

**Numeropalvelusta
edelleenkytkettyjen
puhelujen yhteyskohtainen erittely**

Viestintäviraston suosituksia

315/2008 S

Julkaisija
Viestintävirasto

KUVAILEHTI
Asiakirjan päivämäärä
12.5.2008

Tekijät Viestintävirasto		Asiakirjan laji Suositus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi VIESTINTÄVIRASTON SUOSITUS 315/2008 S NUMEROPALVELUSTA EDELLEENKYTKETTYJEN PUHELUIJEN YHTEYSKOHTAISESTA ERITTELYSTÄ			
Tiivistelmä Suositus sisältää periaatteita menettelystä sähköisen viestinnän tietosuojalain (516/2004) 24 §:n mukaisen yhteyskohtaisen erittelyn luovuttamisessa liittymän tilaajalle ja käyttäjälle tilanteessa, jossa yhteyden edelleenkytkee numeropalvelua tarjoava yritys. Lisäksi suosituksessa selvennetään numeropalvelua ja edelleenkytkentää tarjoavan yrityksen vastuuta viestintämarkkinalain (393/2003) 66 §:n mukaisesta hinnan ilmoittamisesta edelleenkytkettyjen puhelujen osalta. Suositusta on valmisteltu Viestintäviraston Numerointityöryhmässä.			
Avainsanat Yhteyskohtainen erittely, tunnistamistiedot, numeropalvelu, viestintäpalvelu, hinnan ilmoittaminen			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu			
Kokonaissivumäärä 6	Kieli Suomi	Hinta 3,50 €	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>

Sisällys

1 JOHDANTO	3
2 SÄÄDÖKSET.....	3
2.1 Hinnan ilmoittaminen.....	3
2.2 Laskun erittely	3
2.3 Tunnistamistietojen käsittely laskutusta varten.....	4
3 PERUSTELUT.....	4
4 SUOSITUS	5

1 JOHDANTO

Tässä suosituksessa kuvataan, kuinka puhelujen yhteyskohtaisen erittelyn antamisessa ja puheluhinnan ilmoittamisessa tulisi menetellä tapauksissa, joissa numeropalvelun tarjoaja kytkee puhelun edelleen haluttuun numeroon.

2 SÄÄDÖKSET

2.1 Hinnan ilmoittaminen

Viestintämarkkinalain (393/2003) 66 §:n mukaan:

"Teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja.

Teleyrityksen on julkaistava 1 momentissa tarkoitetut ja muut käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta."

Teleyrityksen on lähetettävä vakiosopimusehdot ja hinnastot tiedoksi kuluttaja-asiamiehelle ja Viestintävirastolle."

Kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvun 1 §:n 2 momentin mukaan:

"Markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä.

Markkinointia, joka ei sisällä kuluttajien terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, on aina pidettävä sopimattomana."

Kuluttajansuojalain hinnan ilmoittamista koskevaa velvoitetta on tarkennettu kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa annetussa asetuksessa (1359/1999) sekä Kuluttajaviraston kannanotoissa.

2.2 Laskun erittely

Viestintämarkkinalain 80 §:n mukaan:

"Teleyrityksen on maksutta ja, jos lasku on yli 50 euroa, ilman pyyntöä eriteltävä puhelinverkon liittymän käytöstä aiheutuva lasku. 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;*
- 4) matkaviestinpuhelut;*
- 5) perusmaksut;*
- 6) tekstiviestit, kuvaviestit ja muut viestit;*
- 7) datansiirtopalvelut.*

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

Eritellyssä laskussa ei saa näkyä ilmaisnumeroihin otettuja puheluita.

Käyttäjällä on oikeus pyynnöstä saada erittelemätön lasku."

Sähköisen viestinnän tietosuojalain (516/2004) 24 §:n mukaan:

"Teleyritys ei saa luovuttaa laskun yhteyskohtaista erittelyä, ellei tässä pykälässä toisin säädetä.

Sen lisäksi, mitä viestintämarkkinalain 80 §:ssä laskun erittelystä säädetään, teleyrityksen on tilaajan sitä pyytäessä annettava laskun yhteyskohtainen erittely. Erittely on annettava tilaajalle siten, että puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa on peitetty tai muutoin siten, ettei erittelystä voida tunnistaa viestinnän toista osapuolta.

Teleyrityksen on annettava käyttäjän sitä pyytäessä laskun yhteyskohtainen erittely, jossa on eritelty viestinnän osapuolten liittymien numerot tai viestintäpalvelun muut tunnistamistiedot täydellisesti. Käyttäjän puhevaltaa käyttää alle 15-vuotiaan puolesta hänen huoltajansa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 4 §:n mukaisesti tai muun kuin alaikäisen vajaanvaltaisen puolesta hänen edunvalvojansa siten kuin holhoustoimesta annetussa laissa säädetään.

Sen estämättä, mitä 2 momentissa säädetään, teleyrityksen on annettava tilaajalle erittely palvelutyypeittäin sellaisista yhteyksistä, joista aiheutuu tilaajalle muita kuin viestintäpalvelun käytöstä johtuvia maksuja.

Liittymän yhteyskohtainen erittely ei saa sisältää maksuttomien palvelujen tunnistamistietoja.

Viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä tässä pykälässä tarkoitetun erittelyn sisällöstä ja toteuttamistavasta."

2.3 Tunnistamistietojen käsittely laskutusta varten

Sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 § 1 momentin mukaan:

"Teleyritys ja lisäarvopalvelun tarjoaja voi käsitellä keskinäisten maksujensa määrittämistä ja laskutusta varten välttämättömiä tunnistamistietoja."

Sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 § 4 momentin mukaan:

"Laskun määräytymiseen liittyviä tietoja on säilytettävä vähintään kolme kuukautta laskun eräpäivästä tai tunnistamistiedon tallentumisesta riippuen siitä, kumpi näistä ajankohdista on myöhäisempi. Tietoja ei saa kuitenkaan säilyttää enää sen jälkeen, kun saatava on velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) mukaan vanhentunut. Laskua koskevan erimielisyyden synnyttämä laskua koskevat tiedot on kuitenkin säilytettävä siihen saakka, kunnes asia on sovittu tai ratkaistu."

3 PERUSTELUT

Edelleenkytkettyjen puheluiden hinta ei ole välttämättä sama kuin asiakkaan soittaessa suoraan haluamaansa numeroon. Näin ollen numeropalvelua tarjoava yritys on vastuussa edelleenkytkettyjen puheluiden hintojen ilmoittamisesta omassa hinnastossaan.

Puhelinliittymiä tarjoavien teleyritysten (liittymäoperaattori) järjestelmiin ei pääsääntöisesti synny tietoa siitä, onko puhelu kytketty numeropalvelusta edelleen tai sitä, minne puhelu on edelleenkytketty. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa numeropalvelun ja edelleenkytkennän tarjoaa liittymäoperaattori itse.

Numeropalvelua tarjoavan yrityksen tarjotessa myös kytkentäpalvelua, katsotaan kytkentä yleiseksi teletoinnaksi - viestintäpalvelun tarjoamiseksi. Kun numeropalvelun tarjoaja edelleenkytkee puhelun asiakkaan haluamaan numeroon syntyy uusi yhteys, josta voidaan myös laskuttaa eri hinta kuin numeropalveluun soitetusta puhelusta. Näin ollen asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yhteyskohtainen erittely myös edelleenkytketyistä puhelusta. Velvollisuus erittelyn toimittamiseen on lähtökohtaisesti kytkentäpalvelun tarjoavalla yrityksellä.

Asiakkaan kannalta olisi kuitenkin kohtuutonta, että hänen tulisi kytkettyjen puheluiden osalta pyytää erikseen erittelyä kytkennän suorittaneelta palvelun tarjoajalta. Asiakas ei välttämättä edes tiedä minkä numeropalvelun tarjoajan palveluun numerolla valittu puhelu on ohjautunut. Tämä on

tilanne erityisesti numeron 118 osalta. Pyynnön esittäminen suoraan numeropalvelun tarjoajalle olisi kyseenalaista myös viestinnän luottamuksellisuuden kannalta, koska numeropalvelun tarjoajalla ei välttämättä ole tietoa siitä, kenellä on oikeus saada yhteyskohtaisia erittelyjä kyseisestä liittymästä soitetuista puheluista.

4 SUOSITUS

Puheluiden edelleenkytkentää tarjoavan numeropalveluyrityksen tulee kuluttajansuojalain ja viestintämarkkinalain 66 §:n mukaisesti ilmoittaa hinnastoissaan selkeästi edelleenkytketyistä puheluista perittävä hinta sekä mahdollinen kytkentämaksu.

Tilaaajalla ja käyttäjällä on sähköisen viestinnän tietosuojalain 24 §:n perusteella oikeus saada puhelujen yhteyskohtainen erittely paitsi numeropalveluun soitetuista puheluista myös numeropalvelusta edelleenkytketyistä puheluista. Numeropalvelun tarjoajan on säilytettävä tietoja edelleenkytketyistä puheluista sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 §:n mukaisesti vähintään kolme kuukautta laskun eräpäivästä tai tunnistamistiedon tallentumisesta riippuen siitä, kumpi näistä ajankohdista on myöhäisempi. Mikäli laskusta on syntynyt erimielisyyttä, on tiedot säilytettävä siihen saakka, kunnes asia on ratkennut.

Viestintävirasto pitää riittävänä, että liittymäoperaattorin toimittamassa yhteyskohtaisessa erittelyssä on oletusarvoisesti eriteltyä ainoastaan puhelu numerotiedotuspalveluun. Numeropalvelun tarjoaja on velvollinen toimittamaan erittelyn edelleenkytketyistä puheluista vain tilaaajan tai käyttäjän nimenomaisesta pyynnöstä.

Viestintävirasto suosittelee, että tilaaja tai käyttäjä pyytää edelleenkytkettyjä puheluja koskevaa erittelyä liittymäteleyritykseltä, joka asiakkaan suostumuksella ohjaa pyynnön edelleen palvelun tarjonneelle numeropalveluyritykselle. Erittelypyynnöstä tulisi käydä ilmi liittymännumero, puhelutapahtuman ajankohta, tarvittavat yhteystiedot erittelyn pyytäjältä ja toimitusosoitteesta sekä se, pyytääkö erittelyä liittymän tilaaja vai käyttäjä. Liittymän käyttäjällä on oikeus saada myös edelleenkytketyistä puheluista täydellinen erittely, tilaajalle erittely annetaan kolme viimeistä numeroa peitettynä.

Viestintävirasto suosittelee, että numeropalveluyritys lähettää yhteyskohtaisen erittelyn liittymäteleyritykseltä saamiensa tietojen mukaisesti suoraan erittelyä pyytäneelle tilaajalle tai käyttäjälle. Mikäli liittymäteleyrityksellä on tarve käsitellä edelleenkytkettyjä puheluja koskevia tietoja sähköisen viestinnän tietosuojalain 10 §:n mukaisesti teleyritysten keskinäisten maksujen määrittämistä tai laskutusta varten, erittely toimitetaan erikseen pyydettyä myös liittymäteleyritykselle.