



Viestintävirasto

O s t a j a n o p a s



Matkapuhelinpalvelut

Mitä palveluita tarvitsen?

Matkapuhelinliittymiä myyville operaattoreilla on valikoimissaan useita liittymätyyppejä, jotka sopivat erilaisille käyttäjille. Liittymän valinnassa olennaisinta on, mitä itse pitää tärkeänä matkaviestinpalveluissa (esimerkiksi toimiva asiakaspalvelu), sekä omat tavat ja tottumukset matkapuhelimen käytössä. On hyvä arvioida, käyttääkö puhelinta enemmän puhumiseen vai tekstiviestien lähettämiseen, kuinka runsasta käyttöä on, mihin aikaan puhelinta käyttää, tarvitseeko datapalveluita ja käyttääkö puhelinta ulkomailla.

Mitä palveluita on tarjolla?

Kaikissa liittymissä ei ole tarjolla samoja palveluita. Liittymien palvelutarjonnassa on eroja paitsi operaattorien välillä myös saman operaattorin eri liittymätyyppien välillä. Kaikkiin liittymiin kuuluvia peruspalveluita ovat puhe, tekstiviestit (SMS), multimediatestit (MMS) sekä mahdollisuus datayhteyteen. Muita palveluita ovat esimerkiksi datapuhelu, pikapuhe (push-to-talk), mobiilisähköposti, saldopalvelu, kolmannen sukupolven matkapuhelimien videopuhelu ja operaattorikohtaiset langattomat internet-pohjaiset WAP-palvelut.

Operaattoreille monipuolisten palvelujen tarjoaminen on tärkeä kilpailukeino, ja uusia palveluita otetaan käyttöön jatkuvasti. Hinnoittelun lisäksi kannattaa seurata myös liittymien tarjoamia mahdollisuuksia. Liittymää valitessa on kuitenkin vielä syytä tarkistaa, että oma matkapuhelin tukee liittymään sisältyviä palveluita.

Miten palvelut hinnoitellaan (tasahinta, paketti, erityiskäyttö)?

Liittymän valinnassa on syytä kiinnittää huomiota hyvinkin vaihteleviin hinnoittelukäytäntöihin. Liittymän hinnoittelussa käytetään kiinteää ja käytön mukaista hinnoittelua. Kiinteä hinnanosu muodostuu avaus- ja kuukausimaksuista, kun taas käytön mukaan määräytyvä osa on kuluttajien eri palveluiden käytöstä maksama yksikköhinta, esimerkiksi puheminuutin, yhden tekstiviestin tai siirretyn megatavun hinta.

Yleisesti kiinteä kuukausimaksu on sitä suurempi, mitä pienempi on liittymän käytöstä, esimerkiksi puhumisesta, maksettu hinta. Tällöin paljon matkapuhelinta käyttävän asiakkaan kannattaa valita liittymä, jonka kuukausimaksu voi olla muihin liittymiin verrattuna korkea, mutta palveluiden käytön perusteella määräytyvät hinnat alhaiset. Tällainen hinnoittelumalli on esimerkiksi puhe- ja tekstiviestipaketeissa, joissa asiakas maksaa liittymästä kiinteän kuukausimaksun. Maksuun sisältyy operaattorin kulloinkin tarjoama määrä puheminuutteja tai tekstiviestejä.

Nykyisin myös niin sanotut tasahintaliittymät ovat yleistyneet. Tasahintamallissa asiakas maksaa soitetuista puheluista ja lähetetyistä teksti- ja multimediatesteistä aina saman hinnan riippumatta siitä, mihin aikaan hän palvelua käyttää tai minkä operaattorin asiakas vastaanottaa on. Tasahinnoittelun etuna on myös liittymien helppo vertailtavuus. Tasahinnat eivät kuitenkaan ole voimassa valtakunnallisiin yritysnimeroihin soittaessa.

Monien liittymien palvelut hinnoitellaan edelleen käyttötavan mukaan. Lähes kaikki operaattorit tarjoavat liittymiä, joissa puhelut saman operaattorin asiakkaiden välillä ovat hyvin edullisia, mutta hinnat muiden operaattorien liittymiin ovat vastaavasti korkeammat. Lisäksi liittymien palvelut voivat olla erihintaisia eri vuorokaudenaikoina.

