

6.6.2017

Liikenne- ja viestintäministeriölle

[kirjaamo@lvm.fi](mailto:kirjaamo@lvm.fi)

[liikennekaari@lvm.fi](mailto:liikennekaari@lvm.fi)

Viite: Lausuntopyyntö: LVM/905/03/2017

## **TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy:n lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi laiksi liikenteen palveluista annetun lain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi**

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt 1.6.2017 mennessä lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi laiksi liikenteen palveluista annetun lain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy pyysi lisäaikaa lausunolle 16.5.2017, johon saatiin myöntävä vastaus.

Esitys on toinen osa nk. liikennekaarihanketta, jolla toteutetaan hallitusohjelman kärkihankkeita digitaalisen kasvuympäristön rakentamiseksi, sekä säädösten sujuvoittamiseksi. Ensimmäisen vaiheen laki on nimetty laiksi liikenteen palveluista.

*Ensimmäistä vaihetta laajempi velvoite yhdistämispalvelujen liiketoiminnan toteuttamiseksi tehtäisiin niin, että henkilö voisi sallia sen, että yhdistämispalveluja tarjoava yritys asioisi hänen puolestaan hänen käyttäjätileillään eri liikkumispalveluyritysten palveluissa, jolloin yhdistettyjen palvelujen tarjoajan käytössä olisi asiakkaan käyttäjätileihin liittyvät tuotteet ja alennukset.*

Lausuntopyynnössä pyydetään erityisesti kiinnittämään huomiota esityksen arvioituihin vaikutuksiin ja omalta osaltaan täydentämään, korjaamaan tai vahvistamaan arvioita. Lausunto pyydetään toimittamaan sähköisesti osoitteisiin [kirjaamo@lvm.fi](mailto:kirjaamo@lvm.fi) sekä [liikennekaari@lvm.fi](mailto:liikennekaari@lvm.fi).

*TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy kiinnittää lausunnossaan huomiota puolesta-asiointiin, yhdistämispalveluita sekä muita liikkumispalveluita tarjoavien toimijoiden ilmoitusmenettelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asiain osalta. Lausuntonaan TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy kunnioittaa toteaa seuraavaa:*

### **Lausunto**

Liikennekaarihankkeen yksi johtoajatus on ollut purkaa Suomi-lisiä, sujuvoittaa säädöksiä ja nopeuttaa liikennemarkkinan muutosta. EU palvelusopimusasetuksen mukaan joukkoliikennettä järjestäville viranomaisille on liikennekaaren ensimmäisessä vaiheessa lisätty muusta EU-lainsäädännöstä poikkeavia kansallisia maksujärjestelmävaatimuksia kuten kertalipun myyntivelvoite matkaketjuille ja tunnistepohjainen maksujärjestelmä. Näiden tarkempi määrittely ministeriön käynnistämänä ja käytännössä Viestintävirastolle tehtäväksi annettuna valmistunee vasta lain voimaantuloon 1.1.2018 mennessä, eikä näin ollen ole ollut käytettävissä arvioitaessa jo seuraavien muutosten vaikutusta eri toimijoille ja käytettäviin digitaalisten lippuratkaisujen hallintaan tarvittaviin järjestelmiin. Nämä useat päällekkäin tapahtuvat valmistelut vaikeuttavat selvästi vaikutusarviointien tekemistä ja uusien ehdotusten toteuttamiskelpoisuuden ja kustannusvaikutusten arviointia. Lisäksi jo nyt käynnistynyt uusien muutosten valmistelu ja niille esitetty suhteellisen nopea voimaantuloaika uhkaa hidastaa vaiheen 1 käytännön tietojärjestelmämuutosten toteuttamista. Uudet ehdotukset ovat vaikutuksiltaan niin keskeisiä,

6.6.2017

että ne tulisi voida ottaa huomioon jo vaiheen yksi muutoksia suunniteltaessa, jotta kokonaismuutuskustannukset saataisiin millään pidettyä kohtuullisina. Olisi erittäin tärkeää, että nyt lausunolla olevien uusien muutosten käyttöönotolle annetaan riittävästi aikaa, jotta muutosten vaatimat hankinnat voidaan toteuttaa ilman kiirettä ja mahdolliset lainsäädäntöä tarkentavat asetukset tai muut vastaavat käyttöönottoa valmistelevat toimenpiteet ehditään toteuttaa hallitusti.

