

Ålands Telefonandelslag

## BESLUT OM TELEFÖRETAGENS SKYLDIGHET ATT OFFENTLIGGÖRA UPPGIFTER OM TJÄNSTERNAS KVALITET

### 1. Bakgrund till ärendet

Kommunikationsverket har genom sitt beslut av den 17 juni 2004<sup>1</sup> ålagt de teleföretag som nämns i beslutet att offentliggöra uppgifter om svarstider för sina kund- och rådgivningstjänster på det sätt som närmare definieras i beslutet.<sup>2</sup> Bakgrunden till beslutet var den otillfredsställelse som teleföretagens kunder i många fall hade upplevt när de försökte nå tjänsterna. I sina utredningar som gjordes innan beslutet fattades hade Kommunikationsverket konstaterat att bara en del av teleföretagen offentliggör uppgifter om sina kvalitetsparametrar på behörigt sätt och att kunderna därför inte har tillräckligt jämförbar information om kvaliteten på alla teleföretags kund- och rådgivningstjänster.

På basis av kontakter från kunder till Kommunikationsverket och uppgifter som framförts i offentligheten har den tillgänglighet till teleföretagens kund- och rådgivningstjänster som användarna upplevt i viss mån fortfarande varit otillfredsställande. För att användarna även i fortsättningen skulle ha tillräckligt med jämförbar information om teleföretagens tjänster uppdaterar Kommunikationsverket nu innehållet i och målgruppen av beslutet från år 2004.

### 2. Bestämmelser som tillämpas

#### Mätning av servicekvalitet och offentliggörande av uppgifterna

Enligt 82 §<sup>3</sup> i kommunikationsmarknadslagen (393/2003) kan Kommunikationsverket genom sitt beslut ålägga ett teleföretag en skyldighet att offentliggöra jämförbara och aktuella uppgifter om kvaliteten på de tjänster teleföretaget tillhandahåller. Enligt lagen ska i beslutet anges vilka uppgifter som ska offentliggöras och på vilket sätt de ska offentliggöras. De uppgifter som ska publiceras kan gälla leveranstid för anslut-

---

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

<sup>2</sup> Kommunikationsverket har inte genom sitt tidigare beslut ålagt Ålands Telefonandelslag en skyldighet att offentliggöra uppgifter om kvaliteten på tjänsten.

<sup>3</sup> Ändrad genom lag av 20.1.2006/26.

ningen, felfrekvens per anslutning och väntetid för avhjälpande av fel, uppkopplingstid, svarstid för nummerupplysningstjänsten och faktureringsens korrekthet.

I 82 § i kommunikationsmarknadslagen uppges exempel på uppgifter som ska offentliggöras. I detaljmotivering till regeringens proposition<sup>4</sup> konstateras dock att kriterierna för tjänsternas kvalitet definieras i praktiken i standarder.

Kommunikationsmarknadslagens 82 § baserar sig på artikel 22 i EG:s direktiv om samhällsomfattande tjänster<sup>5</sup> och bilaga III till direktivet. I enlighet med artikel 22.1 i direktivet om samhällsomfattande tjänster ska medlemsstaterna säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna, sedan de beaktat de berörda parternas synpunkter, har möjlighet att kräva att de företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster offentliggör jämförbar, tillräcklig och aktuell information om tjänsternas kvalitet till slutanvändarna. Information ska på begäran även lämnas till den nationella regleringsmyndigheten innan den offentliggörs. Enligt artikel 22.2 kan regleringsmyndigheten specificera parametrar som mäts och vid behov använda de parametrar som nämns i bilaga III. I bilaga III specificeras parametrar och mätmetoder med hjälp av ETSI:s standard EG 201 769-1. En av parametrarna som avses i bilagan och ETSI:s standard är *svarstiden för operatörens rådgivningstjänst*.

I Kommunikationsverkets föreskrift om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster<sup>6</sup>, som träder i kraft den 1 januari 2010, bestäms bl.a. om uppföljning av kvalitetsparametrarna i kundservicen för en kommunikationstjänst som tillhandahålls i ett allmänt kommunikationsnät. Teleföretaget ska enligt föreskriftens 7 § 2 mom. mäta och kvartalsvis föra statistik över svarstiderna för kundservicen per telefon. Skyldigheterna att följa upp kundservicens kvalitet tillämpas på allmänna kommunikationsnät och -kommunikationstjänster. Begreppen allmänt kommunikationsnät och kommunikationstjänst definieras i kommunikationsmarknadslagen. Begreppen är teknologineutrala.

