



Turun kaupungin ohjeistus yhteiskäyttöisten pienliikennevälineiden operaattoreille

Turun kaupunki



Sisällys

1 Johdanto	3
2 Käsitteet	3
3 Edellytykset	4
4 Hiilineutraalius	4
5 Käyttäjien opastaminen ja turvallisuus	4
6 Kulkuvälineet ja niiden huolto	5
7 Pysäköinti	6
8 Operointi ja siirrot	6
9 Palautejärjestelmät ja yhteistyö	8
10 Datan keruu, käyttö ja hyödyntäminen	9

Turun kaupungin ohjeistus yhteiskäyttöisten pienliikennevälineiden operaattoreille

Raportin tuottaja: Kaupunkiympäristön liikkumispalvelut

Taitto: Turun kaupunki, Katariina Salokannel / Jere Sipponen

Kansikuva: Katariina Salokannel

Julkaisu: Maaliskuu 2024

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.

Tavoitteena on, että Turussa on sujuvaa ja turvallista liikkua 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 kaupunkipyörät ovat kiinteä osa turkulaista kaupunkiliikkumista. 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.

Turun kaupunki haluaa ohjeistaa kulkuvälineitä vuokralle tarjoavia yrityksiä hyvistä menettelytavoista ja säännöistä. Näiden ohjeiden ja sääntöjen 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 tosiasiallisesti jonkun muun toimijan kuin operaattorin tuottama;

”*kulkuvälineellä*” tarkoitetaan yhteiskäyttöisiä pienliikennevälineitä, jotka ovat operaattorin tarjoaman sähköisen älypuhelinsovelluksen, tunnustekortin, salasanan tai muunlaisen tun-

nistautumisen avulla yleisesti käytettävissä. Kulkuvälineitä ovat esimerkiksi sähköpotkulautat, 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.

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 pyydettyäessä toimitettava kaupungille todistus yrityksen maksukykyisyydestä sekä toiminnan tarvitsemista vakuutuksista.

4 Hiilineutraalius

Operaattori sitoutuu noudattamaan kestävä kehityksen mukaisia toimintatapoja palvelun toteuttamisessa. Operaattorilla on velvollisuus raportoida palvelun päästöt pyydettyäessä vähintään vuositasolla. Lisäksi operaattorilla tulee olla suunnitelma siitä, mitä se tekee mahdollisten päästöjen vähentämiseksi.

5 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 mukaisesti 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.

6 Kulkuvälineet ja niiden huolto

Kulkuvälineillä tulee olla selkeä omistajataho, ja operaattorin tulee merkitä kulkuvälineiden omistaja sekä asiakaspalvelun yhteystiedot näkyviin jokaiseen kulkuvälineeseen.

Operaattorin on huolehdittava siitä, että sen tarjoamat kulkuvälineet täyttävät voimassa olevien asetusten ja säännösten vaatimukset. Kulkuvälineiden oikea paikka liikenteessä on tieliikennelain mukaan pääsääntöisesti aina 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. Yhteiskäyttöisten sähköpotkulautojen osalta noudatetaan operaattorien kanssa yhteisesti sovitua maksiminopeutta, joka on 20 km/h. Sähköavusteisen polkupyörän suurin teho saa olla enintään 250W, avustuksen on kytkeydyttävä pois päältä, kun nopeus saavuttaa 25 km/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 palvelukartalla esitetyillä ja vaadituilla alueilla. Lisäksi kulkuvälineillä ajattaessa tulee varmistaa, että Turun keskustan nopeusrajoituksia noudatetaan. Viikonloppu öisin pe-la sekä la-su öinä klo 22–05 maksiminopeus on 15 km/h koko toiminta-alueella. 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 laillisessa, turvallisessa ja asianmukaisessa kunnossa. Operaattori varaa riittävän määrän henkilökuntaa huolto- ja palvelujärjestelmän ylläpitämiseen. Operaattorin tulee kuvata, miten huolto aiotaan järjestää ja kuka siitä vastaa.

