käyttämiseen johtava tarve on tiedon tai palvelun saaminen ja joissa puhelinpalvelun käyttö korvaa fyysisen asioinnin. Henkilökohtaiset asiantuntijapalvelut mainitaan nimenomaisena esimerkkinä palveluryhmän II palveluista. Palvelun sisällön puolesta sekä Sodiuimin että TSF:n palvelut pyrkivät siirtämään asiakaspalvelua ja teknistä neuvontaa puhelimeen. Neuvontaa antavat koulutetut asiantuntijat. Vastavia II-palveluluokan 0600-alkuisiin numeroihin sijoitettuja asiakaspalvelupuhelimia on ollut käytössä esimerkiksi lääkäreillä ja lakimiehillä.

MAPEL:n mukaan II-palveluryhmään lähtökohtaisesti kuuluva palvelu voidaan sijoittaa I-palveluryhmän numeroon, jos palvelu on hinnaltaan edullinen. Helpson-palvelun hinta on 1,99 euroa minuutilta. Palvelussa annetaan yksityiskohtaisia ohjeita teknisten laitteiden säätämiseksi ja asentamiseksi ja puhelut palveluun voivat olla pitkiäkin. Koska I-palveluluokan puheluissa ei ole maksimipituutta, palvelusta voi aiheutua huomattaviakin laskuja. MAPEL:n mukaan tällaista palvelua ei voida pitää perusnormiston mukaisena edullisena palveluna.

MAPEL:n mukaan teleyrityksen tehtävänä on yhdessä palveluntuottajan kanssa huolehtia siitä, että palvelut sijoitetaan Viestintäviraston estoluokkamääräyksen mukaisesti oikeisiin numeroihin. MAPEL:n mukaan TSF:n oman palvelun ollessa sijoitettuna I-palveluryhmän numeroon, se saa kilpailuetua toisia palveluntuottajia kohtaan, jotka joutuvat sijoittamaan palvelunsa oikeaan II-palveluluokan numeroon. Kilpailuetu tulee esiin mm. II-palveluryhmän estojen suuremmasta määrästä sekä kytkennän välittävien palvelunumeroiden oikeudesta yhdistää automaattisesti puhelut I-palveluryhmän numeroihin.

Viestintäviraston päätös palveluryhmästä ja TSF:n toiminnasta

Päätöksen perustelut

Viestintävirasto arvioi TSF:n toiminnan säädöstenmukaisuutta tässä tapauksessa vain viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen numerointisäännösten kannalta. Ensisijaisesti arvioitavana on se, onko TSF:n Helpson-palvelulle valittu palvelunumero estoluokkamääräyksen mukaisesti.

Sodium Oy (www.phonea.fi) tarjoaa IT-etätukipalveluita, IT-tukikotikäyntejä sekä kaupan, josta voi ostaa tuotteita. Yritys halusi TSF:ltä 0200-alkuisen palvelunumeron *yrittäjien ja kuluttajien IT-etätukea* varten. Viestintäviraston käsityksen mukaan Sodium Oy:n tarjoamalle palvelulle on ominaista se, että puhelun tarkoitus on tiedon tai asiantuntijapalvelun saaminen ja puhelu korvaa muiden viestintätapojen käytön tai fyysisen siirtymisen. Tällaisia palveluita on yleensä pidetty asiointipalveluina.

TSF:n 0200 600 600 -numerossa tarjoaman Helpson -palvelun puhelinpalvelussa tarjotaan verkkosivujen (<http://www.helpson.fi/index.php?page=phone>) perusteella seuraavaa palvelua:

[...] Helpson puhelintuki auttaa kodin teknisten laitteiden ja palveluiden asennuksissa, käytössä ja ongelmatilanteissa. [...] Puhelun hinta on 1,99€/min + pvm/mpm. Asiantuntijamme voi tarvittaessa ottaa tietokoneeseesi etäyhteyden, jolloin sinun tarvitsee vain hyväksyä etäyhteys ja asiantuntijamme hoitaa loput.

Verkkosivujen kuvauksen perusteella TSF:n tarjoama Helpson-palvelu on hyvin samankaltainen kuin Sodium Oy:n suunnittelema palvelu. Myös Helpson-palvelussa on kysymys asiantuntijan puhelimen välityksellä tarjoamasta teknisestä tuesta.

Helpson-palvelun hinta on 1,99 euroa minuutilta. MAPEL:n perusnormiston mukaan II-palveluryhmään lähtökohtaisesti kuuluva palvelu voidaan sijoittaa I-palveluryhmän numeroon, jos palvelu on hinnaltaan edullinen. Koska palvelussa annetaan yksityiskohtaisia ohjeita teknisten laitteiden säätämiseksi ja asentamiseksi ja puhelut palveluun voivat olla pitkiäkin, niistä voi aiheutua huomattavia laskuja. Viestintäviraston käsityksen mukaan Helpson-palvelua ei voida hintansa perusteella pitää I-palveluryhmään kuuluvana edullisena asiointipalveluna.

