

Lyhytnumeropalvelut – ohjeistus ja oleelliset asiat

1.1 Yleistä

Tämän dokumentin tarkoituksena on tuoda esille kaikki oleelliset asiat jotka liittyvät mobiilipalveluissa käytettäviin lyhytnumeroihin.

1.2 Lyhytnumeroalueet

Lyhytsanomanumeropalveluissa on käytössä erilaisia numeroalueita eri käyttötarkoituksia varten. Yleisimmät näistä ovat 16- ja 17- alkuiset numerot. Lyhytnumerot ovat yleensä 5-6 merkkiä pitkiä. Alla on listattu kaikki Suomessa käytössä olevat numeroalueet:

Numeroalue numeron alkuosan mukaan	Käyttötarkoitus
100	teleyrityskohtaiset palvelut
12x (x=1-6)	yrittäjäkäyttöön varatut numerot
13x (x=1-5)	yleishyödylliset palvelut
140-155	teleyrityskohtaiset palvelut
16x (x=1-5)	asiointipalvelut
171 - 173	ajanvietopalvelut
179	aikuisviihdepalvelut
18x (x=1-5)	ilmaispalvelut

1.3 Jaetut / asiakkaan omat lyhytnumerot

Steam tarjoaa asiakkailleen joko jaettuja tai asiakkaalle dedikoituja lyhytnumeroita.

Jaettu lyhytnumero

Jaetuissa lyhytnumeroissa toimii useamman Steamin asiakkaan palveluita, ja kullekin asiakkaalle avataan ns. hakusanoja erottelemaan asiakkaalle tarkoitettuja viestejä. Hakusana tarkoittaa kuluttajan lähettämän tekstiviestin ensimmäistä sanaa. Hakusanoille voidaan määrittää haluttu kuluttajahinta.

Lyhytnumero on juridisesti Steamin omistuksessa ja siinä toimivat operaattoriyhteydet Steamin hallinnoitavissa.

Asiakkaan oma lyhytnumero

Asiakkaan oma lyhytnumero tarkoittaa sitä että lyhytnumero on ainoastaan asiakkaan omassa käytössä. Kaikki siihen numeroon tulevat viestit ohjataan asiakkaalle.

Dedikoituun lyhytnumeroon voidaan myös avata hakusanoja erottelemaan eri palveluihin kuuluvia viestejä tai määrittelemään eri palveluiden hintoja (MT-laskutus).

Lyhytnumero on juridisesti asiakkaan omistuksessa. Steam hallinnoi lyhytnumerossa käytettäviä operaattoriyhteyksiä ja -sopimuksia.

Uuden lyhytnumeron avaaminen

Uusia lyhytnumeroita tulee hakea Viestintävirastolta. Vapaana olevia lyhytnumeroita voi selailta Viestintäviraston web-sivuilla osoitteessa:

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/numerointi/smsnumerointi/smsnumerot.html>

Steam voi hoitaa lyhytnumeron hakuprosessin asiakkaan puolesta. Tällöin Steam tarvitsee asiakkaalta valtakirjan jonka avulla haku Viestintävirastolta tapahtuu. Samoin Steam tarvitsee valtakirjan operaattoriyhteyksien avaamista varten. Steam toimittaa tarvittaessa valtakirjapohjat joita asiointissa voi käyttää.

1.4 Toiminta-alue ja operaattorit

Lyhytnumerot ovat maakohtaisia, eli Suomalaiset lyhytnumerot toimivat vain Suomalaisilla matkapuhelinliittymillä. Ulkomailla tarvitaan jokaiselle maalle erikseen oma lyhytnumeronsa. Steam tarjoaa myös operaattoriyhteyksiä ulkomaille.

Ulkomailta Suomalaisista matkapuhelinliittymistä lähetetyt viestit toimivat normaalisti Suomalaisissa lyhytnumeroissa.