7 Pysäköinti

Kulkuvälineitä ei saa pysäköidä palvelukartassa erikseen määritellyille pysäköintikieltoalueille, ajoradalle, jalkakäytävälle tai pyörätielle siten, että pysäköinti voi haitata muuta liikkuamista ja liikennettä tai aiheuttaa kaatumis- tai törmäysvaaran. Operaattorin on pyrittävä varmistamaan, että kulkuvälineet ovat pysäköity niille tarkoitettuihin telineisiin, **pysäköinti-ruutuihin** tai muuten pysäköintiin tarkoitetuille alueille aina, kun se on mahdollista. Kulkuvälineet on pysäköitävä aina mahdollisuuksien mukaan kiinteälle alustalle, kuten asfaltille, kiveykselle tai betonille.

Kaupunki määrittää yhteistyössä operaattorin kanssa virtuaalisia (Geo-fencing) pysäköinti-alueita, 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, **ajokieltoalueet** sekä matalamman ajonopeuden alueet. Alueet julkaistaan **[Turun palvelukartalla](#)**. Kaupunki varaa oikeuden muuttaa pysäköintiin soveltumattomien ja matalamman ajonopeuden alueita palvelukartalla. Kaupungin on kuitenkin viipymättä ilmoitettava muutoksista operaattoreille.

Operaattorit voivat sopia kieltoalueista myös kolmannen osapuolen kanssa, kuten yksityiset taloyhtiöt, mutta kaupunkia pitää informoida uusista rajoituksista ja ne lisätään mahdollisuuksien mukaan kaupungin toimesta Turun palvelukarttaan.

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. Lisäksi operaattorin on pyrittävä siirtämään häiritsevästi pysäköityjä kulkuvälineitä pois esimerkiksi kulkureiteiltä tai vaaroja aiheuttavilta paikoilta. Kaupunki edellyttää operaattoreiden järjestävän ”pysäköintipartioita” siistimään käyttäjien pysäköimiä kulkuneuvoja.

8 Operointi ja siirrot

Operaattorien tulee käyttää sellaista huoltokalustoa, jossa näkyy selkeästi kyseisen operaattorin tunniste, kuten logo. Laitteita siirtelevän huoltohenkilöstön pukeutumisen tulee olla operaattorin ilmeen mukainen. Huoltohenkilöstön tulee välittää mahdolliset palautteet eteenpäin ja annettava tarvittaessa operaattorin yhteystiedot, mikäli niitä ei ole merkitty huoltokalustoon esimerkiksi, jos käytössä on alihankkijan kalusto.

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 pysäköinti- tai ajokieltoalueelle.

Yhteiskäyttöiset liikennevälineet eivät saa haitata kaupungin kunnossapidon työskentelyä. **Jos operaattori ei ole ryhtynyt tarvittaviin siirtotoimenpiteisiin kehotuksesta huolimatta, 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.**

Operaattori voi toiminnassaan käyttää niin sanottuja ”droppeja” eli pysäköintialueita, jonne tuodaan useita lautoja kerrallaan käyttäjien saataville. Näiden alueiden tulee olla sijainniltaan sellaisia, että niihin pääsee operaattorin kalustolla tieliikennelakia ja sujuvia sekä hyviä liikennekäytäntöjä noudattamalla. Kaupunki voi pyytää operaattoreita siirtämään tai poistamaan dropin, jos siitä on muodostunut haittaa muulle liikenteelle.

Talvikausi

Alla olevat säännöt kertovat minimitason ja operaattorit voivat aloittaa talvikauden myös aikaisemminkin.

Talvikaudella tarkoitetaan ajanjaksoa, jolloin sähköpotkulaudat eivät ole kaupunkilaisten saatavilla. Käytännössä 1.12.–31.3. välisenä ajanjaksona.

Varautuminen lähestyvään talvikauteen:

- Kaupunki suosittelee, että operaattorit aloittavat valmistautumisen talvikauteen jo hyvissä ajoin syksyllä (loka/marraskuussa) pienentämällä reilusti operoiviensa sähköpotkulautojen kokonaismäärää.