Myös muille kuin peruspalveluille on erilaisia hinnoittelumalleja. Esimerkiksi datasiirrossa yhden siirretyn megatavun hinta on merkittävästi pienempi pakettihintaisena kuin yksittäin ostettuna. Paljon datapalveluja käyttävän asiakkaan kannattaa vertailla operaattorien eri tiedonsiirtomääriä tarjoamia pakettitarjouksia. Internet-palvelujen käyttö matkapuhelimella on vielä verrattain uutta, ja hinnoittelun vertailua vaikeuttaa se, että datasiirron määrä (kilo- tai megatavut) on vaikeammin arvioitavissa kuin esimerkiksi selkeät puheminuutit tai tekstiviestit. Pääsääntö on, että paljon "raskasta" materiaalia, kuten kuvia, ääntä ja videoita, sisältävien sivujen selailu on kalliimpaa kuin pelkistettyjen, pääasiassa tekstiä sisältävien sivujen. Hinnoittelu riippuu useimmiten siirretystä datamäärästä, ei esimerkiksi siitä, kuinka kauan datasiirtoon menee aikaa. Niin sanotuissa datapuheluissa (mobiilidata) maksu peritään yleensä käytetystä ajasta. Datapuhelut ovat kuitenkin vähitellen poistumassa, sillä nopeampia GPRS-datasiirtopalveluja tukevia puhelimia on yhä useammalla.

Mitä eroja eri operaattorien tarjoamissa liittymissä on?

Liittymän valinnassa on syytä kiinnittää huomiota hintojen ja palveluiden lisäksi muutamiin muihin seikkoihin. Ensinnäkään monet ulkoisten sisällöntuottajien palvelut (matkaliput, soittoäännet, sääpalvelut jne.) eivät välttämättä sovellu kaikkien operaattorien liittymiin. Yleensä mobiilipalvelujen markkinoinnin yhteydessä mainitaan operaattorit, joiden liittymillä palvelut toimivat.

Liittymiä loppuasiakasmarkkinoilla tarjoavien palveluoperaattorien palveluiden määrä ja laatu riippuvat jossain määrin myös siitä, minkä verkko-operaattorin verkkoa liittymä käyttää. Verkolla on jonkin verran merkitystä muun muassa liittymän toimintavarmuuteen ja kuuluvuuteen. Suomessa on kolme matkaviestinverkkoja tarjoavaa yritystä: Sonera Mobile Networks, Elisa Matkapuhelinpalvelut ja Finnet Verkot. Lisäksi Ahvenanmaalla toimii verkko-operaattorina Ålands Mobiltelefon. Nykyään GSM-verkkojen peittoalue kattaa Suomen jo lähes kokonaan. Verkko-operaattorit kertovat omasta peittoalueestaan tarkemmin verkkosivuillaan. Kaikkien operaattorien datasiirtoon käytettävät GPRS-verkot ovat peitoltaan lähes GSM-verkkojen laajuisia.

Kaikki palvelut eivät välttämättä toimi kaikissa verkoissa. Varsinkin nopeaan datasiirtoon soveltuvat verkkopäivitykset (EDGE, 3G) ovat kaikilla operaattoreilla kehitysasteella. Näiden verkkoratkaisujen kattavuusalueet kasvavat koko ajan. Verkko-operaattoreista Finnet Verkot Oy ei ole vielä avannut 3G-verkkoaan kaupalliseen käyttöön, mutta yhtiön ilmoituksen mukaan verkko avataan vuoden 2005 aikana. Kun Finnet aloitti matkaviestintöiminnan vuonna 2001, verkon käyttöä rajoitti se, että kaikki puhelimet eivät tukeneet Finnetin käyttämää 1800 MHz:n taajuusaluetta. Nykyisin lähes kaikki puhelimet ovat ns. kaksitaajuuspuhelimia ja tukevat myös näitä taajuuksia. Operaattorit kertovat verkkonsa kehityksestä tarkemmin internet-sivuillaan.

