

YRITYS- JA ERITYISPALVELUNUMEROT

Julkaisija
Viestintävirasto

KUVAILELEHTI
Asiakirjan päivämäärä
21.1.2005

Tekijät Työryhmä		Asiakirjan laji Työryhmäraportti	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi YRITYS- JA ERITYISPALVELUNUMEROT			
Tiivistelmä Viestintävirasto perusti 26.7.2004 työryhmän, jonka tehtävänä oli laatia ehdotukset yritys- ja erityispalvelunumeroitteen hinnoittelun, hintainformaation ja numeroinnin selkeyttämiseksi. Työryhmän käsityksen mukaan suuri osa esiin tulleista epäkohdista liittyy puutteelliseen hintainformaatioon. Työryhmä näkee hintainformaation parantamisen ensisijaisena, nopeimmin toteutettavissa olevana ja kustannuksiltaan edullisena vaihtoehtona. Työryhmä ehdottaa, että teleyritykset toteuttavat raportissa esitetyt hintainformaation parantamistoimet ja laskuerittelyn tarkentamisen. Työryhmä ehdottaa työnsä jatkamista ainakin vuoden 2005 ajan seurantana, jossa työryhmän jäsenet kukin edustamansa yhtiön tai yhteisön puolesta raportoivat toteutetuista toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista työryhmän kokouksissa 2...3 kertaa vuodessa. Työryhmän työhön osallistuivat: Tapani Rantanen (Viestintävirasto, pj), Tero Forsström (Saunalahti Group Oyj), Seppo Hirvonen (TeliaSonera Finland Oyj), Riitta Kokko-Herrala (Kuluttajavirasto), Marko Lahtinen (Viestintävirasto), Mikko Niva (TeliaSonera Finland Oyj), Ville Nurmi (Teleforum ry), Hannu Parkkali (Elisa Oyj), Henriikka Piekkala (Viestintävirasto), Paavo Tolvanen (Sonera Carrier Networks Oy), Simo Tossavainen (Song Networks Oy), Anna Tsakirakis (Finnet-liitto ry), Seppo Uusitupa (Kilpailuvirasto), Jukka Vaittinen (Elisa Oyj) ja Antti Pokela (Viestintävirasto, siht).			
Avainsanat Numerointi, yritysnumerot, palvelunumerot			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 23	Kieli suomi	Hinta 6,90 €	Luottamuksellisuus Julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Postiosoite
PL 313
00181 HELSINKI
Y-tunnus 0709019-2

Käyntiosoite
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI

Puhelin
(09) 69 661
Telekopio
(09) 6966 410

Sähköposti
info@ficora.fi
Kotisivu
<http://www.ficora.fi>

Sisälllys

1	JOHDANTO	3
2	MÄÄRITELMIÄ.....	3
2.1	NUMEROTYYPIT	3
2.2	HALTIJAT JA KÄYTTÄJÄT.....	4
3	NYKYTILANNE.....	4
3.1	NUMEROINTI	4
3.1.1	<i>Yleistä</i>	4
3.1.2	<i>Yritysnumerot</i>	5
3.1.3	<i>Erityispalvelunumerot</i>	5
3.1.4	<i>Valtakunnalliset palvelunumerot</i>	5
3.2	HINNOITTELU.....	6
3.2.1	<i>Puhelut yritysnumeroihin.....</i>	6
3.2.2	<i>Puhelut palvelunumeroihin.....</i>	7
3.2.3	<i>Jonotus.....</i>	8
4	PUHELINPALVELUIDEN ONGELMAT KULUTTAJALLE.....	9
4.1	YLEISTÄ PUHELINPALVELUSTA	9
4.2	PUHELINPALVELUN MAKSULLISUUS	9
4.3	NUMEROINNIN SELKEYS	10
4.4	YRITYSNUMEROT JULKISYHTEISÖJEN KÄYTÖSSÄ	10
5	SÄÄDÖKSET	10
5.1	HINNAT	10
5.1.1	<i>Viestintäviraston toimivalta.....</i>	10
5.1.2	<i>Puheluiden vähittäishinnat</i>	11
5.1.3	<i>Yhteenliittämisen tukkuhinnat.....</i>	11
5.2	HINTOJEN ILMOITTAMINEN	12
5.2.1	<i>Yleistä</i>	12
5.2.2	<i>Kulutushyödykkeiden hinnan ilmoittamisesta.....</i>	12
5.2.3	<i>Yritys- ja erityispalvelunumeroiden hinnan ilmoittamisesta</i>	12
5.2.4	<i>Numeroalueen haltijateleyrityksen vastuu puhelun hinnan ilmoittamisesta.....</i>	13
5.2.5	<i>Yrityksenumeron käyttäjän vastuu puhelun hinnan ilmoittamisesta</i>	14
5.3	NUMEROINTI JA ESTOLUOKAT	15
5.3.1	<i>Yleistä</i>	15
5.3.2	<i>Numerointi.....</i>	15
5.3.3	<i>Estoluokat.....</i>	15
5.4	PUHELINNUMERON SIIRRETTÄVYYS	16
6	MAHDOLLISET TOIMENPITEET.....	16
6.1	HINTAINFORMAATION PARANTAMINEN.....	16
6.1.1	<i>Hintainformaatio painetussa puhelinluettelossa</i>	16
6.1.2	<i>Teleyrityksen yrityksenumeron käyttäjille antama hintainformaatio</i>	17
6.1.3	<i>Yritysnumeroita tarjoavan teleyrityksen hinnasto ja markkinointi.....</i>	17
6.1.4	<i>Muiden teleyritysten hinnastot ja markkinointi</i>	17
6.1.5	<i>Hintatietojen esittäminen Viestintäviraston www-sivuilla.....</i>	17
6.2	ESTOLUOKITUS.....	18
6.3	NUMEROINNIN SELKEYTTÄMINEN	18
6.3.1	<i>Kytkenän välittävät palvelunumerot</i>	18
6.3.2	<i>Yritysnumeroalueiden määrittely kolmella numerolla.....</i>	19
6.3.3	<i>Palvelunumeroiden osittainen poistaminen yritys- ja erityispalvelunumeroalueista</i>	19
6.3.4	<i>Viestintäviraston www-sivut</i>	21
6.4	LASKUERITTELY.....	21
6.5	KULUTTAJAVIRASTON KANNANOTTO.....	21
7	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET.....	22

1 JOHDANTO

Liikenne- ja viestintäministeriön työryhmä, jossa olivat mukana liikenne- ja viestintäministeriön, oikeusministeriön, kuluttajaviranomaisten ja Viestintäviraston edustajat, laati muistion *Eräitä viestintäpalveluiden tarjontaan liittyviä kuluttajansuojakysymyksiä*. Muistio luovutettiin liikenne- ja viestintäministeriölle 15.5.2004.

Viestintävirasto pyysi edellä mainitun muistion perusteella kirjeellään 11.6.2004 eri osapuolia nimeämään edustajansa Viestintäviraston yritys- ja erityispalvelunumeroita käsittelevään työryhmään. Viestintävirasto nimesi saatujen ehdotusten perusteella 26.7.2004 työryhmän, jonka tehtävänä oli laatia 30.11.2004 mennessä ehdotukset yritys- ja erityispalvelunumeroitten hinnoittelun, hintainformaation ja numeroinnin selkeyttämiseksi.

2 MÄÄRITELMIÄ

2.1 Numerotyypit

Yritysnumeroilla tarkoitetaan valtakunnallisia numeroita, joiden puheluhinnoittelussa ei ole muuta kuin viestintäpalvelusta aiheutuvaa taksaa. Yritysnumeroita käytetään samoihin tarkoituksiin kuin tavallisia kiinteän puhelinverkon tilaajanumeroita, esimerkiksi ohivalintavaihteiden numeroina. Yritysnumerot tulevat Viestintäviraston määräyksen 46 A/2004 M *puhelinnumeron siirrettävyydestä* mukaan puhelinnumeron siirrettävyyden piiriin viimeistään 31.3.2005.

