

DNA Oy

## PÄÄTÖS PALVELUN LAATUA KOSKEVAN TIEDON JULKAISUVELVOLLISUUDESTA

### 1. Asian tausta

Viestintävirasto on 17.6.2004 antamallaan päätöksellä<sup>1</sup> velvoittanut päätöksessä mainitut teleyritykset julkaisemaan tiedot asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista päätöksessä tarkemmin yksilöidyllä tavalla. Päätöksen antamisen taustalla olivat teleyritysten asiakkaiden ongelmalliset kokemukset asiakas- ja neuvontapalvelujen saavutettavuudesta. Päätöstä edeltävässä selvitystyössä Viestintävirasto oli todennut, että vain osa teleyrityksistä julkaisi asianmukaisesti tietoja palvelumittareistaan, eikä käyttäjillä tästä johtuen ollut saatavilla riittävästi vertailukelpoista tietoa teleyritysten asiakas- ja neuvontapalvelujen laadusta.

Viestintävirastoon tulleiden asiakasyhteydenottojen ja julkisuudessa esitettyjen tietojen perusteella käyttäjien kokema teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden saavutettavuus on edelleen ollut useissa tapauksissa jossain määrin epätydyttävää. Jotta käyttäjillä olisi jatkossakin saatavilla riittävästi vertailukelpoista tietoa teleyritysten palvelun laadusta, Viestintävirasto päivittää nyt annettavalla päätöksellä vuonna 2004 annetun päätöksen sisältöä ja kohderyhmää.

### 2. Sovellettavat säännökset

#### Palvelun laadun mittaaminen ja tietojen julkaiseminen

Viestintämarkkinalain (393/2003) 82 §:n<sup>2</sup> mukaan Viestintävirasto voi päätöksellään asettaa teleyritykselle tai numerotiedotuspalvelun tarjoajalle velvollisuuden julkaista vertailukelpoisia ja ajantasaisia tietoja teleyrityksen tarjoamien palveluiden laadusta. Lain mukaan päätöksessä on määrättävä julkaistavat tiedot ja tiedon julkaisutapa. Julkaistavat tiedot voivat koskea muun ohessa liittymän toimitusaikaa, vikojen määrää liittymää kohden ja vikojen korjausaikaa, puhelunmuodostusaikaa, numerotiedotuspalvelun vastausaikaa sekä laskutuksen oikeellisuutta.

---

<sup>1</sup> Dnro 841/519/2003.

<sup>2</sup> Muutettu lailla 20.1.2006/26.

Viestintämarkkinalain 82 §:ssä on lueteltu esimerkkejä julkaistavista tiedoista. Lakia koskevan hallituksen esityksen<sup>3</sup> yksityiskohtaisissa perusteissa kuitenkin todetaan, että käytännössä palvelujen laatua mittaavat kriteerit on määritelty standardeissa.

Viestintämarkkinalain 82 § perustuu EY:n yleispalveludirektiivin<sup>4</sup> 22 artiklaan ja direktiivin liitteeseen III. Yleispalveludirektiivin 22.1 artiklan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat, otettuaan huomioon kaikkien asianomaisten osapuolten näkemykset, vaatia yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavia yrityksiä julkaisemaan loppukäyttäjien käyttöön vertailukelpoisia, riittäviä ja ajantasaisia tietoja palvelun laadusta. Tiedot on pyynnöstä toimitettava kansalliselle sääntelyviranomaiselle ennen niiden julkaisemista. Direktiivin artiklan 22.2 mukaan sääntelyviranomaisen voi yksilöidä mitattavat muuttujat ja käyttää tarvittaessa liitteessä III mainittuja muuttujia. Liitteessä III yksilöidään mitattavat muuttujat ja mittausmenetelmät ETSIn standardin EG 201 769-1 avulla. Yksi liitteessä ja ETSIn standardissa tarkoitettu mittauskohde on vastausaika operaattorin neuvontapalveluissa.

Viestintäviraston 1.1.2010 voimaan tulevassa määräyksessä viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta<sup>5</sup> määrätään mm. yleisessä viestintäverkossa tarjottavan viestintäpalvelun asiakaspalvelun laadun tekijöiden seurannasta. Määräyksen 7 §:n 2 momentin mukaan teleyrityksen on mitattava ja neljännesvuosittain tilastoitava puhelimitse tarjoamansa asiakaspalvelun vastausaika. Määräyksen asiakaspalvelun laadun seurannasta annettuja velvoitteita sovelletaan yleisiin viestintäverkkoihin ja viestintäpalveluihin. Yleisen viestintäverkon ja viestintäpalvelun käsitteet määritellään viestintämarkkinalaissa ja ne ovat teknologianeutraalit.

Viestintävirasto on määräyksessä käyttänyt palvelun laadun muuttujien ja mittausmenetelmien määrittelyssä yleispalveludirektiivistä poiketen ETSIn uudempaa standardia EG 202 057-1. Viestintävirasto katsoo tämän perustelluksi, koska yleispalveludirektiivi on parhaillaan päivitty-mässä ja uudessa direktiivissä viitataan asiakaspalvelun muuttujien ja mittausmenetelmien määrittelyssä mainittuun ETSIn uudempaan standardiin.

