

## Yrityskaupan hyväksyminen: Elisa Oyj / Moontalk Oy

Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ("KKV" tai "virasto") on 18.01.2024 ilmoitettu järjestely, jossa Elisa Oyj ("ilmoittaja" tai "Elisa") hankkii yksinomaisen määräysvallan Moontalk Oy:ssä ("kohde" tai "Moontalk").

### 1 Yrityskaupan osapuolet ja ilmoittajan näkemys relevanteista markkinoista

**Elisa** on yksi Suomen kolmesta suuresta mobiilioperaattorista. Elisa-konserni tarjoaa lisäksi verkko- ja tietoturvapalveluja, IT-palveluja, tekoälypalveluja, asiakaspalveluratkaisuja ja muita digitaalisia palveluja. Elisa-konsernin palveluista monikanavaisen asiakaspalvelun ratkaisuihin kuuluvat Elisa Ring, Elisa Vakio, Elisa OC ja Elisa Desk. Näistä mobiilivaihdopalvelu Elisa Ring on pilvipohjainen puhe- ja asiakaspalveluratkaisu, jota voi käyttää mobiilisovelluksen tai verkkoselaimen kautta. Elisalla on myös yksinkertaisempi mobiilivaihdopalvelu, Elisa Vakio -sovellus, jonka avulla asiakkailta tulevat puhelut ohjataan automaattisesti vapaana olevalle työntekijälle.

**Moontalkin** liiketoiminta muodostuu kokonaisuudessaan mobiilivaihdopalvelun ja siihen liitännäisten teknologiaratkaisujen sekä operaattorien mobiiliiliittymäpalvelujen tarjoamisesta. Moontalkin Mustalinja-mobiilivaihteella yritysasiakas voi hallinnoida saapuvia puheluja. Mustalinja-palvelua voi käyttää mobiilisovelluksen tai verkkoselaimen kautta. Mobiilivaihdopalvelun yhteydessä Moontalk myy operaattorien edustajana myös Mustalinja-yritysliittymää, joka tarkoittaa lähtökohtaisesti Elisan tarjoamaa matkaviestinverkon liittymäpalvelua.

Ilmoittajan mukaan yrityskaupan osapuolten liiketoiminta on päällekkäistä monikanavaisen asiakaspalvelun ratkaisujen markkinoilla Suomessa. Nämä ratkaisut ovat lähtökohtaisesti palveluntarjoajan ylläpitämiä ohjelmistopalveluja, jotka mahdollistavat useassa viestintäkanavassa tapahtuvan asiakaskommunikaation yhdistämisen. Yritykset voivat hankkia monikanavaisen asiakaspalvelun ratkaisuja joko erikseen viestintäkanavakohtaisina palveluina hyödyntäen palveluntarjoajien integraatiomahdollisuuksia tai useampia eri viestintäkanavia kattavina palvelukokonaisuuksina.

Markkinaa kommunikaatiokanava- ja käyttötarkoitukseltaan tarkasteltaessa osapuolilla on päällekkäisyyttä mobiilivaihdopalveluissa. Mobiilivaihteella viitataan erityisesti mobiilisovellukseen, jolla esimerkiksi yrityksen työntekijät voivat hallita puheluitaan asiakkaidensa kanssa sijainnistaan riippumatta. Mobiilivaihdopalvelua voi tyypillisesti käyttää myös verkkoselaimen kautta eri päätelaitteilla. Ilmoittaja on toimittanut markkinatietoja sekä monikanavaisen asiakaspalvelun ratkaisujen että erikseen mobiilivaihdopalveluiden

markkinoilta Suomesta.<sup>1</sup> Lisäksi ilmoittaja on toimittanut tietoja osapuolten painotuksista mobiilivaihdepalveluiden eri asiakasryhmissä.

Mobiilivaihdepalveluilla on mahdollinen liitântä mobiililiittymiin, sillä mobiilivaihdetta käytetään ensisijaisesti hallinnoimaan mobiililiittymillä soitettavia puheluja. Asiakasyritykset voivat hankkia tarvitsemansa mobiililiittymät samalla kun ne hankkivat mobiilivaihdepalveluja. Ilmoittaja on toimittanut tietoja Elisan asemasta mobiililiittymäpalveluiden markkinalla ja erikseen yrityksiä asiakkaiden mobiililiittymien markkinalla.<sup>2</sup>

KKV on tarkastellut yrityskaupan kilpailuvaikutuksia ilmoittajan esittämän mukaisesti. Asian ratkaisu huomioiden markkinamäärittely on voitu jättää avoimeksi.