Erityispalvelunumeroilla tarkoitetaan valtakunnallisia palvelunumeroita, joiden puhelutaksaan sisältyy viestintäpalvelusta tulevan taksan lisäksi muusta palvelusta tuleva lisämaksu, jonka teleyritys tilittää palveluntuottajalle. Erityispalvelunumerot poikkeavat vielä tällä hetkellä tavanomaisista valtakunnallisista palvelunumeroista siten, että ne eivät ole puhelinnumeron siirrettävyyden piirissä eikä Viestintäviraston määräyksessä 46 A/2004 M *puhelinnumeron siirrettävyydestä* ole määritelty niille siirrettävyyden toteutusaikataulua. Poikkeuksena tästä ovat kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelunumerot, joiden puheluhintaan sisältyy vain viestintäpalvelusta tuleva hinta ja jotka tulevat puhelinnumeron siirrettävyyden piiriin samassa aikataulussa kuin yritysnumerotkin. Numeroita kutsutaan erityispalvelunumeroiksi, koska aikaisemmissa numerointimääräyksissä käytettiin termiä yritys- ja erityispalvelunumerot, joiden numeroalueista ne ovat osa, ja näihin numeroalueisiin sisältyy muun muassa kytkennän välittäviä palvelunumeroita sekä kaukoliikenteeseen rinnastettavia palveluita.

Valtakunnalliset palvelunumerot ovat joko lisämaksullisia palvelunumeroita (0600- ja 0700-alkuiset) tai ilmaispalvelunumeroita (0800-alkuiset). Nämä kuuluvat puhelinnumeron siirrettävyyden piiriin. Näitä palvelunumeroita ei tässä raportissa erikseen käsitellä, koska ne ovat numeroinniltaan selkeästi erottuvia ja palvelunumeroiksi tunnistettuja.

2.2 Haltijat ja käyttäjät

Numeroalueen haltijateleyrityksellä tarkoitetaan tässä raportissa sitä teleyritystä, jolle Viestintävirasto on myöntänyt kyseisen numeroalueen käyttöoikeuden tai joka on tullut yksittäisen numeron tai numeroalueen haltijaksi puhelinnumeron siirrettävyyden kautta. Esimerkiksi numeroalueen 010 haltijateleyritys on Elisa Oyj, 020:n Sonera Carrier Networks Oy ja 030:n Song Networks Oy. Luettelo Viestintäviraston myöntämistä yritys- ja erityispalvelunumeroalueista on Viestintäviraston www-sivuilla http://cqi.ficora.fi/numerointi/palvelunumerot_dat1.htm

Puhelinnumeron siirrettävyys aiheuttaa toteutuessaan 31.3.2005 edellä mainittuun yksittäisiä yritysnumeroita tai yritysnumeroalueen osia koskevia poikkeuksia eikä yritysnumeroalueen perusteella enää voida päätellä asiakashinnan määräävää teleyritystä.

Numeron käyttäjällä tarkoitetaan tässä raportissa teleyrityksen asiakasta, jolla on käytössään yksittäinen numero tai ohivalintavaihteen numerosarja.

3 NYKYTILANNE

3.1 Numerointi

3.1.1 Yleistä

Numerointimääräyksessä Viestintävirasto 32 G/2004 M *yleisen puhelinverkon numeroinnista* valtakunnallisille yritysnumeroille ja erityispalvelunumeroille on osoitettu 010-, 020-, 030- ja 075-alkuiset numerot sekä valtakunnallisille yritysnumeroille 029- ja 076-alkuiset numerot.

Viestintäviraston estomääräyksessä Viestintävirasto 35 H/2003 M *teleliikenteen estoluokista* varsinaiset yritysnumerot rinnastetaan tavallisiin kiinteän verkon tilaajanumeroihin siten, että liittymän lähtevää liikennettä yritysnumeroilla ja tilaajanumeroilla osoitettuihin liittymiin ei ryhmitellä estoluokkiin. Erityispalvelunumerot ryhmitellään estoluokkiin.

Numerointi- ja estomääräyksessä on tarkempi erittely yritysnumero- ja erityispalvelunumeroalueisiin sisältyvistä numeroalueista.

Palvelunumeroilla osoitetut palvelut ryhmitellään estomääräyksen perusteella palvelun sisällön mukaan seuraaviin ryhmiin:

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

Yleisesti yritysnumeroihin ja erityispalvelunumeroihin sisältyy sellaisia ominaisuuksia ja palveluja, joiden avulla yritykset voivat sekä parantaa henkilökuntansa tavoitettavuutta että tarjoamiensa palveluiden saatavuutta. Yritykset valitsevat teleyritysten tarjoamista numerovaihtoehtoista käyttötarkoituksiinsa parhaiten soveltuvat ratkaisut erityisominaisuuksiensa ottaen huomioon näiden

ominaisuuksien vaikutukset hinnoitteluun itselleen ja soittaville asiakkailleen.

3.1.2 Yritysnumerot

Yritysnumeroalueet ovat numerointimääräyksen mukaan seuraavat:

0102-0109
0201, 0203-0205
029
0301-0309
075xx3 - 075xx9
076

3.1.3 Erityispalvelunumerot

Erityispalvelunumeroalueisiin sisältyvät valtakunnalliset palvelunumeroalueet ovat seuraavat:

0100	Palveluryhmän I palvelut
0100 100	Yleinen numerotiedotuspalvelu ja kansallisen kytkennän välittävä palvelunumero
0101	Palveluryhmän II palvelut
0200	Palveluryhmän I palvelut
0202	Palveluryhmän I palvelut
02020x (x≠8)	Yleinen numerotiedotuspalvelu ja kansallisen kytkennän välittävä palvelunumero
020208	Kansainvälisen kytkennän välittävä palvelunumero
0209	Palveluryhmän II palvelut
0300	Palveluryhmän I palvelut
075xx0	Kytkenän välittävä palvelunumero
075xx1	Palveluryhmän I palvelut
075xx2	Palveluryhmän II palvelut

Lisäksi erityispalvelunumeroalueisiin sisältyy seuraavat valtakunnalliset numeroalueet:

0206-0208 Kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelut

3.1.4 Valtakunnalliset palvelunumerot

Erityispalvelunumeroiden lisäksi on käytössä valtakunnallisia palvelunumeroalueita seuraavasti:

0600,0602	Palveluryhmä II (asiointipalvelut)
0601	Palveluryhmä I (yleishyödylliset palvelut)
0603	Kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelut
0700x	x=0, 5, 7, 8 Palveluryhmä III (ajanvietopalvelut) x=1, 3, 4, 9 Palveluryhmä IV (aikuisviihdepalvelut)
0800	Ilmaisnumerot

3.2 Hinnoittelu

3.2.1 Puhelut yritysnumeroihin

Puhelut yritysnumeroihin on hinnoiteltu pääasiassa siten, että numeroalueen haltijateleyritys määrittelee kokonaisuudessaan (päästä päähän) puhelun hinnan soittajalta yritysnumeroon. Numeroalueen haltijateleyritys on tällöin ostanut puhelun nousevan liikenteen tukkuhinnalla muilta teleyritykseltä (käytetään myös termiä access-hinnoittelu).

Käytössä on myös sellaisia yritysnúmeroalueita, joiden hinnoittelussa sovelletaan mallia liittymäteleyrityksen pvm/mpm + yritysnúmeroalueen haltijateleyrityksen määrittelemä maksu. Näitä tapauksia on 075-alkuisissa yritysnúmeroissa.

Kun numeroalueen haltijateleyritys määrittelee puhelun hinnan päästä päähän, puhelut on yleensä hinnoiteltu siten, että puhelu kiinteästä verkosta yritysnumeroon on lähellä paikallispuhelun hintaa. Sen sijaan puheluhinta matkaviestinverkosta yritysnumeroon on tällä hetkellä huomattavasti korkeampi kuin puhelu matkaviestinverkosta tavalliseen kiinteään puhelinverkon tilaajanumeroon tai omaan tai vieraaseen matkaviestinverkkoon.

Edellä mainittu puhelujen suuri hintaero on viimeisen vuoden aikana korostunut sen takia, että matkapuhelujen hinnat ovat viime aikoina huomattavasti laskeneet. Samaa kehitystä ei ole ollut puheluhinnoissa matkapuhelimesta yritysnumeroihin. Syy puhelujen suureen hintaeroon on asianomaisten teleyritysten mukaan se, että puheluhinnat perustuvat matkaviestinverkkojen nousevan liikenteen tukkuhintoihin, jotka ovat suhteellisen korkeat.

