

22.6.2006

1918/4/05

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström

MAANMITTAUSLAITOKSEN PUHELINNEUVONTA

1

KANTELU

Kantelija pyysi 26.6.2005 lähettämässään sähköpostiviestissä eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan Maanmittauslaitoksen puhelinpalvelujen maksullisuuden. Kantelijan mukaan Maanmittauslaitos tarjoaa palvelua kalliin yrityksen kautta. Erityisesti soitto matkapuhelimesta maksoi kohtuuttoman paljon. Korkeista maksuista meni hyöty täysmääräisesti valitulle teleoperaattorille. Virastolla olisi ollut mahdollisuus järjestää puhelinpalvelu siten, että palvelu olisi ollut kustannuksiltaan soittajalle normaalihintainen ja silti tavoitettavuus olisi säilynyt ennallaan.

2

SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Maanmittauslaitoksen selvitys- ja lausunto. Lisäksi Maanmittauslaitos varatusta tilaisuudesta täydensi 13.2.2006 selvitystään ja lausuntoaan.

2.1

Maanmittauslaitoksen lausunnot ja selvitykset

Maanmittauslaitos lausunnossaan ja selvityksessään 12.10.2005 totesi, että laitos ryhtyi vuonna 1995 selvittämään puhelinliikennettä ja sen ratkaisuja valtakunnallisesti. Tarkoituksena oli puhelinliikenteen kokoaminen yhteen volyymin mahdollistamien kustannushyötyjen aikaansaamiseksi. Puhelinliikenteen kokoaminen yhteen mahdollisti koko maata kattavan ja yhteneväiset järjestelmäratkaisut, puhelinliikenteen keskistetyt ohjaukset, alueellisista suuntanumeroista luopumisen ja puhelinvälityksen keskittämisen alueellisista yksiköistä valtakunnalliseen puhelinvälityspalveluun. Keskittäminen merkitsi uuden, valtakunnallisen ja henkilöstön suljetun sekä pysyvän numeroinnin käyttöönottoa 0205 yrityksen avulla. Tärkeänä osana järjestelmää oli myös matkapuhelimien kytkeminen edellä mainitun numeroinnin mukaisiksi alanumeroiksi.

Maanmittauslaitoksen tavoitteena oli helpon lähestymistavan järjestäminen asiakkaille yrityksen numerolla, jonka ominaisuuden mukaisesti asiakkaan soittaessa lankaverkosta Maanmittauslaitokselle, hän maksaa vain

paikallispuhelinmaksun riippumatta siitä, missä hän asuu. Maanmittauslaitoksen palvelunumero 0205 411 (neuvonta) on osa laitoksen valtakunnallista numerointia ja puhelinjärjestelmää.

Maanmittauslaitoksen käytössä olevan puhelinoperaattorin 0205 411-numeroon soittaneiden palvelukustannukset olivat arvonlisäveroineen lankaverkosta 8,21 senttiä puhelulta lisättynä 2 senttiä minuutilta ja matkapuhelinverkosta 8,21 senttiä puhelulta lisättynä 22,9 senttiä minuutilta. Virastolla oli käytössä 35 toimipistettä ympäri maata. Mikäli käytössä ei olisi laitoksen valtakunnallista palvelunumeroa, laitos joutuisi ylläpitämään useita keskuksia ja toisaalta asiakaan tulisi erikseen selvittää asianomaisen toimipaikan keskuksen puhelinnumero suuntanumeroineen. Tällöinkin lankaverkosta soitettaessa puhelinkustannukset olisivat erisuuruiset sen mukaan, soitetaanko paikallisverkkoon vai paikallisverkon ulkopuolelle.

Maanmittauslaitos toteaa, että se seuraa tiiviisti puhelinpalveluiden tarjontaa ja pyrkii valitsemaan sellaisen puhelinpalveluvaihtoehdon, joka asiakkaille on edullisin. Maanmittauslaitoksen mielestä asiakkaille koituvien maksujen tulee olla kuitenkin samansuuruisia siitä riippumatta, missä hän asuu.

Täydennyksenä edellä antamaansa selvitykseen Maanmittauslaitos ilmoittaa, että se on parhaillaan valmistelemaan tulevien vuosien puhe- ja dataliikenteen ratkaisuvaihtoehtoja. Valtion hankintayksikkö Hansel Oy oli parhaillaan kilpailuttamassa laajasti valtionhallinnon telepalvelujen kokonaishankintaa. Valtionhallinnon virastoille ja laitoksille haetaan ratkaisuja sekä dataliikenteen liittymiin ja -palveluihin että puhelinliikenteen liittymiin ja palveluihin. Kilpailutuksessa ovat mukana myös yritys- ja palvelunumerot sekä niiden hinnoittelu loppuasiakkaille sekä valtionhallinnon yksiköille vastaanotetuista puheluista aiheutuvat kulut.