Matkaketjujen edistäminen on kannatettava tavoite ja ensimmäisen vaiheen kertalipun myyntivelvoite antaa tähän hyvän pohjan luoden perusprosessit toimijoiden väliselle yhteistyölle. Syntyviä malleja voidaan kaupallisten edellytysten toteutuessa laajentaa myös muihin tuoteryhmiin tai palvelumalleihin. Toimivaltaisille joukkoliikenteen viranomaisille laissa asetetuilla myynti- ja maksujärjestelmävaatimuksilla edesautetaan merkittävästi mahdollisuuksia tehdä myös muuta lippuyhteistyötä paikallisesti, seudullisesti ja valtakunnallisesti, eri liikennemuotojen kesken ja yhdistämispalveluntarjoajien kanssa. Lain valmistelun seuraavassa vaiheessa tulee välttää päällekkäisen tai turhan sääntelyn tuomista mukaan, mikäli muutosten toteuttaminen on mahdollista kaupallisiin sopimuksiin ja yhteistyöhön perustuen jo voimaan tulevaksi päätetyn lain puitteissa.

Nyt lausunnon annettu muutoskokonaisuus pitää sisällään seuraavia osioita, joita tulisi muuttaa, jotta ne tämän lausunnon antajan näkökulmasta parhaiten edistäisivät liikennemarkkinan muutosta ja tukisivat henkilöautokeskeisen liikennejärjestelmän muuttumista kestävästi kehityksen tavoitteiden mukaiseen suuntaan:

#### **Lain II osan 2. luvun 2 a Puolesta-asiointi**

Lain III osan 2. ”Tietojen ja tietojärjestelmien yhteentoimivuus” luvun 2 a § ”Puolesta-asiointi” kohta tulisi muuttaa tai poistaa lakiehdotuksesta.

Puolesta-asiointin järjestäminen olisi päällekkäinen järjestelmä ja velvoite sopimus pohjaisen yhteistyön kanssa. Kaupalliseen sopimiseen perustuvat ratkaisut tulisivat olla pääasiallinen yhteistyön soveltamisen menettely ja lainsäädännön tulisi antaa vain minimivaatimukset yhteistyölle, kuten lakimuutoksen ensimmäisessä vaiheessa on jo toteutettu.

Nyt esitetty malli puolesta asiointista ei lausunnon antajan näkökulmasta edistä nyt asiakaslähtöisellä tavalla uusien palvelumallien syntymistä. Lisäksi nyt esitetty malli sisältää lausunnon antajan näkökulmasta merkittäviä riskejä eri toimijoille niin vastuukysymysten, taloudellisten riskien kuin tietosuojakysymystenkin osalta.

#### *Asiakaslähtöisyys*

Mikäli lausunnon antaja on oikein asiaa tulkinnut, niin nyt esitetyssä mallissa tulee loppukäyttäjäasiakkaalla olla jo olemassa oleva asiakassuhde palvelutuottajan kanssa, jotta puolesta asiointi voi toteutua. Tällainen malli, jossa loppukäyttäjäasiakkaan tulisi ensin olla kunkin palvelutuottajan suora asiakas ja sen jälkeen hän voisi keskittää asiointia puolesta asiointin menettelyin, ei ole asiakaslähtöisyydeltään kovin edistyksellinen ja helppokäyttöinen. Lisäksi se vaikeuttaa uusien palvelumallien toteuttamisen ja helpon asiointin normaalin liikkumisalueen ulkopuolella, jossa ei loppukäyttäjällä ole luonnostaan jo aikaisempaa asiointia.

