

Turun kaupungin ohjeistus yhteiskäyttöisten pienliikennevälineiden operaattoreille

1 Johdanto

Turun kaupungin tulevaisuutta rakennetaan tilanteessa, jossa toimintaympäristö muuttuu kiihtyvällä vauhdilla. Ilmastonmuutos, kaupungistuminen ja digitalisaatio ovat esimerkkejä ilmiöistä, jotka vaikuttavat ihmisten jokapäiväiseen elämään kaikkialla maailmassa. Turun kaupungin Turku 2029 -kaupunkistrategian yhtenä tavoitteena on sujuvoittaa turkulaisten arkea. Tämä toteutetaan esimerkiksi helpottamalla kuntalaisten liikkumista.

Turussa on sujuvaa liikkuu kaikilla liikennemuodoilla. Kaupungin liikenteen kehittämisessä painopisteet ovat kävelyssä ja pyöräilyssä, seudullisessa joukkoliikenteessä ja uusien ympäristö- ja ilmastoystävällisten teknologioiden käytön laajentamisessa. Liikkumisen kehittämisellä on myös merkittävä painoarvo ilmastopolitiikassa. Liikenteen tuottamia kasvihuonepäästöjä alennetaan vähintään Hiilineutraali Turku 2029 -suunnitelman mukaisesti. Hyödyntämällä uusia, innovatiivisia kulkumuotoja Turku ottaa osaa ilmastonmuutoksen torjuntaan.

Yhteiskäyttöiset sähköpotkulaudat ja polkupyörät ovat tulleet Turun kaupunkiin. Jatkossa kulkuvälineiden tarjonta saattaa vielä laajentua muun muassa erilaisten pienten sähköisten kulkuvälineiden muodossa. Nämä pienkulkuneuvot rinnastuvat tieliikennelaisissa polkupyöriin, ja välineiden tarjoaminen liikennekäyttöön on vapaata yksityistä liiketoimintaa.

Sähköpotkulautojen ja kaupunkipyörien käyttäminen on ilmiönä uusi, ja Turun kaupunki haluaa ohjeistaa kulkuvälineitä vuokralle tarjoavia yrityksiä hyvistä menettelytavoista. Näiden ohjeiden tavoitteena on, että kaupungin henkilöliikenteen uudet muodot olisivat toimivia ja turvallisia ja että ne liittyisivät luontevasti muiden kulkumuotojen joukkoon.

2 Käsitteet

Tässä ohjeessa

”operaattorilla” tarkoitetaan Turun kaupungin alueella toimivaa palvelun järjestäjää, joka vastaa palvelun järjestämisestä sekä siihen kuuluvista toiminnoista, kuten kulkuvälineiden keräämisestä, huollosta, asiakaspalvelusta sekä muista palveluun liittyvistä toiminnoista riippumatta siitä, onko operaattorilla käytössä alihankkijoita. Operaattori vastaa kaupungille tämän ohjeen edellyttämistä toimista ja muista sovitusta asioista, vaikka palvelu tai sen osa olisi tosiasiaassa jonkun muun toimijan kuin operaattorin tuottama;

”kulkuvälineellä” tarkoitetaan yhteiskäyttöisiä pienliikennevälineitä, jotka ovat operaattorin tarjoaman sähköisen älypuhelinsovelluksen, tunnustekortin, salasanan tai muunlaisen tunnistautumisen avulla yleisesti käytettävissä. Kulkuvälineitä ovat esimerkiksi sähköpotkulaudat, tavalliset tai sähköavusteiset kaupunkipyörät sekä erilaiset pienet sähköiset kulkuvälineet. Kulkuvälineinä pidetään tässä myös Traficomien määrittelemiä sähköisiä liikkumisvälineitä, kuten jalankulkua avustavat liikkumisvälineet, kevyet sähköajoneuvot sekä sähköavusteiset ja moottorilla varustetut polkupyörät;

”palvelulla” tarkoitetaan operaattorin tarjoamaa palvelua, jossa asiakkaat voivat maksua vastaan käyttää kulkuvälineitä liikkumiseen palvelussa asetetuilla rajoituksilla ja

”käyttäjällä” tarkoitetaan asiakasta, joka käyttää operaattorin tarjoamaa palvelua.