Maanmittauslaitos aikoo vuoden 2006 aikana liittyä Hansel Oy:n kilpailuttamaan puitesopimukseen, jolloin asiakkaiden puhelinkustannukset Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun soitettaessa tulevat olemaan samat kuin muiden valtionhallinnon virastojen palvelunumeroihin soitettaessa.

Laitos toteaa vielä, että vastaanotetuista puheluista laitokselle aiheutuvat kulut tulevat laitoskohtaisina kustannuksina kaikille laitoksen tuottamille suoritteille ositeltavaksi ja niiden suoritteiden osalta, joista peritään omakustannusperiaatteen mukaisesti säädetty maksu, sisältyy maksuun myös osuus laitokselle aiheutuneista puhelinkuluista. Siten kaikki kyseisiä palveluita käyttäneet (suoritteista maksaneet) asiakkaat joutuvat osallistumaan myös kysymyksessä olevien puhelinkulujen maksamiseen siitä riippumatta, ovatko he käyttäneet laitoksen puhelinpalveluita.

2.2

Hansel Oy:stä saatu selvitys

Hansel Oy ja TeliaSonera Finland ovat 22.5.2006 sopineet valtionhallinnon puhelinliittymien ja -palveluiden toimittamisesta puitesopimuksella, johon valtion

viranomaiset voivat liittyä. Sopimuksen mukaan soitto valtionhallinnon palvelunumeroon maksaa asiakkaalle normaalin puhelinmaksun sekä lanka- että matkapuhelinliittymästä soitettaessa.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Suomen perustuslaki (731/1999)

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 81 §:n 2 momentin mukaan valtion viranomaisten virkatoimien, palvelujen ja muun toiminnan maksullisuuden sekä maksujen suuruuden yleisistä perusteista säädetään lailla.

Hallintolaki (434/2003)

Hallintolain 1 §:n mukaan tämän lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 §:n 1 momentin mukaan tässä laissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Pykälän 2 momentin mukaan lakia sovelletaan valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa ja itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa. Lakia sovelletaan myös valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä.

Hallintolain 5 §:n 1 momentin mukaan, jos muussa laissa on tästä laista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan tämän lain asemasta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja

oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Valtion maksuperustelaki (150/1999)

Valtion maksuperustelulain 1 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisten suoritteiden maksullisuuden ja suoritteista perittävien maksujen suuruuden yleisistä perusteista sekä maksujen muista perusteista säädetään tässä laissa.

Lain 2 §:n 1 momentin mukaan, jos muualla lailla tai laissa olevan valtuutuksen nojalla annetaan tästä laista poikkeavia säännöksiä, noudatetaan niitä tämän lain sijasta.

Lain 5 §:ssä säädetään maksuttomista suoritteista. Pykälän 3 kohdan mukaan, jollei suoritteen maksullisuudelle ole erityistä syytä, maksuttomia ovat myös viranomaisen neuvot, ohjeet, opastus ja tiedottaminen, jos näistä aiheutuu vain vähäisiä kustannuksia.

3.2

Arviointi

Neuvonnan maksuttomuus

Perustuslain 81 §:n 2 momentin mukaan valtion viranomaisten virkatoimien, palvelujen ja muun toiminnan maksullisuuden sekä maksujen suuruuden yleisistä perusteista säädetään lailla.

Valtion maksuperustelulain 5 §:n 3 kohdan mukaan, jollei suoritteen maksullisuudelle ole erityistä syytä, maksuttomia ovat myös viranomaisen neuvot, ohjeet, opastus ja tiedottaminen, jos näistä aiheutuu vain vähäisiä kustannuksia. Hallintolain 8 §:n 1 momentissa puolestaan on säädetty yksiselitteisesti, että viranomaisen hallintoasian hoitamiseen liittyvä neuvonta on maksutonta. Maksuttomuuden piiriin kuuluu myös samassa lainkohdassa viranomaiselle säädetty velvollisuus vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolaki on lain 5 §:n 1 momentin mukaan siten toissijainen, että jos muussa laissa on hallintolaista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan hallintolain asemasta. Toisaalta myös valtion maksuperustelaki on sen 2 §:n 1 momentin mukaan toissijainen muualla laissa oleviin maksuperustelaista poikkeaviin

säännöksiin nähden.

