



16.12.2003

841/519/2003

Teleyritykset

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

Viestintäviraston selvityspyyntö 29.8.2003

PALVELUN LAATUA KOSKEVIEN TIETOJEN JULKAISEMINEN JA TOIMITTAMINEN
VIESTINTÄVIRASTOLLE

Viestintämarkkinalain (393/2003) 82 §:n mukaan Viestintävirasto voi päätöksellään asettaa teleyritykselle velvollisuuden julkaista vertailukelpoisia ja ajantasaisia tietoja teleyrityksen tarjoamien palveluiden laadusta. Lain perustelujen mukaan velvollisuus voidaan asettaa, jos sen katsotaan olevan käyttäjien edun mukaista. Viestintäviraston määräyksen viestintäverkon verkonhallinnasta 50 B/2003 M mukaan teleyrityksen on jatkuvasti seurattava yleisten viestintäverkkojensa ja viestintäpalvelujensa laatua ja palveluvarmuutta. Tietojen mittaamisessa käytetään Viestintäviraston määräykseen viestintäverkon verkonhallinnasta 50 B/2003 M liittyvän standardiluettelon mukaisesti ETSIn standardia EG 201 769-1.

Viestintävirasto on selvittänyt sitä, mitä tietoja teleyritykset julkaisevat palvelujensa laadusta ja millaisia suunnitelmia teleyrityksillä on tietojen julkaisemiseksi. Selvitysten perusteella Viestintävirasto katsoo, että useat teleyritykset eivät julkaise riittävästi tietoa palvelujensa laadusta. Viestintävirasto katsoo, että käyttäjien edun mukaista olisi, että teleyritykset keräävät ja julkaisevat seuraavat tiedot teleyrityksen internet-sivuilla tai muulla vastaavalla tavalla neljännesvuosittain alkaen 1.1.2004 – 31.3.2004:

1 Teleyrityksen asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausaika eriteltynä palvelunumeroitain ja toiminnoittain (kiinteä puhelinverkko, matkaviestinverkko, laajakaistayhteydet)

1.1 Keskimääräinen vastausaika. Vastausaika lasketaan siihen hetkeen, jolloin luonnollinen asiakaspalveluhenkilö vastaa asiakkaalle. Mukaan luetaan odotusaika, jos asiakaspalveluhenkilö on varattu. Tiedosta on käytävä selvästi ilmi, lasketaanko ETSIn standardin mukaisesti mukaan aika, joka kuluu asiakkaalta eri valikoissa ennen mahdollista jonotusta, vai jätetäänkö tämä aika pois laskuista.

1.2 Niiden puhelujen prosentuaalinen osuus, joihin vastataan 20 sekunnin kuluessa.

1.3 Tiedot siitä, onko palvelu ja jonotus maksullista vai ilmaista.

Viestintäviraston katsoo, että myös seuraavien tietojen julkaiseminen toiminnoittain (kiinteä puhelinverkko, matkaviestinverkko, laajakaistayhteydet) olisi käyttäjille hyödyllistä toiminnan laadun arvioimiseksi:

2 Laskuvalitusten prosentuaalinen osuus kaikista laskuista
- Mukaan luetaan kaikki mittausajanjaksona (neljännesvuosi) saapuneet laskuvalitukset riippumatta siitä, ovatko ne aiheellisia. Mukaan ei lueta laskuja koskevia muita kyselyitä.

3 Liittymän toimitusaika

3.1 Ajat, joissa 95 % ja 99 % tilauksista on toimitettu. Ajat ilmoitetaan päivinä. Mukaan luetaan kaikki päivät, myös pyhäpäivät.

3.2 Asiakkaan kanssa sovittuun aikaan mennessä toimitettujen tilausten prosentuaalinen osuus kaikista tilauksista.

3.3 Tarvittaessa tarkempi tilasto liittymän toimitusajan osatekijöistä, jos teleyritys esim. katsoo kokonaistoimitusajan pituuden johtuvan pääosin teleyrityksen ulkopuolisista syistä.

4 Asiakkaiden tekemien vika- ja häiriöilmoitusten määrä mittausajanjaksona (neljännesvuosi) laskettuna liittymää kohti

- Mukaan luetaan kaikki verkkoon tai palveluun kohdistuvat aiheelliset vika- ja häiriöilmoitukset.

5 Asiakkaiden tekemien vika- ja häiriöilmoitusten korjaus- ja selvitysaika
- Mukaan luetaan aika asiakkaan tekemästä vika- tai häiriöilmoituksesta siihen asti, kun vika tai häiriö on korjattu.

5.1 Ajat, joissa 80 % ja 95 % vioista ja häiriöistä on korjattu. Ajat ilmoitetaan tunteina.

5.2 Teleyrityksen ilmoittamaan tavoiteaikaan mennessä korjattujen vikojen ja häiriöiden prosentuaalinen osuus kaikista vioista ja häiriöistä.

5.3 Teleyrityksen ilmoittama tavoiteaika vikojen ja häiriöiden korjaamiselle.

Viestintämarkkinalain 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Viestintämarkkinalain 112 §:n mukaan teleyrityksellä on Viestintäviraston pyynnöstä velvollisuus kerätä ja liike- ja ammattisalaisuuksien estämättä luovuttaa Viestintävirastolle teletoiminnan ohjauksen ja valvonnan kannalta tarpeellisia tietoja.

Viestintävirasto seuraa teleyritysten palvelun laadun kehitystä ja pyytää teleyrityksiä toimittamaan 21.4.2004 mennessä Viestintävirastolle kaikki kohdissa 1 - 5 mainitut tiedot ajanjaksolta 1.1.2004 – 31.3.2004. Viestintävirasto pyytää teleyrityksiä samalla myös ilmoittamaan Viestintävirastolle, mitä tietoja ja miten teleyritys on julkaissut. Viestintävirasto harkitsee tämän jälkeen, onko sen tarpeen ryhtyä tässä asiassa muihin viestintämarkkinalain 82 §:n mukaisiin toimenpiteisiin.

Ylijohtaja

Rauni Hagman

Johtaja

Tapani Rantanen

JAKELU

Teleyritykset

TIEDOKSI

FiCom ry
Finnet-liitto
Liikenne- ja viestintäministeriö /Viestintämarkkinaosasto