Puheluhinnat 25.10.2004 kohdassa 3.1.2 mainittuihin yritysnumeroihin (0102-0109, 0201, 0203-0205, 029, 0301-0309, 075xx3-075xx9 ja 076) soitettaessa ovat seuraavat:

DNA Finland Oy (0290, 0291, ei vielä käytössä)

Elisa Oyj (010x)

- 8,21 snt/puhelu + 1,47 snt/min kiinteään puhelinverkon liittymästä ja
- 29,13 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

Finnet Com Oy (07575)

- pvm + 1,44 snt/min kiinteään puhelinverkon liittymästä
- mpm + 1,44 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

Finnet Verkot Oy (07530)

- 8,21 snt/puhelu + 1,47 snt/min kiinteään puhelinverkon liittymästä
- 29,13 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

Saunalahti Group Oyj (07532)

- pvm/mpm + 3snt/puhelu + 0,8 snt/min

Song Networks Oy (030x)

- 8,21 snt/puhelu + 1,16 snt/min kiinteän puhelinverkon liittymästä
- 29,7 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

TeliaSonera Finland Oyj (020x)

- 8,21 snt/puhelu + 2 snt/min kiinteän puhelinverkon liittymästä
- 8,21 snt/puhelu + 22,90 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

Puheluhinnat soitettaessa yritysnumeroliittymästä ovat samat kuin soitettaessa tavallisista kiinteän verkon tilaajanumeroista ja määräytyvät kohdenumeron mukaan.

Puheluhinnat matkaviestinverkon liittymästä tavallisiin kiinteän puhelinverkon tilaajanumeroihin ovat tällä hetkellä (25.10.2004) seuraavat:

DNA Finland Oy: 8 snt/min - 18 snt/min,
matkaviestinliittymän tyypistä ja kellonajasta riippuen

Elisa Oyj: 10,9 snt/min - 41 snt/min,
matkaviestinliittymän tyypistä ja kellonajasta riippuen

Saunalahti Group Oyj: 8 snt/min - 15 snt/min,
matkaviestinliittymän tyypistä ja kellonajasta riippuen

TeliaSonera Finland Oyj: 8,9 snt/min - 17 snt/min,
matkaviestinliittymän tyypistä ja kellonajasta riippuen

Kaukoliikenteeseen rinnastettavissa palveluissa (0206, 0207, 0208) suurelle yleisölle näkyviä palveluita on lähinnä 0207 ja 0208-alueissa ja hinnat niihin soitettaessa ovat seuraavat:

0207-alue

- 8,21 snt/puhelu + 6,90 snt/min kiinteän puhelinverkon liittymästä
- 8,21 snt/puhelu + 22,90 snt/min matkaviestinverkon liittymästä

0208-alue

- 7,39 snt/min + pvm kiinteän puhelinverkon liittymästä
- 7,39 snt/min + mpm matkaviestinverkon liittymästä

3.2.2 Puhelut palvelunumeroihin

Puhelut palvelunumeroihin on hinnoiteltu pääasiassa siten, että hinnoittelu noudattaa mallia liittymäteleyrityksen pvm/mpm + palvelunumeron käyttäjän (palveluntuottajan) määrittelemä lisämaksu. Myös joitakin sellaisia palvelunumeroita on käytössä, joihin numeroalueen haltijateleyritys määrittelee palveluntuottajan kanssa sopimansa hinnan kokonaisuudessaan soittajalta palvelunumeroon eli on ostanut puhelun nousevan liikenteen tukkuhinnalla (access-hinnalla). Myös näissä tapauksissa puhelut matkapuhelimista ovat kalliimpia kuin kiinteän verkon tilaajaliittymistä.

Ilmaisnumeron (0800) käyttäjä (palveluntuottaja) maksaa teleyritykselle suuremman korvauksen matkapuhelimesta vastaanottamastaan puhelusta kuin kiinteästä verkosta vastaanottamastaan puhelusta. Syy tähän on matkaviestinverkon korkeammat nousevan liikenteen tukkuhinnat (access-hinnat) verrattuna kiinteän verkon vastaaviin hintoihin. Soittajille puhelut ovat kaikissa tapauksissa maksuttomia.

3.2.3 Jonotus

Useimmiten jonotus tarkoittaa sitä, että puhelu on tullut yrityksen vaihteeseen mutta ei asiakaspalvelijalle. Puhelinverkon kannalta kyseessä on tällöin jo käynnissä oleva puhelu, josta aiheutuu normaali laskutus. Teknisesti ei ole mahdollista erottaa tapauksia, joissa puhelu on yhdistynyt vaihteen välittäjälle ja välittäjän tai jonotuksen kautta vaihteen takana olevalle asiakaspalvelijalle.

Kun puhelu tulee yrityksen vaihteeseen tai asiakaspalvelunumeroon (eli yleisen verkon ulkopuolelle asiakkaan laitteistoon), asiakas joko saa palvelua ja maksaa puhelusta tai sitten ei saa palvelua mutta maksaa kuitenkin jo puhelusta.

Tapauksia, joissa asiakas maksaa puhelusta mutta ei saa palvelua, voivat olla esimerkiksi:

- välittäjä vastaa ja yhdistää puhelun asiakaspalvelijan jonoon
- puhelu menee valikkoon, josta soittaja saa lisäohjeita ("Jos haluat palvelua A, valitse 1, jos haluat palvelua B, valitse 2,...")
- soittaja saa yksilöllisen tiedotteen, esimerkiksi "vaihteessamme on ruuhkaa, palvelemme hetken kuluttua" tai "olet jonossa puhelunvälittäjälle"
- ohivalintanumerolla vaihteen alanumeroon valittu puhelu menee alanumerossa mahdollisesti olevaan valikkoon, tiedotteeseen tai jonotukseen

Soittaja kuulee soiton merkkiääntä niin kauan kuin puheluun ei vastata. Mikäli puheluun ei vastata 2...4 minuutin kuluessa, soiton merkkiääni vaihtuu varattu-ääneksi. Laskutusta ei tässä tapahdu. Soittaja voi kuulla soiton merkkiäänen rinnalla musiikkia tai vastaavaa, mikäli kutsuttuun numeroon liittyy tällainen palvelu.

Kun soiton merkkiääni loppuu ja vaihtuu joksikin muuksi kuin varattu-ääneksi, soittaja tietää olevansa jonossa.

Jonotuksen hinta

Lisämaksullisia palvelunumeroita koskee määräyksen Viestintävirasto 31 C/2003 M *veloituksen teknisestä toteuttamisesta viestintäverkossa* 5 §, jonka 7. kohdan mukaan puhelun hinta jonotusajalta liittymään, johon puhelulaskutus sisältää puhelutaksan lisäksi myös palvelutaksan, on enintään kyseisen puhelutaksan suuruinen.

Ilmaisnumeroihin (0800) jonotus on maksuton, puhelun vastaanottaja maksaa jonotuksen ja puhelun hinnan.

Muihin numeroihin, kuten esimerkiksi yritysnomeroihin ja kiinteän verkon tilaajanomeroihin, jonotus maksaa saman kuin puhelut kyseisiin numeroihin.

Soittaja voi päätellä jonotuksen hinnan ainoastaan liittymätyyppinsä (matkapuhelin/kiinteän puhelinverkon liittymä) ja valitsemansa numeron perusteella (ilmaisnumero/lisämaksullinen palvelunomero/yritysnomero).

4 PUHELINPALVELUIDEN ONGELMAT KULUTTAJALLE

4.1 Yleistä puhelinpalvelusta

Perinteinen tapa hoitaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimussuhteeseen liittyviä asioita on keskustelu yrityksen tiloissa. Nykyisin asioiden hoitaminen puhelimitse on tavanomaista. Aiemmin yritykset ovat käyttäneet tavallisia kiinteän verkon tilaajanomeroita, joihin soittamisen aiheuttamat kustannukset ovat olleet kohtuullisia. Myös soittajalle maksuttomia 0800- numeroita on käytetty.

Siirtyminen yritysnomeroihin on muuttanut tilannetta. Kuluttajavirastoon tulee säännöllisesti ilmoituksia puhelinpalveluihin tyytymättömiltä kuluttajilta. Ilmoitusten mukaan jonotusajat puhelinpalveluun ovat pitkiä ja puheluista aiheutuvat kulut ovat kohtuuttoman suuria sekä tulevat soittajille usein yllätyksenä.

4.2 Puhelinpalvelun maksullisuus

Hinnoittelu

Yritysnomeroihin soittaminen poikkeaa hinnaltaan kiinteän verkon tilaajanomeroihin soittamisesta. Vaikka kiinteän puhelinverkon liittymästä soitettaessa hinta on likimäärin paikallispuhelimaksun suuruinen, matkapuhelimesta soitettaessa hinta saattaa poiketa huomattavasti puhelimaksusta verrattuna soittoon matkapuhelimesta kiinteän puhelinverkon tavalliseen tilaajanomeroon.