Liittymäsopimuksen tekeminen

Liittymäsopimus on lain mukaan tehtävä kirjallisesti. Liittymäsopimuksen tekeminen on siten mahdollista joko fyysisesti asiamiehen luona tai internetissä operaattorin verkkosivuilla, jossa asiakas voidaan tunnistaa esimerkiksi verkkopankkitunnuksin. Mikäli liittymä tilataan puhelimitse, astuu sopimus voimaan vasta, kun asiakas hakee SIM-kortin postista.

Käyttö ulkomailla – toimivuus ja hintatietoisuus

Paljon puhelinta ulkomailla käyttävän on syytä tarkistaa liittymän toimivuus ja hinnoittelu ulkomailla oman operaattorinsa verkkosivuilta. Ulkomailla puhuminen on pääsääntöisesti selvästi kalliimpaa kuin kotimaassa, ja hinnat vaihtelevat maittain. Lisäksi hinnoissa voi olla eroja myös maiden sisällä riippuen siitä, minkä ulkomaisen operaattorin verkossa matkustaja ”vieraillee”. Aina kun matkapuhelin avataan ensimmäistä kertaa ulkomailla, puhelin etsiytyy johonkin kyseisessä maassa olevaan matkaviestinverkkoon. Tämä verkko ei välttämättä ole edullisin.

Edullisimman verkon voi valita itse muuttamalla puhelimen asetuksia. Lisäksi on hyvä huomioida, että ulkomailla ollessa

myös puhelujen vastaanottaminen maksaa, ei ainoastaan soittaminen. Tekstiviestien vastaanotto on kuitenkin pääsääntöisesti ilmaista. Matkapuhelimen ulkomaankäytöstä perityt hinnat on ilmoitettu maittain kunkin operaattorin verkkosivuilla.

Ulkomailla suomalaisen matkailijan käytössä ovat ne palvelut, joista suomalaiset operaattorit ovat ulkomaisten kumppanien kanssa sopineet. Esimerkiksi datapalvelut eivät välttämättä toimi kaikissa maissa.

Soittaminen Suomesta ulkomaille

Ulkomaanpuheluissa valitaan ensin ulkomaanpuhelutunnus, joka on operaattorikohtainen. Myös plus-merkki (+) riittää matkapuhelimitse ulkomaanpuhelutunnuksiksi. Sen jälkeen valitaan maannumero, sitten kaupungin/alueen suuntanumero ja lopuksi vastaanottajan puhelinnumero.

Kun soitetaan suomalaisesta matka- tai kotipuhelimesta ulkomaille, on hyvä tietää, että ulkomaiseen matkapuhelimeen soitetut ulkomaanpuhelut voivat olla erihintaisia kuin ulkomaiseen lankapuhelimeen soitetut puhelut. Ulkomaanpuhelut on hinnoiteltu maakohtaisesti. Ulkomaanpuheluissa voi olla suuriakin, operaattorikohtaisia hintaeroja, mutta matkapuheluissa ei aina ole mahdollista käyttää muuta kuin oman operaattorin ulkomaantunnusta. Tämä kannattaa varmistaa omalta operaattorilta.

Maksaako liittymätyyppin vaihtaminen?

Liittymätyyppin vaihtaminen on yleensä maksutonta, varsinkin jos vaihto tehdään tekstiviestillä tai verkossa. Joillain operaattoreilla liittymätyyppin muutos maksaa normaalin avausmaksun.

Lähiryhmäpalvelut ja niiden sisältö sekä hintavaikutukset

Lähiryhmäpalvelut ovat operaattorikohtaisia lisäpalveluita, joissa matkapuhelinliittymän käyttäjä voi valita tietyn operaattorin asettaman enimmäismäärän (yleensä 1–9) henkilöitä, joille voi soittaa ja/tai lähettää tekstiviestejä liittymän normaaleja hintoja edullisemmin. Yleensä palvelun käyttöönotto edellyttää, että kaikilla valituilla henkilöillä on saman operaattorin liittymä. Myös liittymätyyppi saattaa vaikuttaa siihen, voiko palvelun ottaa käyttöön. Lähiryhmä voi olla esimerkiksi liittymäkohtainen eli vaikka käyttäjä kuuluu jonkun toisen henkilön lähiryhmään, ei tätä henkilöä tarvitse valita omaan lähiryhmäänsä.