3 Edellytykset

Operaattorin on noudatettava kaikkia sen palvelua koskevia Suomessa voimassa olevia lakeja, asetuksia ja muita viranomaismääräyksiä. Lisäksi operaattori on velvollinen noudattamaan palvelussa muita standardeja, normeja ja toimintamalleja, jotka ovat voimassa Turun kaupungissa. Operaattori sitoutuu noudattamaan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja palvelun toteuttamisessa.

Näissä ohjeissa mainitut asiat ovat operaattorin vastuulla, vaikka operaattorin toimintamalli olisi se, että kaikki palvelut ostetaan paikallisilta alihankkijoilta. Operaattori vastaa siitä, että kaupungin operaattorilta edellyttämät asiat toteutuvat riippumatta siitä, kuka palvelut tosiasiallisesti tuottaa.

Operaattori vastaa tarvittavista vakuutuksista. Operaattorin tulee tiedottaa vakuutusturvan kattavuudesta ja ehdoista käyttäjille. Operaattorin on pyydettäessä toimitettava todistus vakuutuksen maksukykyisyydestä sekä toiminnan tarvitsemista vakuutuksista.

4 Käyttäjien opastaminen ja turvallisuus

Operaattorin tulee osaltaan huolehtia käyttäjien ja muiden liikkujien turvallisuudesta kaikin mahdollisin tavoin. Operaattorin on ohjeistettava käyttäjiä lain ja kaupungin antamien ohjeiden mukaisesta liikkumisesta ja pysäköinnistä. Liikennesääntöjen lisäksi operaattorin tulee ohjeistaa käyttäjiä huomioimaan muiden liikkujien turvallisuus ja viihtyvyys kaduilla, pyöräväylillä, jalkakäytävillä, kävelykaduilla sekä kaikilla muilla yleisillä paikoilla. Ohjeistamisen on tapahduttava asiakkaan rekisteröityessä käyttäjäksi sekä säännöllisesti sen jälkeen. Operaattorin on myös ohjeistettava käyttäjiä käyttämään pyöräilykypärää kulkuvälinettä käyttäessä.

5 Kulkuvälineet ja niiden huolto

Kulkuvälineillä tulee olla selkeä omistajataho, ja operaattorin tulee merkitä omistaja näkyviin jokaiseen kulkuvälineeseen.

Operaattorin on huolehdittava siitä, että sen tarjoamat kulkuvälineet täyttävät voimassa olevien asetusten ja säännösten vaatimukset. Tärkeimmät säädökset ovat tieliikennelaki sekä ISO-standardit (esim. 4210:2015). Kulkuvälineiden oikea paikka liikenteessä on tieliikennelain mukaan **pääsääntöisesti** pyörätiellä silloin, kun kulkuvälineen avulla liikutaan kävelynopeutta suurempaa vauhtia. Tällöin niiden käyttäjien on noudatettava pyöräilijöiden liikennesääntöjä. Sähkökäyttöisten ja -avusteisten kulkuvälineiden suurin sallittu nopeus on 25 km/h, jolloin kulkuvälineellä on liikuttava pyörätiellä tai ajoradalla. **Sähköavusteisen polkupyörän suurin teho saa olla enintään 250W, avustuksen on kytkeydyttävä pois päältä, kun nopeus saavuttaa 25km/h, ja avustus saa toimia vain poljettaessa.** Yli 15 km/h kulkevat sähkökäyttöiset kulkuvälineet on varustettava äänimerkinantolaitteella, etu- ja takavalolla sekä heijastimilla.

