

Muutokset julkiseen liikenteen palveluihin asiakkaan, yrittäjän ja tilaajan näkökulmasta

Pipsa Eklund 2.11.2017

*Vastuullinen liikenne.
Rohkeasti yhdessä.*

Esityksen sisältö



- Keskeiset muutokset
 - Asiakkaan näkökulmasta
 - Taksiryrittäjän näkökulmasta
 - Joukkoliikenneyrittäjän näkökulmasta
 - Tilaajan näkökulmasta

Esitys on rakennettu niin, että keskeisiä muutoksia ei toisteta jokaisen kohdalla. Asiakkaan kohdalla on kerrottu muutokset laajimmin ja sen jälkeen muiden kohdalla kerrottu keskeiset muutokset, joita ei kerrottu aikaisemmin

Keskeiset muutokset liikennelupiin liittyen

*Vastuullinen liikenne.
Rohkeasti yhdessä.*

Keskeiset muutokset asiakkaan näkökulmasta



- Liikennepalvelulain muutokset ulottuvat jokaiseen taksia käyttävään henkilöön
- Lupaedellytysten näkökulmasta taksimatka säilyy yhtä turvallisena kuin ennenkin
 - Taksinkuljettajan ajoluvan rikostaustaselvityksiä hieman lisättiin
- Lakimuutokset myötä markkinoille syntynee uusia ja mahdollisesti vain tietyille kohderyhmille suunniteltuja palveluita
- Ylipäätään on oletettavaa että eri toimijoiden konseptit tulevat eroamaan toisistaan nykyistä enemmän
 - Erityisesti kaupunkialueille on oletettavaa, että asiakkaille syntyy erilaisia palvelukonsepteja joista asiakkaan tulee valita itselleen sopiviin
 - Mahdollisesti paljon taksia käyttävät yritykset solmivat nykyistä enemmän suoria sopimuksia yrittäjien kanssa, taatakseen haluamansa palvelutason ja sovitun hintatason
- Seuraavassa on käyty keskeiset muutokset läpi asiakkaan kannalta matkan elinkaaren mukaisesti:
 - Matkan suunnittelu
 - Tilaaminen
 - Matkustaminen
 - Matkan jälkeen

Matkan suunnittelu



- Olemassa olevat aikataulu- ja matkan tilaamispalvelut jatkavanevat toimintaansa myös lakimuutoksen jälkeen
- Lakimuutoksen myötä suunnittelua helpottamaan voi syntyä nykyistä enemmän esim. seuraavia palveluita:
 - Reittioppaita, joissa mukana kaikki liikennemuodot ja jotain hintatietoa
 - Uusia MaaS-palveluita, joiden kautta voi ostaa eri toimijoiden perushintaisia lippuja
- Lisäksi muutos yhtenäistää nettisivuilla kerrottavia minimitetietoja taksien, bussien, yhdistämisen (MaaS)- ja välityspalveluiden osalta
 - Helpottaa asiakkaan itsenäistä vertailua eri palvelun tuottajien välillä
- Asiakkaalle siis syntyy uusia tapoja suunnitella matkaansa, mutta oletettavasti myös nykyiset jatkavat toimintaansa, joten välttämättä omia toimintatapojaan ei tarvitse muuttaa

Matkapäätöksen teossa huomioitavia muutoksia



- Suurimmat muutokset ovat taksiliikenteessä
- Taksiliikennettä tilattaessa ja palveluita vertaillessa on syytä huomioida seuraavia muutoksia:
 - Taksimatkan hinta tai hinnan määräytymisen perusteet kannattaa selvittää ennen varauksen vahvistamista
 - Laki velvoittaa toimijoita kertomaan hinnan tai sen määräytymisen perusteet ennen varauksen vahvistamista
 - Mikäli taksin ottaa tölpalta on Trafilla suunnitteilla määrätä tätä varten:
 - Tarra tai vastaava, josta hinnan määräytymisen perusteet käyvät ilmi
 - Vertailuhinta, joka on kallein hinta kahdelta aikuiselta normaaleilla matkatavaroilla 10 kilometerin tai 15 minuutin matkalta, joka ko. kyydistä voidaan periä
 - Käytettävä kalusto kannattaa varmistaa ennen vahvistusta. Taksi voi olla henkilöauton lisäksi esim. kuorma-auto, mopoauto tai mönkijä
- Myös bussit saavat jatkossa tilausliikenteessä kuljettaa vain yhtä matkustajaa, mutta eivät saa jatkossakaan ottaa matkustajia kyytiin taksitölpalta
 - Esim. hotellien ja ravintoloiden edessä voi olla pikkubusseja tarjoamassa tilausliikennettä. Bussien tilausliikennettä tarravaatimus ei koske
 - Kuluttajasuojalaki velvoittaa kertomaan asiakkaalle hinnan tai sen määräytymisen perusteet, joten myös bussiliikenteessä hinta on kerrottava asiakkaalle efukäteen