### 3. Kuuleminen

Ennen päätöksen antamista Viestintävirasto varasi asianosaisille teleyrityksille hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisen tilaisuuden lausua mieltäpitemensä päätösluonnoksesta.

Määräajan kuluessa Viestintävirasto vastaanotti kaksi lausuntoa. Lausunnoissa ei tullut esiin sellaisia asioita, joiden nojalla päätösluonnosta olisi ollut syytä muuttaa.

### 4. Päätöksen perustelut

#### Käyttäjien mahdollisuudet vertailla teleyritysten palveluita

Viestintävirasto katsoo, että käyttäjien edun turvaamiseksi on tarpeellista velvoittaa jäljempänä yksilöidyt teleyritykset julkaisemaan säännöllisin väliajoin asiakas- ja neuvontapalvelupuhelintensa vastausajat. Tiedot tu-

<sup>3</sup> HE 112/2002 vp, s. 165.

<sup>4</sup> Euroopan Parlamentin ja Neuvoston direktiivi yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (2002/22/EY).

<sup>5</sup> Määräys viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, annettu Helsingissä 20 päivänä loka-kuuta 2009, Viestintävirasto 58/2009 M.

lee tässä päätöksessä tarkemmin eritellyllä tavalla julkaista siten, että ne ovat julkisesti ja helposti käyttäjien saatavilla, jotta käyttäjien tiedon- saamismahdollisuudet ja sitä kautta vertailumahdollisuudet turvataan.

Viraston päätös koskee vain vastausajoista tiedottamista. Päätös ei vel- voita mihinkään tiettyyn vastausaikaan. Ensisijainen kannustin hyvän palvelutason ylläpitämiseen ei ole sääntely vaan liiketoiminnalliset syyt kuten kilpailu ja asiakaspalvelutarpeet. Viestintävirasto katsoo, että huomion kiinnittäminen asiaan sääntelyn keinoin on kuitenkin omiaan vä- lillisesti parantamaan käyttäjien teleyrityksiltä saamaa palvelutasoa.

#### Julkaistavien tietojen sisältö

Teleyrityksien asiakkailleen tarjoama asiakaspalvelu on siirtynyt voimak- kaasti myös muutoin kuin puhelimitse annettavaan neuvontaan. Viestin- täviraston käsityksen mukaan puhelin on kuitenkin edelleen selvästi käy- tetyin väline käyttäjien asioidessa teleyritysten asiakaspalvelun kanssa. Monet asiakkaat arvioivatkin teleyrityksen asiakaspalvelun laatua juuri asiakaspalvelupuhelimen vastausajan perusteella. Näistä syistä puheli- mitse annettavan asiakaspalvelun vastausaika on Viestintäviraston nä- kemyksen mukaan kuvaavin asiakaspalvelun laadun mittari. Asiakas- ja neuvontapalvelupuheluiden vastausaikojen julkaisemisvelvoitteen lisäksi Viestintävirasto kuitenkin suosittelee määräykseen 58 liittyvässä peruste- lumuistiossa<sup>6</sup>, että teleyritykset tilastoivat ja julkaisevat myös muiden sähköisten asiointikanavien vastausaikatietoja.

Vuonna 2004 annetussa päätöksessä teleyritysten asiakas- ja neuvonta- palvelun vastausaikojen julkaisemisvelvollisuudesta teleyritykset velvoi- tettiin tilastoimaan ja julkaisemaan niiden puheluiden prosenttiosuus, joi- hin oli vastattu alle 20 sekunnissa. Tässä päätöksessä mittaus- ja tilas- tointimenetelmän aikaraja on muutettu 60 sekuntiin. Muutos on linjassa Viestintäviraston määräyksen M58<sup>7</sup> kanssa. Viestintäviraston käsityksen mukaan 60 sekunnin aikaraja puheluun vastaamisessa kuvaa paremmin asiakkaan kokemusta riittävän hyvästä asiakaspalvelusta.

#### Julkaisutapa

Palvelutason vertailutietojen tarkoitus on antaa käyttäjälle tietoa esimer- kiksi tilanteessa, jossa käyttäjä tekee valintaa kilpailevien liittymän tar- joajien välillä. Tiedot velvoitetaan julkaisemaan internet-sivuilla siksi, et- tä internet on yleinen ja käyttäjälle helppo tiedonhankintakanava etenkin silloin, kun käyttäjä hankkii tietoja useamman yrityksen palveluista. Viestintävirasto kuitenkin suosittelee, että käyttäjällä on tarvittaessa mahdollisuus saada vastaavaa tietoa asiakaspalvelutasosta myös pape- rimuodossa.