Olen jo aiemmissa Verohallituksen (23.6.2005 dnro 2069/4/04) ja Ajoneuvohallintokeskuksen (3.11.2005 dnro 382/4/04) puhelinpalvelun maksullisuutta koskevissa päätöksissäni todennut, että neuvonnan maksuttomuuden osalta hallintolain säännöksen etusija valtion maksuperustelain vastaavaan säännökseen on selvä.

Hallintolain valmisteluasiakirjoista nimittäin ilmenee, että neuvonnan säätäminen yksiselitteisesti maksuttomaksi oli eduskunnan nimenomainen tarkoitus. Eduskunnan hallintovaliokunta totesi mietinnössään (HaVM 29/2002 vp) hallituksen esityksestä hallintolaiksi (HE 72/2002 vp), että "hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia". Tämän vuoksi hallintolain 8 §:n 1 momentin loppuun lisättiin valiokunnan ehdotuksesta uusi virke, jonka mukaan "Neuvonta on maksutonta".

Valtion maksuperustelaki ja sen säännös vain vähäisiä kustannuksia aiheuttavan neuvonnan pääsääntöisestä maksuttomuudesta on hallintolakia olennaisesti vanhempi normi. Jos sitä pidettäisiin hallintolain neuvonnan maksuttomuutta koskevaan säännökseen nähden ensisijaisena, eduskunnan hallintolakiin nimenomaisesti lisäämä säännös jäisi valtion viranomaisten osalta merkityksettömäksi, mikä olisi selvästi lainsäätäjän tarkoituksen vastaista.

Koska eduskunnan hallintovaliokunta on kytenyt neuvonnan maksuttomuuden "erottamattomasti" perusoikeutena olevaan hyvään hallintoon, myös perusoikeusuudistuksessa edellytetty perusoikeusmyönteinen laintulkinta puoltaa hallintolain säännöksen ensisijaisuutta.

Näillä perusteilla neuvonnan maksuttomuus määräytyy hallintolain 8 §:n perusteella.

Puhelinneuvonnan maksuttomuus

Puhelinneuvonta on tyypillisesti sellaista neuvontaa, jonka on edellä lausutun mukaisesti oltava hallintolain nojalla maksutonta. Yhteydenotto viranomaiseen puhelimitse on tällä hetkellä merkittävin ja laajimmin käytetty kanava, jolla hallinnossa asioiva hakee neuvoja ja ohjausta hallintoasiansa hoitamisessa. Tämän vuoksi puhelinneuvonnan maksuttomuudella on tärkeä merkitys hyvään hallintoon kuuluvan neuvonnan tosiasialliselle toteutumiselle.

Erityisesti matkapuhelinviestinnän merkitys on jatkuvasti kasvanut. Tilastokeskuksesta puhelimitse saadun tiedon mukaan helmikuun 2006 kuluttajabarometrin mukaan kotitalouksista matkapuhelinliittymä on 96,7 prosentilla ja lankapuhelinliittymä 49,9 prosentilla. Kuitenkin matkapuhelimesta valtakunnallisiin yritysnumeroihin soittaessa perittävä hinta, vajaat 30 senttiä minuutilta, on edelleen huomattavasti kalliimpi kuin lankapuhelimesta perittävä hinta, joka vastaa likimain paikallispuhelumaksua.

Puhelinneuvonnan maksuttomuuden merkityssisältö ei ole ollut täysin

yksiselitteinen. Olen verohallinnon puhelinneuvonnan maksullisuutta koskevassa päätöksessäni (23.6.2005 dnro 2069/4/04) arvioinut asiaa seuraavasti:

Selvästi poissuljettua olisi se, että viranomaisen perisi puhelinneuvonnasta sen tuottamisesta aiheutuvia kustannuksia eli ns. omakustannushintaa suuremman maksun. Erittelen muita ajateltavissa olevia vaihtoehtoja seuraavasti.

(a) Viranomaisen vastaa kokonaan neuvontapuhelun kustannuksista eli se on asiakkaalle (soittajalle) ilmainen.

(b) Viranomaisen ei peri neuvontapuhelusta palvelumaksua, mutta asiakas maksaa puhelusta normaalin hinnan. Normaalilla puheluhinnalla tarkoitan hintaa, jonka soittaja maksaa puhelusta oman liittymäsopimuksensa hinnaston mukaan. Tämä hinta riippuu siitä, soittaako asiakas matkaviestinverkon liittymästä vai kiinteän puhelinverkon liittymästä ja minkälainen liittymäsopimus asiakkaalla on oman teleyrityksensä kanssa. Normaali puheluhinta peritään esimerkiksi soitettaessa kiinteän puhelinverkon tavalliseen tilaajanumeroon eli viranomaisen tavalliseen lankapuhelinnumeroon.