Operaattorit Suomessa

Lyhytnumeropalvelut toimivat Suomessa seuraavilla operaattoreilla:

- o Aina Group
- o DNA Finland
- o Elisa
- o Saunalahti
- o TeliaSonera
- o Tele Finland
- o Ålands Mobiltelefon

1.5 Lyhytnumeroiden loppuasiakashinnat

Lyhytnumerossa voi toimia kuluttajalle **täysin ilmaisia palveluita** tai vaihtoehtoisesti **maksullisia palveluita**.

Maksullisille lyhytnumeropalveluille operaattoreiden tarjoamat vakiohintaluokat ovat 0,16 €:n ja 20,00 €:n välillä.

Käytettävissä olevat hintaluokat:

0,160 €	0,650 €	1,200 €	3,000 €	13,000 €
0,250 €	0,700 €	1,300 €	4,000 €	14,000 €
0,300 €	0,750 €	1,400 €	5,000 €	15,000 €
0,35 €	0,80 €	1,50 €	6,00 €	16,00 €
0,40 €	0,85 €	1,60 €	7,00 €	17,00 €
0,45 €	0,90 €	1,70 €	8,00 €	18,00 €
0,50 €	0,95 €	1,80 €	9,00 €	19,00 €
0,55 €	1,00 €	1,90 €	10,00 €	20,00 €
0,60 €	1,10 €	2,50 €	12,00 €	

Vakiohintaluokkien lisäksi on lyhytnumeroon tapauskohtaisesti mahdollista saada räätälöityjä hintaluokkia. Nämä eivät kuitenkaan voi ylittää 20,00 €:n ylärajaa. Erikoishintaluokista tulee aina neuvotella operaattoreiden kanssa erikseen ja niiden saatavuutta ei voi taata.

Arvonlisäveroluokat

Riippuen palvelun luonteesta, hintaluokat voivat olla arvonlisäverollisia tai –verottomia. Esimerkkejä eri arvonlisäverokannoista:

- Palveluiden / tuotteiden tilaus ja maksaminen: alv. 22%
- Lippujen / kirjojen maksaminen: alv.8%
- Hyväntekeväisyyskeräys: alv. 0%

Automaattinen hintavahvistus

Yli 5,00 € maksavissa palveluissa käytetään automaattista hintavahvistusta. Steam huolehtii hintavahvistuksen toteutuksesta, eikä se vaadi asiakkailtamme toimenpiteitä.

Hintavahvistuksella tarkoitetaan sitä että kuluttajalta vahvistetaan erillisellä viestillä että haluaako hän todella maksaa tilittavasta palvelusta kyseisen summan. Lisäviestien kustannus (2 kpl) tulee huomioida laskettaessa palvelusta kertyvää tuottoa.

Hintavahvistus on mahdollista poistaa käytöstä yli 5,00 € hintaisissa palveluissa anomalla tähän lupaa Maksullisten puhelinpalveluiden eettiseltä lautakunnalta (MAPEL). Edellytykset luvan puoltamiseen ovat että palvelun markkinoinnissa tuodaan tarpeeksi selkeästi esille palvelun hinta ja toimitussisältö. Steam auttaa mielellään anomuksen laatimisessa.

1.6 Laskutustavat

Kuluttajalle maksullisissa palveluissa laskutus voidaan määrittää tapahtuvaksi päätelaitteesta tietojärjestelmään tulevan viestin yhteydessä (MO-laskutus) tai tietojärjestelmästä päätelaitteeseen kulkevan viestin yhteydessä (MT-laskutus). MO on lyhenne sanoista mobile originated, ja MT sanoista mobile terminated.

HUOM! MT-laskutteisissa palveluissa tulee muistaa että jos MT-viestiä (paluuviesti) ei lähetetä, ei myöskään laskutusta tapahdu. MT-laskutteisissa palveluissa tulee myös ehdottomasti käyttää viestien toimituskuittauksia, jolloin tiedetään onko laskutus onnistunut. Pelkkä tieto siitä että viesti on lähetetty matkapuhelimeen ei riitä laskutustapahtuman todentamiseksi, vaan vasta onnistunut toimituskuittaus kertoo laskutuksen onnistumisesta.