Kuluttajavirastoon tulevista valituksista päätellen kuluttajat tuntevat huonosti valtakunnallisten yritysnomeroiden hinnoittelua. Kuluttajilla on pääsääntöisesti se käsitys, että yritysnumerot ovat tavallisia kiinteän puhelinverkon puhelinnumeroita ja että niihin voi soittaa kaikkialta Suomesta paikallispuhelin hinnalla. Näin yritysnomeroiden käyttöönottoa aikanaan perusteltiin. Vaikka yritysnomeroissa ei peritäkään erillistä palvelutaksaa, kuluttajan näkökulmasta vaikuttaa puhelun korkean hinnan vuoksi siltä kuin hintaan sisältyisi palvelutaksa.

Jonotus

Tällä hetkellä jonottamisesta peritään sama maksu kuin varsinaisesta puheluajasta. Pitkien jonotusaikojen ja matkapuhelimesta soitetun puhelun korkean hinnan vuoksi soittaminen yritysnomeroihin on kuluttajien näkökulmasta usein kallista.

4.3 Numeroinnin selkeys

Kuluttajan tulee voida helposti tunnistaa numero yrityksen numeroksi tai erityispalvelunumeroksi. Numeron tunnistaminen on tärkeää puhelun hinnoittelun selvittämiseksi.

Kuluttajat saavat yritys- ja erityispalvelunumeroita tietoonsa monista lähteistä, joissa ei välttämättä kerrota soittamisen hintaa. Jos kuluttaja numeron perusteella voi tunnistaa numeron yritys- tai erityispalvelunumeroksi, hänellä voi olla käsitys siitä, että hinta poikkeaa tavanomaisesta.

4.4 Yritysnumerot julkisyhteisöjen käytössä

Julkisyhteisöt (esim. valtion keskushallinto, virastot ja viranomaiset, kunnat) käyttävät paljon yrityksen numeroita asiakaspalvelukanavana. On epäselvää, kuinka hyvin yrityksen numeroiden käyttöön siirtyneet julkisyhteisöt tietävät soittajalle aiheutuvista kuluista.

Kuluttajapoliittisessa ohjelmassa vuosille 2004-2007 todetaan, että myös julkisten palveluiden osalta kuluttajaoikeuden periaatteet tulee ottaa huomioon. Jo nyt sovelletaan kuluttajaperintään samaa säännöstä hyvästä perintätavasta olipa kyse elinkeinonharjoittajasta tai viranomaisesta.

Kuluttajansuojalain perusteella asetetut velvoitteet, kuten esimerkiksi hintailmoitusvelvollisuus, eivät koske julkisyhteisöjä.

5 SÄÄDÖKSET

5.1 Hinnat

5.1.1 Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain (393/2003) lähtökohtana on teleyritysten hinnoitteluvapaus. Viestintävirasto voi asettaa teleyrityksille hinnoittelua koskevia velvoitteita lain 18, 19 tai 20 §:n nojalla. Velvoitteita voidaan asettaa vain Euroopan yhteisöjen komission suosituksessa¹ tai liikenne- ja viestintäministeriön päätöksessä määritellyillä relevanteilla markkinoilla. Näihin markkinoihin kuuluvat mm. kiinteän televerkon paikallis- ja kaukopuhelupalvelut sekä kiinteän televerkon ja matkaviestinverkon yhteenliittäminen (markkinat 3 ja 5 sekä 8, 9 ja 15).

Koska matkaviestinverkon vähittäismarkkinoita ei ole otettu mukaan suositukseen, ei Viestintävirastolla ole toimivaltaa puuttua matkapuheluiden vähittäishintoihin.

¹ Komission suositus sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen yhteisestä sääntelyjärjestelmästä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/21/EY mukaisesti ennakkosääntelyn alaisiksi tulevista merkityksellisistä tuote- ja palvelumarkkinoista sähköisen viestinnän alalla (2003/311/EY)

5.1.2 Puheluiden vähittäishinnat

Viestintävirasto voi viestintämarkkinalain 20 § nojalla määrätä, ettei vähittäismarkkinoilla toimiva huomattavan markkinavoiman teleyritys saa periä kohtuuttomia hintoja.

Velvoitteita voidaan asettaa vähittäismarkkinoille vain, jos tukkumarkkinoilla asetetut velvoitteet eivät riittävästi edistä kilpailua vähittäismarkkinoilla. Velvoitteita saa siis asettaa vain kilpailun turvaamiseksi. Viestintävirasto ei ole asettanut hinnoittelovelvoitteita vähittäismarkkinoilla toimiville teleyrityksille.

5.1.3 Yhteenliittämisen tukkuhinnat

Viestintävirasto voi viestintämarkkinalain 18 §:n nojalla asettaa huomattavan markkinavoiman teleyritykselle lain 39 §:n tarkoittaman yhteenliittämistä koskevan velvoitteen ja siihen liittyvän 37 §:n mukaisen velvollisuuden hinnoitella yhteenliittämisestä perimänsä korvaukset kustannussuuntautuneesti ja syrjimättömästi. Lain 84 §:n mukaan kustannussuuntautuneella hinnalla tarkoitetaan hintaa, joka on aiheutuneet kustannukset ja toiminnan tehokkuus huomioon ottaen kohtuullinen. Syrjimättömällä ehdolla tarkoitetaan ehtoa, joka kohtelee samanlaisessa tilanteessa olevia teleyrityksiä tasapuolisesti.

Yhteenliittämisen hinnoittelua kuitenkin rajoittaa lain 43 §:n 2. momentti, jonka mukaan

Nousevaa liikennettä ei tarvitse kuitenkaan hinnoitella erikseen silloin, kun yhteys muodostetaan matkaviestinverkosta kiinteään puhelinverkkoon tai toiseen matkaviestinverkkoon taikka kiinteästä puhelinverkosta saman telealueen kiinteään puhelinverkkoon, paitsi jos yhteys on valittu tunnuksella tai ensisijaisvalinnalla.

Viestintävirasto on asettanut kustannussuuntautunutta hinnoittelua koskevan velvoitteen 29:lle huomattavan markkinavoiman teleyritykselle kiinteään televerkon nousevan ja laskevan liikenteen markkinoilla. Näiden yritysten on siis tarjottava nousevaa liikennettä muille teleyrityksille kohtuulliseen ja syrjimättömään hintaan.

Euroopan unionin komission kannan mukaisesti matkaviestinverkoista nousevan liikenteen ja verkkoon pääsyn markkinoilla kilpailu toimii, eikä näille markkinoille ole asetettu mitään hinnoitteluun tai verkkoon pääsyyn liittyviä erityisvelvoitteita. Viestintävirastolla ei siten ole toimivaltaa puuttua matkaviestinverkoista nousevan liikenteen tukkuhinnoitteluun eli access-hintoihin.

Viestintävirasto voi viestintämarkkinalain 19 §:n nojalla asettaa 39 §:n tarkoittaman yhteenliittämistä koskevan velvoitteen ja siihen liittyvän 37 §:n mukaisen velvoitteen kustannussuuntautuneeseen ja syrjimättömään hinnoitteluun myös muulle teleyritykselle kuin huomattavan markkinavoiman teleyrityksille. Yhteenliittämiselvoite voidaan asettaa, jos teleyritys hallitsee käyttäjien yhteyksiä viestintäverkkoon ja velvollisuuden asettaminen on viestintäverkkojen

yhteenliitettävyyden varmistamiseksi välttämätöntä. Viestintävirasto ei ole asettanut tällaisia velvoitteita.

5.2 Hintojen ilmoittaminen

5.2.1 Yleistä

Kuluttajansuojalain nojalla kuluttaja-asiamies valvoo, että markkinointi sisältää kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Myyntihinnan ilmoittaminen markkinoinnissa on välttämätön edellytys hinnoittelun läpinäkyvyydelle. Selkeys ja ymmärrettävyys parantaa hinnoittelun läpinäkyvyyttä. Hinnoittelurakenteiden tulee olla sellaisia, että hintavertailu eri hyödykkeiden kesken on helppoa.

Hinnoittelun selkeyttä parantaa se, että sekä puhelun että jonottamisen hinta kerrotaan markkinoinnissa ja että numerotyyppi on tunnistettavissa helposti.

Kuluttaja-asiamiehellä ei ole pääsääntöisesti toimivaltaa valvoa julkisyhteisöjen toimintaa, joten tältä osin yritys- ja erityispalvelunumeroiden hinnan ilmoittamiseen ei voida puuttua.