Till skillnad från direktivet om samhällsomfattande tjänster använder Kommunikationsverket i föreskriften den nya ETSI standarden EG 202 057-1 vid definition av parametrar och mätmetoder för tjänsternas kvalitet. Kommunikationsverket anser det motiverat, då direktivet uppdateras som bäst och i det nya direktivet görs hänvisning till samma parametrars definitioner och mätmetoder till den nya ETSI standarden.

### 3. Samråd

Innan beslutet fattades gav Kommunikationsverket de berörda teleföretagen tillfälle att framföra sin åsikt om beslutsförslaget i enlighet med 34 § i förvaltningslagen (434/2003).

Kommunikationsverket fick ta emot två utlåtanden inom den utsatta tiden. Av utlåtandena framgick inte sådana omständigheter som skulle ge anledning till att ändra beslutsförslaget.

<sup>4</sup> RP 112/2002 rd, s. 168.

<sup>5</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktivet om samhällsomfattande tjänster).

<sup>6</sup> Föreskrift om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster, meddelad i Helsingfors den 20 oktober 2009, Kommunikationsverket 58/2009 M.

#### 4. Motivering till beslutet

##### Användarnas möjligheter att jämföra teleföretagens tjänster

I syfte att trygga användarnas intressen anser Kommunikationsverket att det är nödvändigt att ålägga nedan nämnda teleföretag en skyldighet att regelbundet offentliggöra uppgifter om svarstiderna för sina kund- och rådgivningstjänster. Uppgifterna ska offentliggöras såsom specificeras nedan i detta beslut och så att de är offentligt och lätt tillgängliga för användarna för att användarnas möjligheter att få information och deras jämförelsemöjligheter ska kunna tryggas.

Kommunikationsverkets beslut gäller bara information om svarstiderna. Beslutet förpliktar inte till en viss svarstid. Det främsta incitamentet för att upprätthålla en god servicenivå är inte reglering utan kommersiella skäl, dvs. konkurrens och behov av kundtjänst. Kommunikationsverket anser dock att när uppmärksamhet fästs vid saken genom reglering medför det indirekt förbättrad servicenivå för teleföretagens kunder.

##### Uppgifternas innehåll

Tyngdpunkten i den kundservice teleföretagen erbjuder sina kunder har förskjutits kraftigt från telefonrådgivning till annan form av service. Oftast använder kunderna, enligt Kommunikationsverkets uppfattning, dock fortfarande telefon när de kontaktar teleföretagens kundtjänst. Därför formar många kunder sin uppfattning om kundservicen på basis av svarstiderna på teleföretagets kundtjänst. Svarstiderna för kundrådgivning per telefon illustrerar sålunda fortfarande bäst kundservicens kvalitet. Utöver svarstiderna för kund- och rådgivningstjänster rekommenderar Kommunikationsverket i sin motiveringspromemoria till föreskrift 58<sup>7</sup> att teleföretagen även statistikför och offentliggör svarstider för sina övriga elektroniska servicekanaler.

I beslutet från år 2004 ålades teleföretagen skyldighet att mäta och föra statistik över andelen de telefonsamtal som hade en svarstid på under 20 sekunder samt publicera andelarna. I detta beslut har tidsgränsen för metoden för mätning och statistikföring ändrats till 60 sekunder. Ändringen ligger i linje med Kommunikationsverkets föreskrift 58<sup>8</sup>. Enligt Kommunikationsverkets uppfattning beskriver en tidsgräns på 60 sekunder bättre den nivå som kunden upplever som tillräckligt god kundservice.

##### Sättet för offentliggörande

Syftet med jämförelseuppgifterna om servicenivå är att ge användaren information till exempel vid en valsituation mellan konkurrerande företag som tillhandahåller anslutningar. Uppgifterna måste offentliggöras *på företagets internetsidor* därför att internet är ett allmänt och för användaren lätt sätt att söka uppgifter i synnerhet då användaren söker uppgifter om flera teleföretags tjänster. Kommunikationsverket rekommenderar dock att användaren vid behov kan få motsvarande uppgifter om kundservicenivån också *i pappersform*.

<sup>7</sup> Motivering till och tillämpning av föreskrift 58 om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster, MPS 58.