## 2 Yrityskaupan kilpailuvaikutukset

KKV:n arvion mukaan yrityskauppa ei kilpailulain 25 §:ssä tarkoitetulla tavalla olennaisesti estä tehokasta kilpailua Suomen markkinoilla tai niiden oleellisella osalla. Osapuolten yhteenlasketut markkinaosuudet jäivät ilmoittajan toimittamien tietojen perusteella maltillisiksi. Viraston markkinakuulemisessa eräs lausunnonantaja katsoi, että osapuolten yhteenlaskettu markkinaosuus mobiilivaihdepalveluiden markkinalla Suomessa muodostuisi huomattavasti korkeammaksi kuin ilmoittaja on esittänyt.<sup>3</sup> Virasto on kerännyt suurimmilta mobiilivaihdepalveluista tarjoavilta toimijoilta myyntitietoja ilmoittajan esittämien markkinatietojen luotettavuuden varmistamiseksi. Kerättyjen tietojen perusteella osapuolten yhteenlaskettu markkinaosuus on ilmoittajan esittämää korkeampi mutta kuitenkin maltillinen. Markkinalle jää lisäksi muita merkittäviä kilpailijoita.

Markkinakuulemisessa esitettiin myös huoli, että teleoperaattoriliiketoiminnan hinnoittelusäätelyn muutokset olisivat vähentäneet muiden kuin operaattoreiden kilpailumahdollisuuksia mobiilivaihdepalveluissa. Lisäksi eräs lausunnonantaja katsoi, että Elisa voisi vahvan mobiililiittymämarkkinan asemansa vuoksi subventoida mobiilivaihdepalveluidensa hintoja muilla tulovirroilla sekä nostaa mobiilivaihdemarkkinan kilpailijoidensa kustannuksia. Yrityskaupan kilpailuvaikutusten arvioinnissa on keskeistä tarkastella, miten yrityskauppa muuttaa

---

<sup>1</sup> Ilmoittajan mobiilivaihdepalvelujen Suomen markkinan koon tiedot perustuvat Gartnerin Unified Communications -tilastoon. Ilmoittajan arvion mukaan Suomen osalta noin 99 % kyseisen segmentin tilaston mukaisesta markkinasta koostuu mobiilivaihdepalveluista. Ilmoittajan käsityksen mukaan Gartnerin Unified Communications -markkinaan ei ole sisällytetty liikevaihtoa contact centre -palveluista. Ilmoittajan mukaan osapuolten markkinaosuudet olisivat contact centre -palveluissa pienemmät kuin mobiilivaihdepalveluissa, joten contact centre -palvelujen kuuluminen samalle relevantille tuotemarkkinalle mobiilivaihdepalveluiden kanssa voidaan jättää avoimeksi.

<sup>2</sup> Elisan mobiililiittymien Suomen markkinaosuudet perustuvat Traficomien liittymämäärätilastoihin. Moontalk toimii lisäksi mobiililiittymien markkinoihin vertikaalisesti liitännäisillä mobiililiittymien edustusmyynnin markkinoilla ja sillä on edustusosuus Elisan kanssa.

<sup>3</sup> Lausunnonantaja myös korosti, että mobiilivaihdepalvelu on keskeinen liittymien peruslisäarvopalvelu ja monelle yritysasiakkaalle välttämätön.

markkinan rakennetta. Huoli sääntelymuutosten vaikutuksesta kilpailutilanteeseen ei ole seurausta käsiteltävänä olevasta yrityskaupasta. Yrityskauppa ei vaikuta mobiiliiliittymäpalveluiden markkinan rakenteeseen, vaan markkinalle jää kolme kilpailevaa operaattoria. Elisan asema mobiilivaihdopalveluissa ei myöskään vahvistu merkittäväksi yrityskaupan seurauksena.

### 3 Ratkaisu

Kilpailu- ja kuluttajavirasto hyväksyy yrityskaupan, jossa Elisa Oyj hankkii yksinomaisten määräysvallan Moontalk Oy:ssä.

### 4 Sovelletut säännökset

Kilpailulaki (948/2011) 21, 22, 24, 25 ja 26 §.

### 5 Muutoksenhaku

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tässä asiassa antamaan päätökseen saa hakea muutosta markkinaoikeudelta kilpailulain 49 a §:n mukaan siten kuin oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa (808/2019) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

### 6 Lisätiedot

Lisätietoja päätöksestä antaa johtava asiantuntija Riina Autio, puhelin 029 505 3690, sähköposti etunimi.sukunimi@kkv.fi.

Ylijohtaja

Timo Mattila

Johtava asiantuntija

Riina Autio