Push-laskutus / kestopalvelut

MT-laskutuksen avulla on mahdollista toteuttaa ns. push-laskutuspalveluita jossa kuluttajaa veloitetaan jokaisesta hänen vastaanottamastaan tekstiviestistä. Tämäntyyppiset palvelut tulee aina toteuttaa niin että kuluttaja aktivoi palvelun tekstiviestikomennolla. Samalla tavalla kuluttajan pitää pystyä sulkemaan palvelu milloin tahansa tekstiviestikomennolla.

1.7 Tuloutukset ja provisiot

Maksullisista palveluista saaduista tuotoista vähennetään kokonaislaskutuspalvelupalkkio (ks. hinnasto) joka koostuu seuraavista tekijöistä:

- Operaattoreiden perimät laskutuspalvelupalkkiot (12-15%)
- Steamin laskutuspalvelupalkkio

sekä viestiliikennekulut. Steam tarjoaa asiakkailleen yleensä vain yhden kokonaislaskutuspalvelupalkkion johon sisältyy sekä Steamin ja operaattoreiden palkkiot sekä itsesääntelymaksu. Jäljelle jäävä osuus tuloutetaan Asiakkaalle.

Esimerkki:

Loppuasiakashinta on 1,00 € (alv. 22%). Arvonlisäveroton hinta on 0,820 €. Tästä vähennetään Steamin ja operaattoreiden laskutuspalvelupalkkiot. Jäljelle jää 0,656 €. Tästä vähennetään sekä sisääntulevan (MO) että paluuviestin (MT) hinta (0,09 € + 0,09 €), jolloin Asiakkaalle tuloutettavaksi osuudeksi jää **0,476 €** (alv. 0%).

Huom! Jos Asiakas lähettää yhden paluuviestin sijaan esimerkiksi kaksi viestiä, vähennetään kaikkien viestien hinta tuloutuksesta normaaliin tapaan.

Teleforum ry:n itsesääntelymaksu

Operaattoreiden ja Steamin laskutuspalvelupalkkion lisäksi tuloutuksista vähennetään Teleforum ry:n itsesääntelymaksu. Itsesääntelymaksulla, jota palveluntuottajat maksavat, rahoitetaan MAPEL:n valvontatoiminta. Maksun suuruus on 0,25 % lisämaksullisten mobiilipalveluiden verollisesta operaattorituloutuksesta. Maksun suuruuden määrää Teleforum ry:n vuosikokous.

Tuloutusajankohta

Maksullisista palveluista kertyneet tuotot tilitetään Asiakkaalle kuukausittain, yleensä noin 2 kuukauden viiveellä kohdekuukauteen verrattuna.

Suhteellisen pitkä maksuaika johtuu siitä että operaattorit laskuttavat ensin kuluttajaa. Kuluttajien maksettua laskunsa, maksavat operaattorit eri aikatauluilla palveluista kertyneet tuotot Steamille. Saatuaan tuotot kaikilta operaattoreilta, tilittää Steam rahat edelleen Asiakkaalle. Tilitys tapahtuu suoraan Asiakkaan tilille ilman erillisiä vastalaskuja. Steam toimittaa myös kuukausittain viestiliikenteen erittelyraportin.

1.8 Palveluiden markkinointi

Mobiilipalveluita markkinoitaessa tulee palvelutarjoajan kertoa kaikki tärkeät seikat jotka liittyvät tarjottavaan palveluun. Mitä enemmän palvelusta kerrotaan, sitä luotettavamman kuvan palveluntarjoaja antaa itsestään.

Mainonnassa tulisi tuoda esille ainakin seuraavat asiat:

- o Palvelun kuluttajahinta
- o Tuotteen tai palvelun sisältö
- o Rajoitukset
- o Kestopalvelut: Miten palvelusta pääsee poistumaan / miten palvelun voi sulkea

Yleisesti ottaen markkinoinnissa tulee olla selkeä ja yksiselitteinen. Olennaisten asioiden kertomisessa ei tule koskaan tinkiä.

Lisätietoja palveluiden markkinoinnista löytyy osoitteesta:

http://www.ssml.fi/files/74/SSML_M_Code_final.pdf