<sup>8</sup> Föreskrift om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster, meddelad i Helsingfors den 20 oktober 2009, Kommunikationsverket 58/2009 M.

### Teleföretag som förpliktas

Skyldighet att offentliggöra svarstiderna för kundservice på det sätt som definieras i detta beslut gäller teleföretag som tillhandahåller konsumentkunderna telefoni- eller bredbandstjänster i ett allmänt kommunikationsnät. Skyldigheten åläggs inte teleföretag vars televerksamhet är av ringa omfattning jämfört med andra teleföretag. Volymen av den verksamhet som teleföretaget bedriver i Finland har avgjort huruvida ett teleföretag åläggs skyldigheten. Skyldigheten har inte ålagts företag vars volym av televerksamheten är tämligen liten i jämförelse med övriga tjänsteleverantörer. Kommunikationsverket anser att det i ljuset av proportionalitetsprincipen är motiverat att de minsta teleföretagen inte har denna skyldighet. Kommunikationsverket rekommenderar dock att alla teleföretag som tillhandahåller konsumenterna telefonitjänster eller bredbandstjänster offentliggör uppgifter om svarstiderna för sin kundservice, även om de inte ålagts skyldighet att göra det.

## 5. Beslut

Kommunikationsverket ålägger Ålands Telefonandelslag en skyldighet att offentliggöra nedan specificerade uppgifter om svarstiderna för sina kund- och rådgivningstjänster.

Beslutet träder i kraft den 1 januari 2010. Skyldigheten åläggs tills vidare så att offentliggörandet sker första gången senast den 14 april 2010 och gäller perioden 1.1–31.3.2010. Till Kommunikationsverket ska teleföretagen senast den 14 april 2010 sända en kort redogörelse för offentliggörandet av uppgifterna samt den exakta internetadressen (URL) där uppgifterna kan kontrolleras. Tidsfristen kan förlängas på begäran av företaget, om det finns grundad anledning.

### 5.1 Uppgifter som ska offentliggöras

Ett teleföretag ska offentliggöra svarstiden för teleföretagets kund- och rådgivningstjänst, specificerad per servicenummer och funktion (fast telefonnät, mobilnät, internetanslutningar), om dessa har olika servicenummer. Uppgifter som ska publiceras är:

#### 5.1.1 Genomsnittlig svarstid

#### 5.1.2 Procentuell andel av samtal som besvaras inom 60 sekunder

Vid mätningen av uppgifterna ska teleföretagen iaktta Kommunikationsverkets föreskrift 58 om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster<sup>9</sup> samt därtill relaterat MPS-dokument om motiveringen till och tillämpningen av föreskrift 58<sup>10</sup>.

Kommunikationsverket *rekommenderar* dessutom att det i samband med uppgifter om svarstider också berättas om tjänsten och köfunktionen är avgiftsbelagda eller avgiftsfria, även om det i kommunikationsmarknadslagen inte särskilt krävs att prisinformation ska uppges i detta sammanhang.

<sup>9</sup> Föreskrift om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster, meddelad i Helsingfors den 20 oktober 2009, Kommunikationsverket 58/2009 M.

<sup>10</sup> MPS 58, 20.10.2009.

## 5.2 Perioder för mätning och offentliggörande

Uppgifter ska mätas och offentliggöras kvartalsvis. Statistik kvartalsvis avser följande tidsperioder, årligen:

1.1–31.3, 1.4–30.6, 1.7–30.9 och 1.10–31.12. Uppgifterna ska offentliggöras inom två veckor efter mätperiodens utgång.

## 5.3 Sättet att offentliggöra uppgifterna

Uppgifterna ska offentliggöras på teleföretagets internetsidor. Uppgifterna ska vara lätt tillgängliga på de sedvanliga sätten som används på internet, dvs. med relevanta sökord och/eller länkar.

Det rekommenderas att uppgifterna också offentliggörs i pappersform för användare som inte har tillgång till internet. Publicering enbart i pappersform är tillräckligt endast om teleföretaget inte alls har internetsidor.

## 6. Sökande av ändring

Detta beslut får överklagas så som bestäms i förvaltningsprocesslagen (586/1996). Enligt 6 § i lagen kan den som beslutet avser eller vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet anföra besvär över beslutet. En besvärsanvisning bifogas beslutet.

Beslutet ska iakttas även om det överklagas, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Direktör

Johanna Juusela

Jurist

Anu Kettunen