Mikäli koko puolesta-asiointin kohtaa ei poisteta, tulisi kirjattavaa sisältöä muuttaa niin, että asiakas voi hoitaa asiakassuhdettaan luonnollisen liikkumisalueen tai hänen tarvettaan



6.6.2017

parhaiten vastaavan palvelupaketin kokoajan kautta. On tärkeää, että liikennepalvelumarkkinan toimijoiden välille luodaan luotettava toimintamalli, jossa tiettyjä asiakkaan perustietoja ja käyttöprofiilitietoja voidaan jakaa asiakkaan niin hyväksyessä. Tällöin jokainen palvelutuottaja voisi tarjota palvelupaketoijille (yhdistämispalveluiden tuottajat) tai toisille liikennepalvelutuottajille asiakkaan tarpeita vastaavia liikennepalveluita, olivatpa ne sitten kertamatkoja, kausituotteita tai vaikka jälkilaskutettavia käytön mukaan hinnoiteltavia matkaratkaisuja.

#### *Asiakkaan perustietojen siirtyminen*

Parhaan asiakaskokemuksen tarjoamiseksi ja oikeanlaisen tuotteen tarjoamiseksi osana liikennepalvelukokonaisuutta, tulisi jokaisen liikennepalvelutuottajan pystyä saamaan tiettyjä asiakkaan perustietoja. Nämä tiedot eivät vaikuta vain myyntitilanteeseen, vaan myös varsinaiseen matkan suorittamiseen ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin matkan aikana. Tästä syystä lain perusteluihin nyt kirjattu kirjaus, ettei asiakastietoja siirry toimijoiden välillä on virheellinen ja jopa koko muutoksen asiakaslähtöisyyttä ja palvelutasoparannusta heikentävä ehdotus. Lisäksi verkostomaisessa toimintakulttuurissa tulisi siinä toimivien toimijoiden olla velvoitettuja jakamaan tiettyjä tietoja toistensa kesken, jotta voidaan aidosti puhua luottamuksellisesta, avoimesta ja modernista verkostomaisesta yhteistyöstä, jossa jokainen pyrkii osaltaan parantamaan niin asiakaspalvelua kuin matkakokemusta eri matkaketjujen tai -pakettien osissa. Nyt esitetty malli ohjaa asiakastiedon ainoiksi omistajiksi yhdistämispalveluiden tuottajat ja ajaa täten liikennepalveluiden tuottajat menneen ajan alihankkijarooleihin. Tällaisen roolituksen ei pitäisi olla tämän lainsäädäntökokonaisuuden tavoitteiden mukaista. Lisäksi lainsäädäntömuutoksesta puuttuvat yksiselitteiset kirjaukset yhdistämispalvelun tuottajan ja asiakastiedon haltijan vastuusta vastata koko matkaketjusta ja siihen liittyvien poikkeustilanteiden hoidosta. Epäselvä ja hajautuva vastuujakomalli asettaa liikennepalveluiden tuottajat mahdottomaan asemaan laadukkaan asiakaspalvelun toteuttamisessa etenkin, jos heillä ole tiedossaan edes matkustajan perustiedot ja mahdolliset matkaketjun edeltävät tai seuraavat osat.

Asiakkaiden tietojen ja aiemman asiakassuhteen kyselemisessä tulee myös tarkasti miettiä tietosuojavastuiden täytyminen. Se, miten ehdotuksessa on nyt kirjattuna aiemman asiakkuuden siirtyminen, voidaan nähdä tietojen luovuttajan kannalta erittäin riskialttiiksi, koska tietojen luovuttajan valtuuksia ja vastauista vapautumista ei tässä yhteydessä ole selkeästi kirjattuna. Lisäksi tietojen kyselijöille ei ole selvästi kirjattuja toiminnan laadun ja turvallisuuden takaavia ehtoja. Tämä vaikeuttaa yhteistyön käytännön toteuttamista, koska samaan aikaan voimassa olevat ja voimaan tulevat muut lainsäädännöt kuten esimerkiksi EU:n yleinen Tietosuoja-asetus ohjaavat entistä suojaavampaan käyttäytymiseen väärinkäytösten estämiseksi. Myös tässä laissa tulee olla erittäin selvät kirjaukset tietojen kyselijöiden luotettavuuden ja turvallisuustason täyttymiselle tai sitten lainsäädännön tätä asiaa koskevat ehdotukset tulee kokonaan poistaa ja jättää koko yhteistyön toteuttaminen ja tietojen siirtäminen kaupallisiin sopimuksiin ja asiakkaan omaan tahtoon perustuvaksi.