Lähiryhmäpalvelu on useimmiten kuukausimaksullinen ja/tai avausmaksullinen palvelu, mutta tarkat sopimusehdot ovat operaattorikohtaisia.

Operaattorista riippuu myös, onko palvelu yksi- vai kaksisuuntainen, eli tuleeko kaikkien lähiryhmään kuuluvien maksaa palvelusta saadakseen soittoa/tekstata halvemmilla hinnoilla, vai riittääkö, että yksi lähiryhmään kuuluva maksaa palvelusta.

Mitä keinoja on olemassa kulujen hallintaan?

Operaattorit tarjoavat vaihtelevasti palveluita asiakkaan kulujen hallintaan. Tyypillisiä palveluja ovat esimerkiksi saldorajoitukset, laskutuksen jakaminen työ- ja yrityspuheluihin, laskuerittelyt, estopalvelut sekä laskun maksaminen tiettyyn käyttörajaan asti etukäteen.

• Saldorajoitus

Saldorajoitus on maksullinen lisäpalvelu, josta peritään yleensä operaattorikohtaisesti avaus- ja/tai kuukausimaksu. Saldorajoitukset ovat hyvä tapa hallita matkaviestinkuluja, sillä saldorajan ylittyttyä puhelimella ei voi soittaa, tekstata tai käyttää muita maksullisia palveluita, kuten GPRS-datasiirtoa. Yleisiin hätänumeroihin voi kuitenkin aina soittaa, vaikka saldoraja olisikin ylittynyt. Myös puheluiden ja tekstiviestien vastaanotto kotimaassa on mahdollista saldon ylitymisestä huolimatta. MMS-viestien vastaanotto ei saldorajan ylittyttyä onnistu.

Saldorajoituksessa on hyvä huomioida, että palvelu ei toimi reaaliaikaisesti, vaan puheluiden, tekstiviestien, kuvaviestien, GPRS-datan tms. kustannukset päivittyvät saldoon noin vuorokauden viiveellä. Ulkomaanpuheluiden ja ulkomailla soitettujen puhelujen kustannusten päivittymisviive voi olla jopa viikko. Viiveen aikana tapahtuneet saldorajan ylitykset tulevat kuluttajan maksettaviksi. Saldorajoituksen tarkat toimitusehdot vaihtelevat, joten ne on hyvä tarkistaa omalta operaattorilta.

• Laskuerittelyt

Laskuerittelystä näkee puhelinlaskun koostumuksen. Perusvaatimus teleyrityksille on eritellä lasku ns. puhelutyyppien mukaan. Eriteltäviä eriä ovat lain mukaan paikallispuhelut, kaukopuhelut, kansainväliset puhelut, matkaviestipuhelut, perusmaksut, tekstiviestit, kuvaviestit ja muut viestit sekä datasiirtopalvelut. Tämä erittely on annettava aina maksutta ja, jos puhelinlaskun loppusumma ylittää 50 euroa, erittely on annettava ilman erillistä pyyntöä.

Tarkemman, yhteyskohtaisen erittelyn tilaaja voi saada pyytämällä sitä operaattorilta erikseen. Yhteyskohtaisista erittelyistä peritään yleensä maksu. Laskureklamaatioiden yhteydessä operaattorit usein lähettävät yhteyskohtaisen erittelyn maksutta tai ainakin palauttavat siitä perityn maksun, mikäli reklamaatio osoittautuu aiheelliseksi.

Monet operaattorit tarjoavat myös mahdollisuuden saada puhelukohtaisen erittelyn maksutta sähköisessä muodossa operaattorin verkkosivuilta.