Operaattorin on kulkuvälineiden nopeuksien hillitsemiseksi kehitettävä tekninen ratkaisu, jonka avulla voidaan rajoittaa sähköavusteisten tai puhtaasti sähkökäyttöisten kulkuvälineiden nopeutta maksimissaan 10 kilometriin tunnissa opaskarttapalvelussa esitetyillä alueilla. Lisäksi kulkuvälineillä ajettaessa tulee varmistaa, että Turun keskustan nopeusrajoituksia noudatetaan. Osassa keskustaa on käytössä rajoitus 20km/h. Rajoitukset on huomioitava kaikilla kulkumuodoilla liikuttaessa.

Operaattorin vastuulla on varmistaa, että kulkuvälineet täyttävät edellä mainitut vaatimukset.

Operaattorin on varmistettava, että käytössä olevat kulkuvälineet ovat ehjiä ja turvallisia ajaa. Operaattorilla tulee olla huolto- ja palvelujärjestelmä, jolla varmistetaan, että käyttöön otettavat kulkuvälineet pysyvät jatkuvasti laillisissa, turvallisissa ja

asianmukaisessa kunnossa. Operaattori varaa riittävän määrän henkilökuntaa huolto- ja palvelujärjestelmän ylläpitämiseen. Operaattorin tulee kuvata, miten huolto aiotaan järjestää ja kuka siitä vastaa.

6 Pysäköinti

Kulkuvälineitä ei saa pysäköidä ajoradalle eikä esimerkiksi torille, jalkakäytävälle tai pyörätielle siten, että pysäköinti voi haitata muuta liikkumista ja liikennettä tai aiheuttaa kaatumis- tai törmäysvaaran. Kulkuvälineet on pysäköitävä niille tarkoitettuihin telineisiin tai muuten pysäköintiin tarkoitetuille alueille aina, kun se on mahdollista. Kulkuvälineet on pysäköitävä kiinteälle alustalle, kuten asfaltille, kiveykselle tai betonille, eikä esimerkiksi nurmikolle.

Kaupunki voi määrittää yhteistyössä operaattorin kanssa virtuaalisia (Geo-fencing) pysäköintialueita, joihin operaattori voi toimittaa käyttöön otettavat kulkuvälineet. Liikenneturvallisuuden, liikenteen sujuvuuden, katuympäristön esteettömyyden ja siisteyden vuoksi kaupunki voi yhteistyössä operaattorin kanssa osoittaa myös muita rajoituksia, kuten esimerkiksi pysäköintiin soveltumattomat alueet ja matalamman ajonopeuden alueet. Alueet julkaistaan kaupungin opaskarttapalvelussa (<https://opaskartta.turku.fi/IMS/?mid=deuc6#>). Kaupunki varaa oikeuden muuttaa pysäköintiin soveltumattomien ja matalamman ajonopeuden alueita opaskarttapalvelussa. Kaupungin on kuitenkin viipymättä ilmoitettava muutoksista operaattorille.

Operaattorin on ohjeistettava palvelujen käyttäjiä pysäköintikielto- ja matalamman ajonopeuden alueista. Lisäksi operaattorin on pyrittävä teknisin ratkaisuin tai hinnoittelun avulla kannustamaan käyttäjiä pysäköimään virtuaalisesti määriteltyihin pysäköintialueisiin sekä siirtämään häiritsevästi pysäköityjä kulkuvälineitä pois esimerkiksi kulkureiteiltä tai vaaroja aiheuttavilta paikoilta.

7 Operointi ja siirrot

Operaattorin on seurattava kaikkien kulkuvälineidensä sijaintia päivittäin ja siirrettävä viipymättä vaaraa tai välitöntä haittaa aiheuttavat kulkuvälineet. Operaattori varaa siirtoja varten riittävästi henkilöstöä, kalustoa ja varastointitilaa.

Siirtoa edellyttäviä tilanteita ovat esimerkiksi:

- Vaaran, esteen tai haitan aiheuttaminen muulle liikenteelle, pelastustoiminnalle, pysäköinnille tai kunnossapidolle
- Kulkuvälineiden kasautuminen alueelle, rikkoutuminen, hylkääminen tai niiden ajautuminen toiminta-alueen ulkopuolelle.