Havainnollistava esimerkki hintatietojen ilmoittamisesta



Hinnasto – Prisinformation
Taxi fares

Vertailuhinta Jämförpris Comparison fare 10 km / 15 min XX,XX €	Hinnan määräytyminen – Grunder för priser											
	<table border="1"><thead><tr><th>klo/kl.</th><th>1-2 hlö/pers.</th><th>3-4 hlö/pers.</th></tr></thead><tbody><tr><td>06-18</td><td>Y,xx €/km</td><td>Y,yy €/km</td></tr><tr><td>19-24</td><td>Z,xx €/km</td><td>Y,yy €/km</td></tr><tr><td>25-06</td><td>X,xx €/km</td><td>Y,yy €/km</td></tr></tbody></table>	klo/kl.	1-2 hlö/pers.	3-4 hlö/pers.	06-18	Y,xx €/km	Y,yy €/km	19-24	Z,xx €/km	Y,yy €/km	25-06	X,xx €/km
klo/kl.	1-2 hlö/pers.	3-4 hlö/pers.										
06-18	Y,xx €/km	Y,yy €/km										
19-24	Z,xx €/km	Y,yy €/km										
25-06	X,xx €/km	Y,yy €/km										
	Lähtömaksu – Grundavgift X,xx €											
	Lisämaksut – Tilläggsavgift Ei lisämaksuja – Ej tilläggsavgifter											

Taunon Taksi Oy Ab
Mannerheimintie 1, 00100 Helsinki
Mannerheimvägen 1, 00100 Helsingfors
p. tfn (09) 123 4567
Lupatunnus – Tillståndstecken 123456

Taksimatkan aikana



- Matkan aikana asiakkaan nähtävillä on oltava
 - Yrittäjän yhteystiedot ja lupatunnus
 - Kuljettajan nimi
- Liikenneluvan voimassaolon voi kysellä jo nyt elyjen [sähköisestä palvelusta](#)
- Trafi aikoo julkaista palvelun, jolla voi tarkistaa kuljettajan ajoluvan voimassaoloajan
- Lisäksi tarkoituksena määrätä, että myös hinta tai hinnan määräytymisen perusteet on oltava asiakkaan nähtävillä matkan aikana
- Kuljettajalle ajolupaa koskien on lisätty tiettyjä rikostaustatarkistuksia, mutta mm. vaatimukset asianmukaisesta pukeutumisesta ja vaitiolovelvollisuudesta poistuvat

Matkan jälkeen



- Kuitinantovaatimus ym. verottajan vaatimukset eivät muutu
- Lain myötä matkan jälkeisiin mahdollisiin reklamaatioihin yms. ei ole tulossa muutoksia
 - Reklamaatio tehdään aina ensin yritykselle
 - Apuna voi käyttää esim. [KKV:n reklamaatioapuria](#)
 - Mikäli palveluhinta ei vastaa palvelua tai hinnasta muuten tulee erimielisyyttä, kuluttaja voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaa ja liikematkustaja voi viedä asian tarvittaessa käräjäoikeuteen

Keskeiset muutokset yrittäjän näkökulmasta taksi- ja bussiliikenteessä



- 1.1.2018 voimaan tulevat rajapintavaatimukset
 - Näistä Martin Johansson kertoo tarkemmin omassa esityksessään
- Vaatimus kotisivulla, facebookissa tms. kerrottavista tiedoista (jos yrityksellä on jokin sähköinen palvelu)
 - 1) tieto siitä, tarjotaanko kuljetuspalvelua luvan nojalla vai onko kuljetuspalvelu vapautettu luvanvaraisuudesta;
 - 2) pääasiallinen toiminta-alue, tarjottavat palvelut mukaan lukien palveluajat, sekä niiden muutokset ja peruutukset;
 - 3) hinnat tai niiden määräytymisen perusteet;
 - 4) käytössä olevat maksutavat;
 - 5) toimintarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevat palvelut ja heidän avustamisensa, kaluston esteettömyys sekä varusteet, jotka helpottavat matkustajan kulkuneuvoon pääsyä ja vuorovaikutusta kuljettajan kanssa;
 - 6) ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi ja menettely virhetilanteessa