• Estopalvelut

Estopalveluilla voidaan estää sekä lähteviä että saapuvia puheluita sekä lähteviä tekstiviestejä. Estopalveluita voi operaattorista riippuen käyttää rajaamaan pois vain tietyn tyyppiset lähtevät tekstiviestit sekä lähtevät tai saapuvat puhelut. Yleensä estopalveluita käytetään estämään esimerkiksi soittamista ulkomaan- tai palvelunumeroihin tai lähettämistä tekstiviestejä tiettyihin palveluryhmiin. Estopalveluiden hinnat ovat operaattorikohtaisia. Jollain operaattorilla estopalvelun avaus voi olla maksuton, mutta palvelun poiskytkentä maksaa. Toinen operaattori veloittaa ainoastaan palvelun avauksesta, mutta ei poiskytkennästä. Tarkat toimitusehdot kannattaa tarkistaa omalta operaattorilta.

Mitä tulee huomioida numeronsiirrossa?

Numeron siirto vanhalta operaattorilta uudelle ei toteudu automaattisesti, vaan operaattoria vaihtavan on uuden liittymän tilauksessa mainittava, että hän haluaa siirtää vanhan numeronsa uuteen liittymään. Liittymän vaihtaja ei saa irtisanoa numeroa vanhalta operaattorilta, koska tällöin asiakas ei enää omista numeroa, eikä voi vaatia sitä vanhalta operaattorilta itselleen. Uusi operaattori hoitaa siirrosta aiheutuvat muutokset, kuten vanhan liittymän irtisanomisen vanhan operaattorin kanssa. Numeron siirrosta kuluttaja saa vahvistuksen. Numero siirtyy ennakkoon ilmoitettuna ajankohtana, ja vanha liittymä toimii siihen asti. Siirto näkyy muutamia minutteja kestäväenä katkoksenä, jolloin kumpikaan liittymä ei ole käytössä. Katkoksen jälkeen uusi liittymä on käytössä normaalisti. Numeronsiirto on asiakkaalle maksutonta.

Prepaid-liittymien numerot eivät ole siirrettävissä. Myöskään data- tai vastaajanumeroita ei voi siirtää, ellei niistä ole omaa liittymäsopimusta. Numeronsiirrossa on lisäksi huomioitava, että matkapuhelinliittymän palvelut ovat operaattorikohtaisia, joten ne eivät siirry numeron mukana. Palvelut on tilattava erikseen uudelta operaattorilta.

Numeron siirrettävyyden tultua mahdolliseksi ei soittaja voi enää välttämättä päätellä vastaanottajan liittymäoperaattoria tunnuksen perusteella. Koska joillakin liittymillä soittaminen on eri hinnoista eri operaattoreiden liittymiin, voi vastaanottajan liittymäoperaattorin halutessaan selvittää etukäteen osoitteesta

<http://www.siiiretytnumerot.fi/>

Laskutustavat

Eri palveluntarjoajat tarjoavat vaihtelevasti palveluja laskutukseen ja asiakkaan kulujen hallintaan. Laskun voi saada kotiin normaalissa postissa pariversiona, ja monilla palveluntarjoajilla myös verkkolasku on mahdollinen. Verkkolasku on vaihtoehtoinen tapa tarkistaa ja maksaa lasku internetissä. Verkkolasku on ominaisuuksiltaan kuten normaali paperinen lasku. Laskun voi myös muuttaa suoraveloitukseksi, jonka yleiset ehdot asiakas saa omasta pankista.

Asiakaspalvelu ongelmatilanteissa

Kaikki operaattorit tarjoavat asiakas- ja neuvontapalvelua mahdollisissa ongelmatilanteissa (liittymätyypin vaihto, laskutus, palveluiden toimimattomuus jne.). Ongelmatilanteissa operaattorin puoleen voi yleensä kääntyä joko puhelimitse, sähköpostitse tai etsimällä ratkaisua operaattorin verkkosivuilta. Operaattoreilla on internetissä melko laajat itsepalvelumahdollisuudet, joita kannattaa hyödyntää. Jotkut operaattorit ovat keränneet verkkosivuilleen myös vastauspankin, josta löytyy jopa satoja vastauksia yleisesti kysytyihin kysymyksiin. Joiltain operaattoreilta löytyy myös vertaistuki, ns. keskustelupalsta, jossa saattaa saada apua ongelmiinsa muilta käyttäjiltä.