5.2.2 Kulutushyödykkeiden hinnan ilmoittamisesta

Kuluttajansuojalain markkinointisäännökset edellyttävät kulutushyödykkeiden hinnan ilmoittamista markkinoinnissa. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan kuluttajansuojalain 1 luvun 3 §:n mukaan tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Myös puhelut ovat siis kulutushyödykkeitä.

Kuluttajansuojalain esitöiden mukaan (HE 8/1977 s. 23) markkinoinnilla tarkoitetaan kaikkea kulutushyödykkeitä ja elinkeinonharjoittajia koskevaa tiedottamista kuluttajille.

Puheluiden hintatiedot kuluttaja saa yleensä liittymien markkinointiaineistosta sekä oman liittymäteleyrityksensä hinnastosta, joka ei kuitenkaan sisällä tietoa yritys- ja erityispalvelunumeroiden hinnoista. Näitä tietoja ei liittymäteleyrityksen hinnastossa ole annettu eikä voida kuluttajansuojalain perusteella vaatiakaan annettavaksi, koska soittamisen hintaa ei määrää soittajan liittymäteleyritys. Liittymäteleyrityksen hinnastossa tulee kuitenkin olla tieto siitä, mitä numeroita ilmoitetut hinnat eivät koske. Näitä numeroita ovat ainakin palvelunumerot sekä yritysnumerot ja erityispalvelunumerot.

5.2.3 Yritys- ja erityispalvelunumeroiden hinnan ilmoittamisesta

Markkinointia ja hintamerkintöjä valvova viranomainen, kuluttaja-asiamies, katsoo, että numeron käyttäjänä olevan elinkeinonharjoittajan on kaikessa markkinoinnissaan kuluttajalle mainittava kyseiseen numeroon soittamisen hinta. Kuluttaja-asiamies katsoo, että markkinointia on lehdistö- ja televisiomainonnan lisäksi numeron esiin tuominen esim. yrityksen kotisivuilla tai puhelineluettelossa. Hinnan

ilmoitusvelvollisuus ei riipu hinnan suuruudesta tai siitä, mistä mainosvälineestä on kysymys. Hinta on ilmoitettava myös markkinoitaessa vanhoille asiakkaille.

Vallitseva käytäntö hinnan ilmoittamisessa on sellainen, että yritysnumeroon soittamisen hinta löytyy vain numeroalueen haltijateleyrityksen hinnastosta. Kuluttaja-asiamies, katsoo, että käytäntö on kuluttajansuojalain markkinointisäännösten ja hintamerkintäasetuksen vastainen.

Yritysnumeron siirrettävyyden toteuduttua 31.3.2005 mennessä yksittäiseen yritysnumeroon soittamisen hinta löytyy nykykäytännön mukaan vain sen teleyrityksen hinnastosta, jonka asiakkaaksi numeron käyttäjä on puhelinnumeron siirrettävyyttä hyödyntäen siirtynyt.

Käytännössä myös erityispalvelunumeroiden (samoin kuin muiden valtakunnallisten palvelunumeroiden) hintojen ilmoittamisessa markkinoinnissa on puutteita, vaikka hintailmoitusvelvollisuus on selvä: palvelun tarjoajan on aina ilmoitettava puheluhinta mainoksissaan ja markkinoinnissaan puhelinnumeron yhteydessä.

Hinnan ilmoittamisvelvollisuus perustuu kuluttajansuojalain 2 luvun 1 ja 2 §:ään sekä hintamerkintäasetuksen 4 ja 5 §:ään. Kuluttajansuojalain 2 luvun 1 §:n 2 momentin mukaan markkinointia, joka ei sisällä kuluttajien terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, on aina pidettävä sopimattomana.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 2 §:n mukaan markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Oikeitakin tietoja sisältävää markkinointia voidaan pitää harhaanjohtavana, jos kokonaisuuden kannalta merkittävät tiedot jätetään kertomatta tai kerrotaan epäselvästi.

Hintamerkintäasetuksen 4 §:n mukaan kulutushyödykkeen myyntihinta ja yksikköhinta on markkinoinnissa ilmoitettava selkeällä ja yksiselitteisellä sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla.

Hintamerkintäasetuksen 5 §:n mukaan, kun vähittäiskauppias tai muu elinkeinonharjoittaja vähittäiskaupan tavoin toimiessaan taikka palvelualan elinkeinonharjoittaja mainosin tai muulla vastaavalla tavalla markkinoi yksilöityä kulutushyödykettä kuluttajalle, hyödykkeen myyntihinta ja, jollei tässä asetuksessa toisin säädetä, yksikköhinta on samalla ilmoitettava.

Viestintämarkkinalain 67 §:n mukaan viestintäpalvelun vastaanottamista koskevassa sopimuksessa on sovittava palvelujen hinnoitteluperusteista ja sovellettavista hinnastoista.

5.2.4 Numeroalueen haltijateleyrityksen vastuu puhelun hinnan ilmoittamisesta

Kuluttajansuojalain 2 luvun 7 §:n nojalla hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa vastaa markkinointia tilaava tai suorittava elinkeinonharjoittaja.

Yritysnumeroalueen tai palvelunumeroalueen haltijana oleva teleyritys ei pääsääntöisesti tilaa sitä markkinointia, jossa numeroa käytetään.

Yleensä kysymyksessä on numeron käyttäjänä olevan yrityksen tuotteiden tai palveluiden markkinointi.

Yritysnumeron ja palvelunumeron haltijana oleva tai numeron siirrettävyyden myötä numeron haltijaksi tullut teleyritys saa maksulliseen puhelinnumeroon soittamisesta puhelumaksua.

Kuluttajaviraston kannan mukaan numeron käyttäjän markkinointi edistää myös teleyrityksen tarjoamien puhelupalvelujen kysyntää ja siten markkinointi tapahtuu myös teleyrityksen lukuun.

Teleyritykset eivät yhdy Kuluttajaviraston näkemykseen. Teleyritysten kannan mukaan teleyritys on vastuussa puhelun hinnan ilmoittamisesta omassa markkinoinnissaan ja siitä, että sen oma hinnasto sisältää säädösten edellyttämät tarpeelliset tiedot.

5.2.5 Yritysnumeron käyttäjän vastuu puhelun hinnan ilmoittamisesta

Tässä luvussa mainitut veloitteet koskevat yritysnumeron käyttäjää silloin, kun käyttäjä on elinkeinonharjoittaja (yritys tai luonnollinen henkilö), joka käyttää numeroa markkinoinnissaan kuluttajalle. Veloitteet eivät koske sellaista yhteystietojen ilmoittamista, jota ei voida katsoa markkinoinniksi, kuten esimerkiksi elinkeinonharjoittajan palveluksessa olevan henkilön yhteystietojen ilmoittamista käyntikorteissa.

Kuluttajansuojalain perusteella asetetut veloitteet eivät koske julkisyhteisöjä.

Yritysnumeron käyttäjä on yleensä myös markkinointia tilaava taho, joten käyttäjä on kuluttajansuojalain 2 luvun 7 §:n nojalla vastuussa markkinoinnin kuluttajansuojalain mukaisuudesta.

Yritysnumeroissa annettava palvelu on numeron käyttäjän antamaa palvelua, jonka hinnan ilmoittamisesta tämä on vastuussa. Näin ollen numeron käyttäjä vastaa myös yritysnumeroon soittamisen hinnan ilmoittamisesta, vaikka puhelumaksu ohjautuisi kokonaan teleyritykselle.

Yritysnumeron käyttäjän on ilmoitettava numeroon soittamisen hinta kaikissa hinnoittelutapauksissa. Jos numeroalueen haltija hinnoittelee puhelun päästä päähän, numeron käyttäjän on ilmoitettava koko hinta. Jos numeroalueen haltijateleyritys käyttää hinnoittelumallia pvm/mpm + haltijateleyrityksen/numeron käyttäjän määrittelemä maksu, numeron käyttäjän on ilmoitettava hinta tässä muodossa ja viimeksi mainittu maksuosuus sentti- tai euromääräisenä.

Kiinteän puhelinverkon tavallista tilaajanumeroa käyttävän yrityksen ei tarvitse ilmoittaa käyttämäänsä numeroon soittamisen hintaa, koska puhelun hintatieto löytyy soittajan liittymäteleyrityksen hinnastosta.

Markkinointia, jossa puhelun hintaa ei ilmoiteta voidaan pitää hintamerkintäasetuksen 4 ja 5 §:n vastaisena markkinointina sekä kuluttajansuojalain 2 luvun 2 §:n nojalla kiellettynä harhaanjohtavana markkinointina. Kuluttajat saattavat pitää puhelua normaalihintaisena, jos puhelun hintaa ei ilmoiteta.