Trafi tarkentaa vaatimuksia määräyksellä, tarkoituksena saada tiedot vastaaviksi Olennaisten tietojen asetuksen kanssa. Määräys julkaistaan alkuvuonna 2018, lausunnoille loka-marraskuussa

Keskeiset muutokset yrittäjän näkökulmasta taksi- ja bussiliikenteessä



- Taksiryrittäjät
 - Lupa muuttuu yrittäjäkohtaiseksi
 - Ajoneuvojen lukumäärää ei ole rajoitettu ja taksi voi olla muukin kuin henkilöauto ei kuitenkaan ikinä bussi
 - Velvoitteet asemapaikoista, päivystys- ja ajovelvoitteet lakkaavat
 - Yrittäjä vastaa kuljettajan osaamisesta
- Linja-autoyrittäjät
 - Reittiliikenne- ja kutsuliikenneluvat lakkaavat, jatkossa myönnetään vain 10-vuotisia EU:n yhteisölupia, joita kutsutaan henkilöliikenneluviksi
 - Henkilöliikenneluvalla saa harjoittaa myös taksiliikennettä ilmoittamalla asiasta Trafille
 - Tällöin tulee noudattaa taksiliikenteen vaatimuksia kuten kuljettajan pätevyys, kalusto- ja hinnailmoittamisvaatimuksia
 - Bussilla ei saa harjoittaa taksiliikennettä

Uudet velvoitteet tiivistetysti



- 1.1.2018
 - Rajapintojen avaamisvelvoitteet
- 1.7.2018
 - Varmistaa, että kotisivujen tms. tiedot täyttävät vaatimukset
 - Varautua kertomaan Liikennevirastolle kysyntä ja tarjontatietoja
 - Taksiliikenteessä hinnoitella palvelunsa ja kertoa hinnan määräytymisen perusteet asiakkaalle
 - Taksiliikenteessä varmistaa, että vastaa yleisistä velvoitteista
 - Säännöllistä aikataulun mukaista liikennettä harjoittavan ilmoitettava muutoksista 60 päivää ennen Liikennevirastolle
 - Elleivät tiedot ole saatavissa avoimessa rajapinnassa
 - Välityspalvelun tarjoajan velvollisuus kertoa kuljetuspalveluiden ansaitut korvaukset tammikuussa

Keskeiset muutokset tilaajan kannalta



- Yleisesti tilaajan tulee kyetä määrittelemään vaatimuksensa nykyistä tarkemmin
- Mikäli tilattava liikenne on kaikille avointa tulee sen tiedot viedä avoimeen rajapintaan
 - Lähtökohta on, että aikatauluista päättävä taho vastaa siitä, että aikataulunmukaista liikennettä koskevat tiedot viedään rajapintaan -> sopimuksissa huomioitava asia
- 1.1.2018 voimaan tuleva yhteentoimivuusvaatimus koskee hankintoja joissa toimivaltainen viranomaisen (TVV) on mukana
 - Vaatimus edellyttää taustajärjestelmäpohjaisia lippu- ja maksujärjestelmiä
 - Vaatimus ei siis koske peruskuntia eikä lakisääteisiä kuljetuksia
 - Vaatimus ei koske tämänhetkisiä voimassaolevia sopimuksia

Taustajärjestelmäpohjaisuus määritellään laissa seuraavasti:



- Palveluntarjoajan lipputuotteisiin perustuvien matkustusoikeuksien on oltava todennettavissa sähköisen viestintäverkon avulla taustajärjestelmästä, ja todentamisessa on käytettävä yleiskäyttöisiä teknologioita;
- Jos matkustusoikeus todennetaan toisen palveluntarjoajan taustajärjestelmästä, taustajärjestelmien välisen viestinnän on oltava mahdollista rajapinnan kautta