(c) Viranomaisen ei peri neuvontapuhelusta palvelumaksua, mutta asiakas maksaa puhelusta edellä mainitun normaalin hinnan lisäksi maksua tai muutoin normaalia hintaa korkeampaa hintaa, joka johtuu esimerkiksi viranomaisen teleyrityksen kanssa tekemästä viestintäpalvelua koskevasta sopimuksesta kuten yritys- tai erityispalvelunumerosta.

(d) Viranomaisen perii neuvontapuhelusta sen tuottamisesta aiheutuvan omakustannushinnan suuruisen maksun.

Arvioin näitä vaihtoehtoja seuraavasti.

Hallintolaki velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että hallinnossa asioivat saavat maksutta neuvontapalveluja. Eduskunnan hallintovaliokunta on hallintolakiesityksestä antamassaan mietinnössä todennut, että hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia.

Laki ei kuitenkaan edellytä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelujen hankkimisesta.

Henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä neuvontaa hakeva maksaa itse matkakustannukset valitsemallaan kulkuvälineellä ja postitse asiaansa tiedusteleva maksaa omat postimaksunsa. Samalla tavoin puhelimitse neuvoja viranomaiselta tiedustelevan voidaan edellyttää vastaavan normaaleista puhelinkustannuksista. Lankapuhelimesta soittava maksaa siten oman liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan ja vastaavasti matkapuhelimesta soittava oman liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan puhelustaan viranomaiselle. Päinvastoin kuin eräissä saamissani kanteluissa on katsottu, yhtäältä matkapuhelimesta ja toisaalta lankapuhelimesta soitettavien puheluiden hintojen

ei käsitykseni mukaan tarvitse olla yhtä suuria, mutta kummankaan hinnassa ei saa olla edellä tarkoitettua normaalia puheluhintaa ylittäviä kustannuksia.

Edellä olevista vaihtoehdoista kohdat (a) ja (b) siis täyttävät neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksen.

Käsitykseni mukaan puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää paitsi sitä, että viranomaisen ei itse peri neuvonnasta palvelumaksua, myös sitä, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Hallinnossa asioivan kannalta ei ole merkitystä sillä, menevätkö nämä ylimääräiset kustannukset viranomaiselle vai jollekin muulle taholle, kuten teleyritykselle.

Kun neuvonta on säädetty maksuttomaksi, sen tuottamisesta aiheutuvat kustannukset kuuluvat viranomaisen kannettavaksi. Viranomaisen kannalta omakustannushintainen palvelu ei ole asiakkaan kannalta maksuton. Neuvonnan maksuttomuutta on arvioitava asiakkaan näkökulmasta.

Käsitykseni mukaan vaihtoehdot (c) ja (d) eivät täytä neuvonnan maksuttomuuden vaatimusta.

Maanmittauslaitoksen puhelinneuvonnan maksullisuus

Maanmittauslaitos on tehnyt erään teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelunumeroista. Sopimuksen mukaiset 0205 - alkuiset numerot ovat yritysnnumeroita, joihin soittaminen maksaa asiakkaalle matkapuhelimesta 8,21 senttiä/puhelu + 22,9 senttiä/minuutti ja lankapuhelimesta soittaminen maksaa 8,21 senttiä/puhelu + 2 senttiä/minuutti.

Olen verohallinnon ja Ajoneuvohallintokeskuksen puhelinpalvelujen maksullisuutta koskevissa päätöksissäni 23.6. ja 3.11.2005 todennut, että hyvään hallintoon kuuluva ja hallintolain 8 §:ssä nimenomaisesti säädetty neuvonnan maksuttomuuden vaatimus ei edellytä, että neuvontapuhelu olisi soittajalle ilmainen. Hallinnon asiakkaan voidaan edellyttää maksavan itse normaalin puheluhinnan eli asiakkaan oman liittymäsopimuksen mukaisen hinnan soitettaessa tavalliseen puhelinumeroon. Sen sijaan neuvontapuhelusta ei saa periä asiakkaalta normaalin puheluhinnan ylittävää maksua. Verohallitus ja Ajoneuvohallintokeskus ovat päätösteni jälkeen muuttaneet palvelunumeroidensa hintaa siten, että puheluista peritään ainoastaan paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu. Näiden palvelunumeroiden uudet hinnat täyttävät maksuttomuuden vaatimuksen.