#### Velvoitettavat teleyritykset

Velvollisuus julkaista asiakaspalvelun vastausaika tässä päätöksessä määritellyllä tavalla on kohdistettu teleyrityksiin, jotka tarjoavat kulutta- ja-asiakkaille puhelin- tai laajakaistapalveluita yleisessä viestintäverkos- sa. Näistä yrityksistä velvollisuuden ulkopuolelle on kuitenkin rajattu joukko teleyrityksiä, joiden harjoittama teletoiminta on vertailussa mui- hin laajuudeltaan pienehköä. Raja-arvona velvollisuuden asettamiselle on pidetty Suomessa harjoitettava teletoiminnan volyyymiä. Velvollisuutta ei ole asetettu yrityksille, joiden teletoiminnan volyyymi on suhteellisen pie-

<sup>6</sup> Määräyksen 58 perustelut ja soveltaminen, Viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, MPS 58.

<sup>7</sup> Määräys viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, annettu Helsingissä 20 päivänä loka- kuuta 2009, Viestintävirasto 58/2009 M.

nimuotoista vertailussa muihin palveluntarjoajiin. Viestintävirasto katsoo, että pienimpien teleyritysten jättäminen velvollisuuden ulkopuolelle on suhteellisuusperiaatteen valossa perusteltua. Viestintävirasto kuitenkin suosittelee, että kaikki kuluttajille puhelinpalveluita tai laajakaistapalveluita tarjoavat teleyritykset julkaisevat tiedot asiakaspalvelunsa vastausajoista, vaikka varsinaista velvoitetta tietojen julkaisemiseen ei olisi asetettu.

## 5. Päätös

Viestintävirasto velvoittaa DNA Oy:n julkaisemaan asiakas- ja neuvontapalveluidensa vastausajoista jäljempänä yksilöidyt tiedot.

Päätös on voimassa 1.1.2010 alkaen. Velvollisuus julkaista tietoja tämän päätöksen mukaisesti asetetaan toistaiseksi siten, että ensimmäisen keran tiedot on julkaistava 14.4.2010 mennessä ajalta 1.1.–31.3.2010. Teleyritysten tulee toimittaa Viestintävirastolle 14.4.2010 mennessä myös lyhyt selvitys tietojen julkaisemisesta sekä tieto tarkasta internet-osoitteesta (URL), josta tiedot voi tarkistaa. Perustellusta syyistä asetettua määräaikaa voidaan yrityksen pyynnöstä pidentää.

Tämä päätös kumoaa DNA Oy:n<sup>8</sup> osalta vuonna 2004 annetun Viestintäviraston päätöksen teleyritysten asiakas- ja neuvontapalvelun vastausaikojen julkaisemisvelvollisuudesta<sup>9</sup>.

### 5.1 Julkaistavat tiedot

Teleyrityksen tulee julkaista asiakas- ja neuvontapalveluidensa vastausaika eriteltynä palvelunumeroitain ja toiminnoittain (kiinteä puhelinverkko, matkaviestinverkko, internet-liittymät), jos näille on eri palvelunumerot. Julkaistavia tietoja ovat:

5.1.1 Keskimääräinen vastausaika.

5.1.2 Niiden puhelujen prosentuaalinen osuus, joihin vastataan 60 sekunnissa.

Tietojen mittaamisen toteutuksessa on noudatettava Viestintäviraston määräystä 58 viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta<sup>10</sup> ja yleispalvelusta sekä määräyksen 58 perustelut ja soveltaminen -asiakirjaa<sup>11</sup>.

Lisäksi Viestintävirasto *suosittelee*, että vastausaikatietojen julkaisun yhteydessä kerrotaan myös, onko teleyrityksen asiakaspalvelu ja jonotus maksullista vai ilmaista, vaikka viestintämarkkina-alueilla ei nimenomaan edellytetä hintatietojen ilmoittamista erikseen tässä yhteydessä.

### 5.2 Tietojen mittaus- ja julkaisuvälit

Tietoja on mitattava ja julkaistava neljännesvuosittain. Neljännesvuosittaisella tilastoinnilla tarkoitetaan seuraavia vuosittaisia ajanjaksoja: 1.1.–31.3., 1.4.–30.6., 1.7.–30.9. ja 1.10.–31.12. Mitatut tiedot on julkaistava kahden viikon kuluessa mitattavan ajanjakson päättymisestä.

<sup>8</sup> Päätös annettu vuonna 2004 DNA Finland Oy:lle.

<sup>9</sup> Dnro 841/519/2003.

<sup>10</sup> Määräys viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, annettu Helsingissä 20 päivänä loka-kuuta 2009, Viestintävirasto 58/2009 M.

<sup>11</sup> MPS 58, 20.10.2009.

### 5.3 Tietojen julkaisutapa

Tiedot on julkaistava teleyrityksen internet-sivuilla. Tietojen on oltava helposti löydettävissä tavanomaisilla internet-sivuilla käytettävillä tavoilla eli asianmukaisilla hakusanoilla ja/tai linkityksillä.

Niiden käyttäjien varalta, joilla ei ole käytettävissään internet-yhteyttä, tiedot suositellaan julkaistavaksi myös paperimuodossa. Pelkkä paperimuodossa julkaiseminen on riittävää vain, jos teleyrityksellä ei ole lainkaan internet-sivustoa.

### 6. Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

Johtaja

Johanna Juusela

Lakimies

Anu Kettunen