#### *Toimijoiden välinen luottamus ja kaupalliset riskit*

Kertalippujen myyntiä syvempi yhteistyö, jossa pyritään vielä hyvin kevyeen sopimustarpeeseen lainsäädännön ja sitä mahdollisesti tarkentavien asetusten jatkona, vaatii syvää toimijoiden välistä luottamusta.

Nyt esitykseen kirjatut menettelyt eivät lausunnon antajan näkökulmasta täytä luottamuksellisen aseman syntymistä, koska yhdistämispalvelutoimijoista tai heidän taloudellisesta asemastaan tai

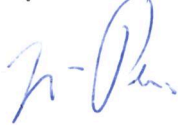
6.6.2017

teknis-turvallisesta kyvykkyydestään ei ole mitään kunnollisia tietoja, eikä asioiden varmistamiseksi ole olemassa muitakaan lainsäädännön ulkopuolisia yleisesti käytettyjä sertifiointeja tai muita auditointimenettelyjä. Täten kriittisen yhteistyön perustaminen vain pelkälle ilmoitusmenettelylle ja hyvälle tahdolle on ei ole kestävä, varsinkin kun esim. tietosuojan mukaisiin väärinkäyttöihin liittyvät sanktiot ovat kovat ja voivat helposti koskettaa myös liikennepalveluiden tuottajaa tai heidän edustajansa/alihankkijaa, ei ainoastaan mahdollista yhdistämispalveluiden tai puolesta asiointipalvelun tarjoajaa.

Mikäli nyt esitetyn kaltaisesta pakottavasta syvästä yhteistyöstä tullaan jättämään uuteen lakikokonaisuuteen, tulisi tätä toimijoiden välistä luottamuksellisen aseman varmistamista korostaa ja siihen tulisi luoda selvät käytänteet, vaikka ne jossain tilanteessa tietävätkin lisää hallinnollista taakkaa. Tällainen lisähinta on hyväksyttävä ja toiminta myös resursoitava. Toiminto voidaan toteuttaa joko valtakunnallisten julkistoimijoiden (Trafi tai Liikennevirasto) toimesta tai sitten sen toteuttamiseen tulee ohjata lainsäädännön keinoin tasapuolisesti kaikki yhteistyötä tekevät tahot jo ennen kuin tämän lakimuutoksen velvoitteet puolesta asioinnista tai laajoista lippuyhteistyömalleista tulevat voimaan. Yhteistyömalli on varmasti suositeltavampi, mutta myös se vaatii toimiakseen muutaman ison ankkuritoimijan, jollaisena valtion edustajataho voisi toimia, ja ennalta sovitun rahoitusmenettelyn, joka tulisi miettiä valmiiksi ja liittää osaksi kokonaisuutta jo tämän lainsäädäntömuutoksen valmistelun yhteydessä.

Lausunnon antaja toivoo, että nämä muutamat asiakohdat voidaan poistaa tai muuttaa lakimuutoksen jatkovalmistelussa, jotta koko liikennekaaren hyviä päätavoitteita ei estetä tai niiden saavuttamista vaikeuteta sellaisilla yksittäisillä kirjauksilla, joka tekee käytännössä lain tavoitteiden täytäntöönpanon vaikeaksi, kalliiksi ja riskialttiiksi liikennepalvelutuottajille ja heidän sidosryhmilleen. Lausunnon antaja toivoo lisäksi, että koko lakihankkeen ajan parantunut tiivis vuoropuhelu eri toimijoiden kanssa jatkuu myös jatkovalmistelun osalta ja että lakivalmistelun aikana tehdään myös riittävän laajat käytännön vaikutusten arvioinnit, sekä selvitykset toteutusmahdollisuuksista ja realistisista käyttöönottoaikatauluista. Käytännön muutosten riittävä ymmärtäminen ja selvittäminen on tärkeää, jotta jokainen toimija, jota lainsäädäntömuutos koskettaa voi ottaa sen hyvillä mielin vastaan ja pystyy sitoutumaan sen hengen mukaisen käyttöönoton edistämiseen ja liikennemarkkinan muutoksen tukemiseen.

Espoossa 8.6.2017



Jari Paasikivi

TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy  
Toimitusjohtaja