5.3 Numerointi ja estoluokat

5.3.1 Yleistä

Numeroinnin perusteista säädetään viestintämarkkinalain 6 luvussa: 46 §:ssä säädetään telealuejaon perusteista, 47 §:ssä Viestintäviraston oikeudesta määrätä numeroinnista, 48 §:ssä numeroiden tai tunnusten käyttöoikeuksien myöntämisestä, 49 §:ssä numerointimaksusta, 50 §:ssä numeron tai tunnuksen käyttöoikeuden peruuttamisen perusteista ja 65 §:ssä eurooppalaisen numeroalueen puheluista.

5.3.2 Numerointi

Numerointimääräys perustuu pääosin viestintämarkkinalain 47 §:ään. Numerointimääräyksen 14 § *Valtakunnalliset palvelut* osoittaa numeroalueet muun muassa valtakunnallisille yritysnumeroille ja erityispalvelunumeroille. Numerointimääräyksen liite 1 *Kansallinen numerointisuunnitelma* osoittaa kyseiset numeroalueet kolmen tai tarvittaessa neljän numeron tarkkuudella eri tarkoituksiin (yritysnumerot, kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelut, palveluryhmän I palvelut, palveluryhmän II palvelut).

Numerointimääräyksen 18 § *Yleinen numerotiedotuspalvelu* osoittaa lisäksi numerotiedotuspalveluun ja kytkennän välittäviksi palvelunumeroiksi muutamia numeroita, jotka sisältyvät erityispalvelunumeroalueisiin: 0100 100, 02020x (x≠8) ja 075xy0. Näitä numeroita käsitellään estomääräyksessä lähinnä kuten yleishyödyllisiä palvelunumeroita ja ottaen huomioon sen, että kytkennän välityksen kautta ei voi kiertää estoluokittelua.

5.3.3 Estoluokat

Viestintämarkkinalain 79 §:n mukaan teleyrityksen on käyttäjän pyynnöstä estettävä korvauksetta liittymän käyttö muuhun kuin viestintäpalveluun ja liittymän lähtevä liikenne tiettyyn liikennetyyppiin, jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Käyttäjän pyynnöstä tehtävästä eston poistosta teleyritys saa säännöksen mukaan peria maksun. Pykälän 2 momentin mukaan Viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä niistä liittymän lähtevän liikenteen estoluokista, joita käyttäjälle on vähintään tarjottava, sekä määräyksiä estopalvelujen teknisestä toteuttamisesta.

Estomääräyksessä määrätään viestintämarkkinalain 79 §:n mukaisesti niistä estopalveluista, joita teleyrityksen on vähintään tarjottava. Vaadittavat estotyyppit perustuvat joko lisämaksullisten palvelujen palvelusisällön perusteella jaoteltuihin palveluryhmiin I-IV tai liikennetyyppiin kuten kauko- tai ulkomaanpuhelut, matkaviestinpuhelut yms. Määräyksen minimivalikoiman asettamisessa on huomioitu tekninen toteutettavuus siten, että lähtökohtaisesti ainakin kaikki määräyksessä vaadittavat estot ovat lain mukaisia korvauksetta tarjottavia teknisesti helposti toteutettavia estoja.

5.4 Puhelinnumeron siirrettävyys

Siirrettävyydsmääräyksen Viestintävirasto 46 B/2004 M *puhelinnumeron siirrettävyydestä* 6 §:n mukaan siinä tarkemmin määritellyt yritys- ja erityispalvelunumerot tulevat puhelinnumeron siirrettävyyden piiriin viimeistään 31.3.2005. Tämä tarkoittaa sitä, että puhelinnumeroalueen perusteella ei voida enää päätellä yrityksen numeroon soitettavan puhelun hinnan määräävää teleyritystä.

Määräyksen 12 §:n mukaan teleyritysten on yhteistyössä ylläpidettävä yleinen, kattava ja käyttäjille maksuton tiedotuspalvelu siirretyistä numeroista vähintään puhepalveluna käyttäen yhteistä 0800-alkuista palvelunumeroa.

Teleyritykset ovat perustaneet tämän palvelun, joka toimii numerossa 0800 149 049 ja internet-sivulla www.118info.fi. Näistä saa tiedon, minkä teleyrityksen verkossa kyseinen numero on, ja soittaja voi tämän tiedon perusteella halutessaan selvittää puhelun hinnan etukäteen.

6 MAHDOLLISET TOIMENPITEET

6.1 Hintainformaation parantaminen

6.1.1 Hintainformaatio painetussa puhelinluettelossa

Puhelinluettelo olisi sopiva paikka kertoa yrityksen numeroon soittamisen hinta, koska lähes poikkeuksetta kaikki yrityksen numerot ovat puhelinluettelossa.

Puhelinluetteloon liittyy kuitenkin useita seikkoja, jotka oleellisesti huonontavat sen käyttöarvoa yrityksen numerokohtaisten puheluhintojen ilmoittamiseen:

- Puhelinluetteloon on ilmoitettava tiedot useita kuukausia ennen luettelon ilmestymistä ja luettelo on voimassa vuoden.
- Eri alueilla puhelinluettelot ilmestyvät eri aikoina, jolloin osassa luetteloita hinta olisi aina yli vuosi sitten ilmoitettu ja osassa tuoreempi. Pahimmassa tapauksessa hinta saattaisi olla vanhentunut jo luettelon ilmestyessä ja eri luetteloissa olisi eri hinta
- Puhelinluettelossa ilmoitettu yksittäisen yrityksen puhelinnumeron puhelinnumero muuttuu paitsi teleyrityksen hinnaston muuttuessa myös silloin, kun yrityksen käyttäjä siirtyy puhelinnumeron siirrettävyyttä hyödyntäen toisen teleyrityksen asiakkaaksi (tämä on mahdollista alkaen viimeistään 31.3.2005)
- Lisärivit puhelinluettelossa ovat maksullisia (vähäinen kustannustekijä)
- Luettelotietojen luovutusvelvollisuus koskee vain nimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa (*Viestintäviraston lausunto koskien viestintämarkkinalain 57 §:n yhteystietojen luovutusvelvollisuuden laajuutta*, 518/532/2004, 6.10.2004). Luovutusvelvollisuus ei koske muita tietoja kuten esimerkiksi numeron käyttäjän ilmoittamaa hintatietoa. Jos yrityksen käyttäjä on tehnyt sopimuksen hintatiedon ilmoittamisesta puhelinnumeron yhteydessä jonkun julkaisijan kanssa, sen luettelon osalta asia olisi kunnossa. Mahdolliseen kilpailevaan luetteloon hintatieto ei automaattisesti mene eikä numeron käyttäjä edes tiedä, missä luetteloissa hänen numeronsa on. Tällaisessa tilanteessa numeron käyttäjä ei

käytännössä voi olla vastuussa hintatiedon puuttumisesta jostakin puhelinluettelosta.

Työryhmä suosittaa puhelinluettelon käyttämistä hintainformaation parantamiseen siten, että puhelinluettelossa olisi erityinen sivu kertomaan, mitkä ovat yritysnumeroihin soitettavien puheluiden hinnat ilmoitettuna päivänä, mistä ajantasaiset hinnat löytyvät, miten puhelinnumeron siirrettävyys vaikuttaa hintatiedon selvittämiseen.

Kuluttajavirasto katsoo, että luettelon julkaisija ja numeron käyttäjä ovat kuluttajansuojalain nojalla vastuussa hintojen ilmoittamisesta painetussa puhelinluettelossa.

6.1.2 Teleyrityksen yritysnumeron käyttäjille antama hintainformaatio

Yritysnumeroa käyttävän elinkeinonharjoittajan on tämän raportin luvussa 5.2.5 selostetuin perustein ilmoitettava omaan yritysnumeroonsa soittamisen ja jonotuksen hinta kaikessa markkinoinnissaan kuluttajille.

Työryhmä ehdottaa, että teleyritykset tarjousvaiheessa ja sopimusta tehtäessä kertovat yritysnumeroasiakkaalleen (yritysnumeron käyttäjälle), mitä puhelut yritysnumeroon maksavat kiinteästä verkosta ja mitä matkaviestinverkosta soittaessa ja mitkä ovat yritysnumeron käyttäjän hintailmoitusvelvollisuudet.

Työryhmä ehdottaa, että teleyritykset antavat palvelunumerosopimuksen tekemisen yhteydessä numeron käyttäjälle tiedon sovellettavista hinnastoista.