Matkapuhelimella soitettaessa normaali puheluhinta on siis asiakkaan oman liittymäsopimuksen mukainen matkapuhelinmaksu. Lankapuhelimella soitettaessa normaalina puheluhintana on pidettävä Maanmittauslaitoksen alueorganisaatio huomioon ottaen telealueen sisäisen puhelun eli paikallispuhelun hintaa.

Maanmittauslaitoksen 0205 –alkuisiin palvelunumeroihin (yritysnumeroihin)

soittaminen maksaa tällä hetkellä lankaliittymästä 8,21 senttiä/puhelu + 2 senttiä/minuutti ja matkapuhelinliittymästä 8,21 senttiä/puhelu ja 22,90 senttiä/minuutti. Lankapuhelun hinta on siten lähellä normaalin paikallispuhelun hintaa, kun taas matkapuhelun hinta on jopa moninkertainen normaaliin matkapuhelinmaksuun verrattuna.

Maanmittauslaitoksen puhelinneuvonta on siten järjestetty edellä vaihtoehdon (c) mukaisesti. Siinä tavalliseen puhelinnumeroon soittamista korkeampi maksu matkapuhelimella soitettaessa johtuu Maanmittauslaitoksen teleyrityksen kanssa tekemästä palvelunumeroita koskevasta sopimuksesta. Normaalialla kalliimpi puheluhinta johtuu siis Maanmittauslaitoksen toimenpiteistä. Asiakkaan kannalta ei ole merkitystä sillä, että laitos ei itse saa osaakaan puheluhinnasta, vaan se menee sen sopimuskumppanina olevalle teleyritykselle. Kun kysymys on lakisääteisesti maksuttomasta palvelusta, arviointiin ei vaikuta sekään, että viranomaisen on asiakkaalle kustannuksia aiheuttavalla puhelinpalvelusopimuksellaan ehkä parantanut palveluitaan jossakin muussa suhteessa.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen. Maksuton puhelinneuvonta kuuluu perusoikeutena olevan hyvän hallinnon piiriin.

Edellä esitetyn perusteella en pidä voimassa olevaa Maanmittauslaitoksen puhelinpalvelun hinnoittelua hyvän hallinnon ja neuvonnan maksuttomuuden vaatimusten mukaisena siltä osin kuin asiakkaalta peritään puhelusta korkeampi hinta kuin hänen oman matkapuhelinliittymäsopimuksensa mukainen normaali hinta olisi soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon.

Katson, että Maanmittauslaitoksen tulee saattaa puhelinneuvontapalvelunsa hyvän hallinnon vaatimusten mukaiseksi. Käytännössä tämä voi tarkoittaa sitä, että puhelinneuvonnasta nyt asiakkaille aiheutuvat ylimääräiset kustannukset tulisivat ensin Maanmittauslaitoksen maksettavaksi ja siten katettavaksi sen muista tuloista. Käsitykseni mukaan tämä ei olisi epäoikeutettua kustannusten jakautumista, vaan normaali seuraus viranomaisen jonkin palvelun säätämisestä maksuttomaksi. Kun palvelu säädetään maksuttomaksi, sen kustannuksia ei ole tarkoitettukaan kohdentaa yksittäin palvelun käyttäjille.

4

TOIMENPITEET

Maanmittauslaitos on täydennysselvityksessään ilmoittanut liittyvänsä vuoden 2006 aikana Hansel Oy:n kilpailuttamaan puitesopimukseen, jonka mukaan asiakkaalle soitto viranomaisen palvelunumeroon maksaa normaalin puhelinmaksun sekä lanka- että matkapuhelimesta soitettaessa. Tästä syystä asia ei ainakaan tässä vaiheessa edellytä puoleltani muita toimenpiteitä kuin että kiinnitän Maanmittauslaitoksen huomiota siihen, että sen voimassa oleva puhelinpalvelu ei vastaa perusoikeutena olevaan hyvään hallintoon kuuluvaa ja hallintolaissa nimenomaisesti säädettyä neuvonnan maksuttomuuden vaatimusta siltä osin kuin asiakkaalta peritään puhelusta normaalia puheluhintaa

korkeampaa maksua.

Pyydän Maanmittauslaitosta ilmoittamaan minulle 1.10.2006 mennessä, onko se täydennysilmoituksensa mukaisesti liittynyt Hansel Oy:n kilpailuttamaan puitesopimukseen ja koska sopimuksen mukainen puhelinpalvelun maksuttomuus saatetaan voimaan.