- Operaattoreiden tulee aktiivisesti seurata säätilaa jo syksyllä ja vaarallisen sään takia, kuten lumen tai mustan jään takia, ottaa tilapäisesti sähköpotkulaudat pois asiakaskäytöstä. Käytännössä palvelu tulee keskeyttää, jos lämpötila menee pakkasen puolelle.
- Sähköpotkulaudat voi taas palauttaa asiakaskäyttöön, kun lämpötila on noussut plussalle tai olosuhteet ovat muuten normaalit/turvalliset.
- Kaupunki suosittelee, että marraskuun ensimmäisestä päivästä alkaen operaattorin sähköpotkulautojen määrä on sellainen, että ne ovat mahdollista poistaa katukuvasta 72 tunnin aikana.

Talvikausi

- Kaupunki seuraa säätilaa yhdessä oman organisaationsa kunnossapidon kanssa. Kaupunki lähettää operaattoreille viestin, kun talvikausi pitää aloittaa ja operaattorin tulee poistaa sähköpotkulaudat katukuvasta välittömästi.
- Saatuaan viestin operaattoreilla on kuitenkin seuraavat 72-tuntia aikaa tyhjentää kadut ja julkiset alueet sähköpotkulaudoistansa.
- Talvikauden aikana sähköpotkulaudat eivät ole käytössä, eikä näkyvissä kaupungissa, vaan operaattorin omassa varastossa/tiloissa.
- Talvikausi ei pääty ennen kuin kaupunki on ilmoittanut operaattoreille, että uusi kausi on alkanut ja sähköpotkulautoja saa tuoda kaupunkilaisten saatavilla, kuitenkin aikaisimpana mahdollisena ajankohtana on maaliskuun alku.
- Kaupunki seuraa säätilaa yhdessä oman organisaationsa kunnossapidon kanssa. Talvikauden päättymisen sääkriteerit perustuvat Suomen Ilmatieteen laitoksen 10 päivän ennusteeseen, joka käytännössä tarkoittaa, että 10 seuraavan päivän ennusteen osalta säätilan tulee olla plussalla ja katutilassa ei ole jätää tai lunta.

9 Palautejärjestelmät ja yhteistyö

Operaattorilla on oltava selkeät asiakaspalvelu- ja viestintäkanavat esim. puhelin ja mobiilisovellus ja riittävät resurssit palautteiden käsittelyyn. Palautejärjestelmän tulee olla myös kytkettynä sovellukseen, jolla kulkuvälineet vuokrataan. Asiakaspalvelujärjestelmistä tulee saada tietoa kulkuvälineiden turvallisesta käytöstä, ja niissä täytyy voida esittää kysymyksiä ja reklamoida palvelusta. 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. Asiakaspalvelun tulee palvella käyttäjiä vähintään välineiden käyttösesongin aikana. Operaattori ohjeistaa käyttäjiä raportoimaan kulkuvälineiden vika- ja muista ongelmatilanteista suoraan operaattorille. Operaattori varmistaa,

että myös muilla kuin palvelun käyttäjillä on oltava mahdollisuus ottaa yhteyttä operaattoriin. Operaattorin on myös toimitettava yhteystiedot, jonne kaupungille tulleet palautteet voidaan ohjata käsittelyä varten.

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.

10 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.

Turun kaupunki julkaisee palvelukartalla liikkumisnäkyvän, jossa näytetään palveluntarjoajien vapaana olevien liikkumisvälineiden reaaliaikaiset sijaintitiedot. Sijaintitietojen näyttämisessä pyydetään noudattamaan General Bikeshare Feed Specification (GBFS) -standardia versio 2.2 (<https://github.com/NABSA/gbfs/blob/v2.2/gbfs.md>). Sieltä erityisesti `free_bike_status` ja `station_information`. Palveluntarjoajat sitoutuvat antamaan kaupungille osoitteen rajapintaan, josta tiedot haetaan JSON-muodossa.