Muita asioita, jotka tilaajan kannattaa huomioida



- Kalustovaatimuksissa on hyvä huomioida:
 - Esitetään, että tulevaisuudessa lienee vain yksi esteettömän ajoneuvon määritelmä, joka määritellään Trafin määräyksellä
 - Mikäli tarkempia kalustovaatimuksia ei määritellä taksi voi olla henkilöauton lisäksi kuorma-auto, pakettiauto, raskas -tai kevyt nelipyörä tai kolmipyörä
 - Myös kaluston ikä ja kunto voi vaihdella nykyistä enemmän
 - Bussilta poistuu tilausliikenteen 5 matkustajan minimivaatimus, joten taksimaisia ajoja voi tarjota ajettavan myös bussilla
 - Bussi ei saa käyttää taksivalaisinta
 - Bussinkuljettajalle ei tehdä rikostaustatarkistusta ammattipätevyyttä myönnettäessä
 - Bussissa ei lähtökohtaisesti ole taksamittaria
- Matkan mittaamiseen käytettävä laite kannattaa pohtia
 - Käytetäänkö nykyistä taksamittaria vai mahdollistetaanko uusia vastaavia laitteita
 - Vaatimuksia raportointiin ja matkanmittaamiseen kannattaa asettaa

Hintoihin liittyvät keskeiset muutokset tilaajan kannalta



- Taksa-asetus poistuu
 - Mikäli nykyinen hinta perustuu taksa-asetukseen kannattaa varmistaa, että taksa-asetuksen lakkaamisella ei ole vaikutuksia sopimukseen
- 1.7.2018 jälkeen ei ole taksa-asetusta eikä ns. yleistä pohjaa hinnoittelulle
 - Tilaajan tulee itse määritellä tilattavat palvelut
 - Taksa-asetus on tässä hyvä pohja, johon on koottu erilaisia maksutyyppejä
 - On hyvä huomioida että perusmaksualueen ulkopuolisen paluumatkan ilmaisuus poistuu
 - On hyvä huomioida, että nykyisessä taksa-asetuksessa on estetty perimästä ennakkotilausmaksuja mm. sosiaalihoitolain, kansaneläkelain ja vammaisuuden perusteella järjestettävistä kuljetuksista
 - Eikä esim. pyörätuolista tai rollaattorista ole saanut periä lisämaksua tavarankuljettamisesta
 - Kilpailutuksessa tulee siis olla tarkkana, jotta osaa määritellä kaikki kilpailutettavaa palveluun kuuluvat osa-alueet, niihin kuuluvat palvelut ja mahdolliset lisämaksulliset palvelut

Yhteenveto tilaajan kannalta



- Määritä tarkasti mitä haluat ja mistä korvaus liikenteen harjoittajalle koostuu
- Määrittele minkälaisella (luokka, ikä jne.) kalustolla haluat liikennettä harjoitettavan
- Taksi/pienkalusto liikenne: määritä miten haluat kilometrejä seurattavan ja minkälaista raportointia haluat
- TVV:n joukkoliikenteessä muista taustajärjestelmäpohjaisuusvaatimus lippu- ja maksujärjestelmissä
- Pohdi lainsäädäntöuudistuksen tuomia mahdollisuuksia

Kysymyksiä?



Koko päivän infotilaisuus Liikennepalvelulaista

Tilaisuuksien ohjelma: 9.11 Kuopiossa

9.30–10.00 Kahvit

10.00–10.15 Tilaisuuden avaus ja yleistä liikennepalvelulakikokonaisuudesta

10.15–12.00 Seminaari- ja keskusteluosuus I

- Lain määrittelyt
- Virastojen tehtävät ja valmistautuminen uusiin tehtäviin
- Keskeiset muutokset henkilöliikenteessä

12.00–13.00 Lounastauko (omakustanteinen)

13:00–17.00 Seminaari- ja keskusteluosuus II

- Miten liikkumispalveluiden tarjoaja täyttää rajapintavelvollisuutensa käytännössä? NAPOTE-projektin tilanne ja tavoitteet
- Lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuus
- Hinnan ilmoittaminen asiakkaalle ja esilläpito taksiliikenteessä
- Muut muutokset taksiliikenteeseen ja taksinkuljettajan ajolupaan

Vielä voi ilmoittautua

<https://www.trafi.fi/liikennepalvelulakitilaisuudet>