Jos operaattori ei ole ryhtynyt tarvittaviin siirtotoimenpiteisiin, voi kaupunki siirtää kulkuvälineet, jos se katsoo niiden aiheuttavat vaaraa tai välitöntä haittaa.

Yleiset alueet eivät ole kulkuvälineiden pitkäaikaista säilyttämistä varten. Tarvittaessa kulkuvälineet, jotka ovat olleet käyttämättä pitkään ja katsotaan hylätyiksi, siirretään kaupungin toimesta välivarastoon. Tällöin siirto- ja varastointikustannukset voidaan periä operaattorilta. Siirtämisessä sovelletaan kaupungin yleistä käytäntöä siirrettäessä hylätyiksi katsottuja kulkuvälineitä.

8 Palautejärjestelmät ja yhteistyö

Operaattorilla on oltava selkeät asiakaspalvelu- ja viestintäkanavat (esim. puhelin ja mobiilisovellus) ja riittävät resurssit palautteiden käsittelyyn. Palautejärjestelmän tulee olla kytkettynä sovellukseen, jolla kulkuvälineet vuokrataan. Asiakaspalvelujärjestelmistä tulee saada tietoa kulkuvälineiden turvallisesta käytöstä, ja niissä täytyy voida esittää

kysymyksiä ja reklamoida. Operaattori merkitsee asiakaspalvelun puhelinnumeron ja muut tarvittavat yhteystiedot jokaiseen operaattorin kulkuvälineeseen.

Operaattorin on pystyttävä palvelemaan käyttäjiä suomeksi. Myös ruotsin- ja englanninkielisen palvelun tarjoaminen on suositeltavaa. Asiakaspalvelu palvelee käyttäjiä vähintään välineiden käyttöaikana. Operaattori ohjeistaa käyttäjiä raportoimaan kulkuvälineiden vika- ja muista ongelmatilanteista suoraan operaattorille. Operaattori varmistaa myös, että muilla kuin palvelun käyttäjillä on oltava mahdollisuus ottaa yhteyttä operaattoriin. Operaattorin on myös toimitettava yhteystiedot, jonne kaupungille tulleet palautteet voi ohjata.

Operaattorit ja kaupungin edustajat pitävät toisensa ajan tasalla palvelun ja siihen vaikuttavien muutosten ym. suhteen. Edustajat tapaavat tarvittaessa vuorovaikutuksen varmistamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Tapaamisiin voi osallistua myös muita avaintoimijoita.

9 Datan keruu, käyttö ja hyödyntäminen

Uudet teknologiat kehittyvät nopeasti ja tarjoavat ennennäkemättömiä mahdollisuuksia kaupungin palvelujen parantamiseen. Turun kaupungin tavoitteena on toimia datan hyödyntämisen perustuvan digitaalisen alustatalouden kansainvälisessä kärjessä. Tämän takia osapuolet jakavat keskenään tietoa kevyen liikenteen ja sen turvallisuuden edistämiseksi sekä liikennesuunnittelun tarpeisiin.

Operaattori jakaa anonymisoidun matkustusdatan kaupungin kanssa. Dataa on mahdollisuuksien mukaan suositeltavaa jakaa myös avoimena, jotta sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi kaupungin viranomaiskäyttöön liikennesuunnittelussa. Kytkeä kaupungin käyttämiin tietojärjestelmiin tulee olla mahdollista rajapintojen kautta. Kaupunki voi antaa operaattorille yleistä tietoa kevyestä liikenteestä, asiantuntija-apua sekä apua palautteen välittämisessä.

Operaattorin on suojeltava ja käsiteltävä käyttäjiin liittyvää henkilökohtaista dataa vallitsevan kansallisen ja EU-lainsäädännön mukaisesti. Palvelimet, joiden kautta data kerätään, suositellaan sijoittamaan Suomeen.