Viestintäviraston käsityksen mukaan sekä Sodiuimin että TSF:n tarjoamissa palveluissa on palvelun sisällön perusteella kyse II-palveluryhmään kuuluvasta asiointipalvelusta ja lisämaksullisina niitä tulisi tarjota asiointipalveluille osoitetuissa palvelunumeroissa.

Asiassa on tullut esille myös se, onko säännöksiä sovellettu yhdenmukaisesti ja siten mahdollistettu kilpailun tasapuolisuus numeroinnin kannalta. Koska TSF:n tarjoama Helpson-palvelu on ollut estoluokkamääräyksen vastaisesti sijoitettuna I-palveluryhmän numeroon, ei kilpailun tasapuolisuuden tarkastelulla ole merkitystä annettavan päätöksen kannalta.

Päätös

Viestintävirasto kehottaa TSF:ia huolehtimaan, että Helpson-palvelun tarjoaminen nykyisessä muodossaan I-palveluryhmään kuuluvassa numerossa 0200 600 600-numerosta lopetetaan. Nykyisen kaltaisena lisämaksullisena palveluna Helpson-palvelua voidaan tarjota II-palveluryhmään kuuluvaan numerossa.

Lisämaksullisen Helpson-palvelun tarjoaminen I-palveluryhmän palvelunumerossa on lopetettava viimeistään 31.9.2010.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, voi hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudesta siten, kuin hallintolainkäytölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja päätöksestä antaa lakimies Sanna Hughes, p. 09 6966 870.

Yksikön päällikkö Sami Kilkkilä

Lakimies Sanna Hughes

LIITE Valitusosoitus

TIEDOKSI MAPEL

VALITUSOSOITUS

MINNE VALITETAAN

Tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla **Helsingin hallinto-oikeuteen**.

MITEN VALITUS TEHDÄÄN

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Valituskirjelmässä on ilmoitettava:

- viranomainen, jolle valitus on osoitettu (Helsingin hallinto-oikeus)
- valittajan nimi ja kotikunta
- jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä, tai laatijana on joku muu henkilö, valituskirjelmässä on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa
- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin muutosta haetaan ja mitä muutoksia päätökseen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Vaatumuksen kirjallisesta muodosta täyttää myös viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja. Allekirjoitusvaatumuksen täyttää myös sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (13/2003) 18 §:ssä tarkoitettu sähköinen allekirjoitus. Viranomaiselle osoitettavaa sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

VALITUSKIRJELMÄN LIITTEET

Valituskirjelmään on liitettävä:

- Viestintäviraston päätös, johon haetaan muutosta, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- tiedoksisaantitodistus tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vaatimuksensa tueksi vetoaa, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle
- asiamiehen valtakirja, jollei asiamies ole asianajaja tai yleinen oikeusavustaja.

Jos viranomaiselle toimitetussa sähköisessä asiakirjassa on selvitys asiamiehen toimivallasta, asiamiehen ei tarvitse toimittaa valtakirjaa. Viranomainen voi kuitenkin määrätä valtakirjan toimitettavaksi, jos viranomaisella on aihetta epäillä asiamiehen toimivaltaa tai sen laajuutta.

VALITUSAIKA

Valitus on tehtävä **30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista**. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun. Tiedoksisaantipäivä lasketaan seuraavasti:

- Jos päätös on lähetetty postitse saantitodistusta vastaan, tiedoksisaantipäivä ilmenee todistuksesta. Saantitodistus liitetään valitusasiakirjoihin.
- Jos päätös on postitettu tavallisena kirjeenä, sen katsotaan tulleen tiedoksi seitsemän (7) päivän kuluessa postituspäivästä, jollei muuta ilmene
- Jos päätös on toimitettu tiedoksi muulla tavalla esim. saantitodistusta vastaan jollekin muulle henkilölle kuin päätöksen saajalle (sijaistiedoksianto), katsotaan päätöksen saajan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä saantitodistuksen osoittamasta päivästä.

MITEN VALITUS TOIMITETAAN PERILLE

Valituskirjelmä on toimitettava valitusajassa Helsingin hallinto-oikeuteen. Omalla vastuulla valitusasiakirjat voi lähettää postitse, sähköisessä muodossa tai lähetin välityksellä. Postiin valitusasiakirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille hallinto-oikeuteen viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Posti- ja käyntiosoite:

HELSINGIN HALLINTO-OIKEUS

Ratapihantie 9

00520 Helsinki

Puhelin: 010 36 42000

Faksi: 010 36 42079

Sähköposti: helsinki.hao@oikeus.fi