6.1.3 Yritysnumeroita tarjoavan teleyrityksen hinnasto ja markkinointi

Työryhmä toteaa, että yritysnumeroita tarjoavan teleyrityksen hinnastossa teleyrityksen tarjoamiin yritysnumeroihin ja siirrettävyyden myötä teleyrityksen verkkoon siirtyneisiin yritysnumeroihin soittamisen hinnat on esitettävä siten eriteltyinä, että yritysnumerot erottuvat yksikäsitteisesti erityispalvelunumeroista.

6.1.4 Muiden teleyritysten hinnastot ja markkinointi

Työryhmä ehdottaa, että muiden kuin yritysnumeroita tarjoavien teleyritysten markkinoinnissa kerrotaan yritysnumeroihin soittamisen hinnat tai mitä numeroita ilmoitettu hinta ei koske ja mistä hinnat löytyvät. Tämä ehdotus koskee esimerkiksi palveluoperaattorien tasahinta-tarjousten markkinointia.

6.1.5 Hintatietojen esittäminen Viestintäviraston www-sivuilla

Työryhmä ehdottaa, että Viestintäviraston www- sivuille kootaan tiedot yritysnumeroita tarjoavien teleyritysten yritysnumeroihin ja siirrettävyyden myötä näille teleyrityksille siirtyneisiin numeroihin soittamisen hinnoista.

6.2 Estoluokitus

Estoluokka on liittymäkohtainen palvelu, joka estää liittymästä lähtevän liikenteen kyseiseen estoluokkaan kuuluviin numeroihin.

Estomääräyksessä esitetään joukko estoluokkia, jotka teleyrityksen on tarjottava liittymäasiakkailleen. Pakollisiin estoluokkiin kuuluvia liikennemuotoja valittaessa on ajatuksena ollut, paitsi lain vaatimus mahdollisuudesta estää liittymän käyttö muuhun kuin telepalveluun (ns. lisäarvopalveluihin), myös se, että liittymän käyttäjän on voitava estää kaikki puhelut, joiden hinta on normaalia kiinteän verkon paikallispuhelumaksua tai matkapuhelumaksua suurempi.

Nykyinen estomääräys rinnastaa yritysnumerot tavallisiin kiinteän verkon tilaajanumeroihin. Kiinteän verkon liittymien kannalta tämä on perusteltua, koska soitot yritysnumeroihin ovat kiinteästä verkosta suunnilleen paikallispuhelun hintaisia.

Estomääräys sisältää sellaisia kiinteän verkon liittymän estoluokkia, jotka estävät puhelut matkaviestinverkkoihin. Matkaviestinverkon liittymän pakollisiin estoluokkiin ei kuulu sellaista luokkaa, joka estäisi puhelut kiinteään verkkoon ja yritysnumeroihin. Koska yritysnumeroita käytetään samoihin tarkoituksiin kuin tavallisia kiinteän puhelinverkon numeroita, erityisen yritysnumeroeston käyttöönotto saattaisi aiheuttaa käyttäjille suuria ongelmia tiedostaa tällaisen eston vaikutus soittomahdollisuuksiin.

Työryhmä ehdottaa, että uusia estoluokkia ei oteta käyttöön.

Työryhmä ehdottaa, että palveluryhmien I (yleishyödylliset palvelut) ja II (asiointipalvelut) yhdistämisen vaikutukset selvitetään.

6.3 Numeroinnin selkeyttäminen

Yritysnumerot ovat nyt erotettavissa muista numeroista enintään neljännen merkin perusteella 075-alkuista sarjaa lukuun ottamatta. 075-alkuisessa sarjassa yritysnumerot erottuvat lisäarvopalveluista vasta kuudennesta merkistä.

Yritysnumeroinnin selkeyttämisessä on useita vaihtoehtoja, joiden edut ja haitat suhteessa saavutettavaan lopputulokseen ja kustannuksiin on punnittava.

6.3.1 Kytkenän välittävät palvelunumerot

Kytkenän välittäviä palvelunumeroita (118, 0100 100, 02020x, 075xy0) käsitellään numerointi- ja estomääräyksessä niiden erityisluonteen takia yksittäisinä numeroina eikä numeroalueina. Samoin kaikissa jäljempänä esitetyissä numeroinnin selkiyttämisvaihtoehdoissa on otettava erikseen kantaa kytkenän välittäviin palvelunumeroihin.

Kytkenän välittävät palvelunumerot tunnistetaan yleisesti lisämaksullisiksi palvelunumeroiksi.

Työryhmä ehdottaa, että kytkenän välittäviä palvelunumeroita ei muuteta.

6.3.2 Yritysnumeroalueiden määrittely kolmella numerolla

Numeroinnin kannalta selkein vaihtoehto olisi 010-, 020-, 030- ja 075-alueiden varaaminen yksinomaan yritysnumeroille, jolloin yritysnumerot erottuisivat kolmannelta merkistä, kuten uusissa 029- ja 076-sarjoissa.

Tämä edellyttäisi, että 010-, 020-, 030- ja 075-sarjoissa olevat muut kuin yritysnumerot (palveluryhmien I ja II lisäarvopalvelut, kytkennän välittävät palvelunumerot sekä kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelut) siirrettäisiin muihin numerosarjoihin, joilla on asianomaista liikennemuotoa vastaava estoluokitus.

Luvun 6.3.1 perusteella kytkennän välittävät palvelunumerot voisivat tässäkin vaihtoehdossa jäädä ennalleen.

Työryhmä ehdottaa, että tätä vaihtoehtoa ei toteuteta, koska se edellyttäisi suuren määrän numeromuutoksia ja olisi siten hankala ja kallis ratkaisu palvelun tarjoajille sekä hankala palvelujen käyttäjille. Muutokseen vaadittava aika olisi pitkä, minimissäänkin useita vuosia.

6.3.3 Palvelunumeroiden osittainen poistaminen yritys- ja erityispalvelunumeroalueista

Tässä vaihtoehdossa palveluryhmän I palvelut (yleishyödylliset palvelut) ja kytkennän välittävät palvelut jätettäisiin sellaisiin yritys- ja erityispalvelunumeroalueisiin, joissa niitä on todellisessa käytössä, ja muut palvelut poistettaisiin niistä.

Tällöin numeroalueet olisivat seuraavat:

Yritysnumerot

0101-0109
0201-0209
029
0301-0309
075xx1 - 075xx9
076

Palveluryhmän I palvelut (yleishyödylliset palvelut)

0100
0200
0300

Kytkenän välittävät palvelunumerot

0100 100
02020x
075xx0

Tämä vaihtoehto tarkoittaisi käytännössä sitä, että näissä numeroalueissa toteutetut palveluryhmään II kuuluvat palvelut (asiointipalvelut) pitäisi siirtää johonkin toiseen palveluryhmälle II osoitettuun numeroalueeseen. Kaukoliikenteeseen rinnastettavat palvelut (0206-0208) pitäisi joko siirtää toisiin numeroalueisiin, jolloin muutoksiin vaadittava aika olisi pitkä, tai suuntiin 0206-0208 soitettavien puheluiden

hinnoittelu kiinteästä verkosta pitäisi muuttua samaksi kuin yritysnumeroiden hinnoittelu.

Eri osapuolten kannanotot

Työryhmä ei päässyt yksimielisyyteen tämän vaihtoehdon toteuttamisesta ja tähän työryhmäraporttiin kirjattiin seuraavat eri osapuolten kannanotot.

TeliaSonera Finland Oyj

Tätä vaihtoehtoa ei ole syytä toteuttaa, koska se aiheuttaisi suuren asiakasmäärän numeroiden muuttamisen erityisesti 0207-sarjassa ja kohdistuisi teleyrityksistä vain TeliaSoneraan. Vaihtoehdon toteuttamisesta aiheutuisi sekä TeliaSoneralle että sen asiakkaille merkittävät rahalliset ja imagolliset vahingot. Vaihtoehdon kohtuuttomuus korostuu erityisesti siinä, että 0207-palvelu on kehitetty voimassaolevien säädösten mukaisesti yritysasiakkaiden tarpeisiin. Myöskään loppukäyttäjät eivät ole kokeneet palvelun hinnoittelua kohtuuttomana. Kiinteästä verkosta 0207-alkuisiin numeroihin soittamisen hinnoittelu ei ole keskeisin asia eikä siihen puuttuminen ratkaise esiintyneitä ongelmia. Varsinainen ongelma on matkapuhelimista yritysnumeroon soitetut jonoon joutuneet puhelut, joissa soittajat joutuvat maksamaan yhteyden koko ajalta syntyneet kustannukset.