Sähköpostia suositellaan käytettäväksi, mikäli pulmaan ei löydy ratkaisua operaattorin verkkosivuilta, mutta vastauksella ei ole kiirettä. Operaattorit vastaanottavat sähköpostikyselyjä siinä määrin, että niihin vastaaminen saattaa kestää. Ennen asiakaspalveluun soittamista kannattaa tarkistaa, maksaako puhelu ja siihen ruuhka-aikana mahdollisesti kuuluva jonottaminen. Myös vastausajat vaihtelevat varsin merkittävästi eri operaattoreilla. Viestintävirasto kokoaa operaattoreilta neljännesvuosittain tietoa näiden keskimääräisistä vastausajoista niin matkapuhelin- kuin laajakaistapalveluista. Vertailutiedot vastausajoista ja palvelun maksullisuudesta löytyvät Viestintäviraston internet-sivuilta.

Mitä muuta kannattaa huomioida liittymän ostotilanteessa?

Suomessa matkapuhelinten käyttö on pitkään ollut niin yleistä, että uusia liittymiä avataan suhteellisen vähän. Operaattorit kilpailevat asiakkaista halvemmilla hinnoilla ja uusilla palveluilla. Liittymän vaihtamisesta tuli suomalaisille helpompaa vuoden 2003 heinäkuussa, jolloin niin sanottu numeron siirrettävyys tuli voimaan – asiakas voi vaihtaa liittymää säilyttäen saman puhelinnumeron. Liittymää ostettaessa on kuitenkin edelleen syytä kiinnittää huomiota ainakin seuraaviin tekijöihin:

- Liittymää vaihdettaessa SIM-kortti monesti vaihtuu. Tämä voi operaattorista riippuen aiheuttaa kustannuksia, ja uuden SIM-kortin toimittamiseen saattaa kuluu aikaa. Lisäksi SIM-kortille tallennetut yhteystiedot ja esimerkiksi säilytettävät tekstiviestit on syytä kopioida puhelimen muistiin ennen liittymän vaihtoa, jotta ne eivät katoaisi.
- Liittymän sopimusehdot on syytä lukea huolellisesti ja tarkistaa, että oma matkapuhelin toimii operaattorin verkossa ja tukee liittymään kuuluvia palveluja.
- Kovan hintakilpailun aikana operaattorit houkuttelevat uusia asiakkaita erilaisilla puheaikatarjouksilla ja liittymiin kuuluvilla kylkiäisillä. Näihin tarjouksiin liittyvät ehdot kannattaa tarkistaa, sillä usein ne edellyttävät, että asiakas käyttää liittymää vähintään tietyn ajanjakson.

Mitä kannattaa huomioida, kun antaa matkapuhelimen alaikäisen käyttöön?

Vanhempien on syytä muistaa, että matkapuhelinta voidaan käyttää muuhunkin kuin soittamiseen ja tekstiviestien lähettämiseen. Matkapuhelimella voi mm. ostaa erilaisia tavaroita ja palveluita ja pelata tekstiviestipohjaisia pelejä. Näistä koituvat kustannukset tulevat liittymän omistajan eli vanhempien maksettavaksi. Liittymään maksutta asennettavilla estopalveluilla voidaan osittain estää matkapuhelimen käyttö edellä mainittuihin tarkoituksiin.

Viestintäviraston hinta- ja palvelutasovertailu

Viestintäviraston internet-sivuilla olevat palvelutaso ja hinnoittelua vertailevat taulukot päivitetään kolmen kuukauden välein. Matkapuhelinmarkkinoilla tilanteet kuitenkin vaihtelevat nopeasti, joten tiedot saattavat varsinkin jaksojen loppupäissä olla vanhentuneita. Lisäksi operaattorit tuovat markkinoille jatkuvasti uusia liittymätyyppejä, jotka kannattaa myös huomioida uutta liittymää ostettaessa.

Hintataulukko ei myöskään sisällä kaikkia harvemmin käytettyjä palveluja. Tarkemmat tiedot löytyvät tarkoin eriteltyinä operaattorien verkkosivuilta.

Julkaistu 9/2005