Lisäksi TeliaSonera toteaa seuraavaa:

Elisa käyttää kannanotossaan virheellistä termiä 'lisämaksulliset erityispalvelunumerot' viitattaessaan TeliaSoneran 0206-0208 -alkuisiin numeroihin. Numerot on estoluokkamääräyksen mukaan osoitettu kaukoliikenteeseen rinnastettaville palveluille, joiden puhelumaksuihin ei saa sisältyä muusta kuin viestintäpalvelusta aiheutuvia maksuja. TeliaSonera käyttää numeroita estoluokkamääräyksen mukaisesti.

Elisa Oyj

Yritysnumeroiden hinnoittelua tulee yksinkertaistaa siten, että lisämaksullisten erityispalvelunumeroiden (0206-0208) käyttäminen yritysnumeroina kielletään. Jos lisämaksullisten erityispalvelunumeroitten käyttäminen yritysnumeroina jatkossakin sallitaan, johtaa se väistämättä siihen, että myös muut operaattorit joutuvat ottamaan vastaavalla tavalla hinnoiteltuja palveluja käyttöön ja kehitys johtaa entistä sekavampaan hinnoitteluun. Tämän jälkeen loppuasiakkailla ei ole minkäänlaista käsitystä yritys- ja erityispalvelunumeroiden hinnoittelu- ja estoperiaatteista.

Finnet-liitto ry

Finnet-liiton kanta Elisan esitykseen koskien Soneran 0207- ja 0208-numeroiden hinnoittelua: Yhdymme Elisan näkemykseen siitä, että erityispalvelunumeroitten

käyttäminen yrityksenumeroina ei ole hinnoittelun selkeyden kannalta järkevää.

Kuluttajavirasto

On estettävä kehitys siihen suuntaan, että yrityksenumeroina käytetään numeroita, jotka on osoitettu kaukoliikenteeseen rinnastettaville palveluille, koska se merkitsee laajemmin toteutuessaan huomattavaa puhelukustannusten nousua kuluttajille.

6.3.4 Viestintäviraston www-sivut

Numerointia esitteleviä Viestintäviraston www-sivuja parannetaan siten, että yritys- ja erityispalvelunumeroalueitten käyttö eritellään tarkemmin.

6.4 Laskuerittely

Viestintämarkkinalain 80 § määrittelee telelaskun erittelystä muun muassa seuraavaa:

Laskusta on vaikeudetta käytävä ilmi ainakin seuraavista suoritteista laskutettavat erät:

- 1) paikallispuhelut ja 2 - 4 kohdassa tarkoitetuista puheluista perityt verkkokorvaukset;
- 2) kaukopuhelut;
- 3) kansainväliset puhelut;

- - -

Teleyrityksen on laskun suuruudesta riippumatta ilman pyyntöä ja maksutta eriteltävä laskussa muista palveluista kuin viestintäpalveluista aiheutuneet maksut.

Edellä viimeksi mainittuun kohtaan kuuluvat esimerkiksi puhelut lisämaksullisiin palvelunumeroihin.

Luettelossa ei ole erikseen mainittu esim. yritys- ja erityispalvelunumeroita.

Jotta kuluttaja saisi oikean kuvan soittamiensa puheluiden hinnoista, pitäisi yrityksenumeroihin ja erityispalvelunumeroihin soitetut puhelut erottaa laskuerittelyssä toisistaan.

Työryhmä ehdottaa, että teleyritykset kehittävät laskuerittelyään siten, että puhelinlaskuun muodostetaan yhteinen tai numeroalueittain eritelty laskurivi yrityksenumeroihin soitetuille palveluille.

Työryhmä ehdottaa, että erityispalvelunumeroihin soitetut puhelut kootaan omalle rivilleen tai samalle kuin puhelut palvelunumeroihin.

6.5 Kuluttajaviraston kannanotto

Kuluttajavirasto katsoo, että telelaskun nykyistä paremmasta erittelystä on syytä säätää lailla. Sen lisäksi, että yrityksenumeroihin soitetut puhelut tulee eritellä omana ryhmänään, kuluttajalla tulee olla oikeus saada

maksuton puhelukohtainen erittely. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki ja viestintämarkkinalaki tulee näiltä osin muuttua. Lisäksi tulee muuttua viestintämarkkinalain 58 §, joka vaikeuttaa hintatietojen esittämistä puhelinluetteloissa.

Työryhmän tulee jatkossa seurata, miten yritysnumeroihin soittamisen hinta lankapuhelimesta soitettaessa kehittyy. Riittääkö viimeistään 31.3.2005 alkava yritysnumeroiden siirrettävyys ja kuluttajien nykyistä parempi hintatietoisuus pitämään hinnat kohtuullisella tasolla. Jos soittamisen hinta lankapuhelimesta yrityspalvelunumeroon nousee kohtuuttomalle tasolle, on harkittava seuraavia toimenpiteitä

- Viestintäviraston puuttumista hintaan Vmk:n 20 § nojalla
- Jonottamisen hintaan puuttuminen. Edellyttää teknisiä muutoksia, jotka tällöin tulee toteuttaa.
- Yritysnumeron hinnoittelurakenteen muuttamista siten, että soittaja maksaa liittymäsopimukseen perustuvan hinnan puhelusta lankaliittymään. Yritysnumeron käyttäjänä oleva yritys maksaa ylimenevän osan.

Hinnat matkapuhelimesta soitettaessa ovat nykyisin niin korkeat, että hinnoittelumekanismiin puuttumista on tarkasteltava pian yritysnumeron siirrettävyyden toteutumisen jälkeen viimeistään vuoden 2005 lopussa.

7 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Työryhmän käsityksen mukaan suuri osa esiin tulleista epäkohdista liittyy puutteelliseen hintainformaatioon. Työryhmä näkee hintainformaation parantamisen ensisijaisena, nopeimmin toteutettavissa olevana ja kustannuksiltaan järkevänä vaihtoehtona.

Työryhmä ehdottaa seuraavia toimenpiteitä:

- Puhelinluettelon käyttäminen hintainformaation parantamiseen siten, että puhelinluettelossa olisi erityinen sivu kertomaan, mitkä ovat yritysnumeroihin soitettavien puheluiden hinnat ilmoitettuna päivänä, mistä ajantasaiset hinnat löytyvät, miten puhelinnumeron siirrettävyys vaikuttaa hintatiedon selvittämiseen.
- Teleyritykset tarjousvaiheessa ja sopimusta tehtäessä kertovat yritysnúmeroasiakkaalleen (yritysnumeron käyttäjälle), mitä puhelut yritysnumeroon maksavat kiinteästä verkosta ja mitä matkaviestinverkosta soitettaessa ja mitkä ovat yritysnumeron käyttäjän hintailmoitusvelvollisuudet.
- Teleyritykset antavat palvelunumerosopimuksen tekemisen yhteydessä numeron käyttäjälle tiedon sovellettavista hinnastoista.
- Muiden kuin yritysnúmeroita tarjoavien teleyritysten markkinoinnissa kerrotaan yritysnumeroihin soittamisen hinnat tai mitä numeroita ilmoitettu hinta ei koske ja mistä hinnat löytyvät.
- Viestintäviraston www- sivuille kootaan tiedot yritysnúmeroita tarjoavien teleyritysten yritysnumeroihin ja siirrettävyyden myötä näille teleyrityksille siirtyneisiin numeroihin soittamisen hinnoista.
- Palveluryhmien I (yleishyödylliset palvelut) ja II (asiointipalvelut) yhdistämisen vaikutukset estoluokittelussa selvitetään.
- Numerointia esitteleviä Viestintäviraston www-sivuja parannetaan siten, että yritys- ja erityispuhelunumeroalueitten käyttö eritellään tarkemmin.

- Teleyritykset kehittävät laskuerittelyään siten, että puhelinlaskuun muodostetaan yhteinen tai numeroalueittain eritelty laskurivi yritysnumeroihin soitetuille puheluille ja että erityispalvelunumeroihin soitetut puhelut kootaan omalle rivilleen tai samalle kuin puhelut palvelunumeroihin.

Toimenpide-ehdotuksissa on huomioitu tällä hetkellä voimassa olevan viestintämarkkinalain ja sähköisen viestinnän tietosuojalain säädökset.

Työryhmä ehdottaa työnsä jatkamista ainakin vuoden 2005 ajan seurantana, jossa työryhmän jäsenet kukin edustamansa yhtiön tai yhteisön puolesta raportoivat toteutetuista toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista työryhmän kokouksissa 2...3 kertaa vuodessa.