



Viestintävirasto

## Viestintäviraston keskeiset kuluttajapalvelut

Johanna Juusela  
18.5.2010

Viestintävirasto

### Toimivat ja turvalliset yhteydet kaikille

- Kuluttajat ja kansalaiset on yksi Viestintäviraston painopiste strategiakaudella 2009-2015
  - Tavoite: kansalaisten käytettävissä on toimivat ja turvalliset tietoliikennedytykset sekä monipuoliset viestintäpalvelut kaikkialla Suomessa
- Myös Viestintäviraston kaksi muuta strategista painopistettä: Elinkeinoelämän kilpailukyky ja Yhteiskunnan toimivuus edistävät välillisesti kuluttajien asemaa
  - erityisesti kilpailun toimivuuden edistämiseen liittyvän huomattavan markkinavoiman (HMV) sääntelyn tavoitteena on lisätä palveluvalikoimaa ja taata palvelujen kohtuulliset hinnat

18.5.2010 Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja 2

Viestintävirasto

### Yleispalvelu

- Yleispalvelusääntelyllä käyttäjille turvataan tele- ja postipalvelujen tasa-arvoinen saatavuus ja toimintavarmuus
  - yleispalvelu tarkoittaa välttämättömyshyödykkeinä pidettyjä palveluja, jotka jokaisen kuluttajan ja yrityksen tulee saada
- Telepalvelujen yleispalveluun kuuluu puhelinliittymä sekä tarkoituksenmukainen internetyhteys
  - tällä hetkellä liikenne- ja viestintäministeriö määrittelee yleispalveluun kuuluvan tarkoituksenmukaisen internetyhteyden vähimmäisnopeudeksi 1 Mbit/s (velvoitteet voimaan 1.7.2010 alkaen)
- Postipalvelujen yleispalveluun kuuluvat enintään 2 kg:n painoiset kirjelähetykset, enintään 10 kg:n painoiset postipaketit, maahan saapuvat enintään 30 kiloa painavat lähetykset sekä kirjatut ja vakuutetut lähetykset

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

### Kuluttajien oikeudet

- Viestintävirasto valvoo teleyritysten kuluttajasopimusehtojen kohtuullisuutta
- Viestintävirasto valvoo myös laskutuksen oikeellisuutta ja muiden kuluttajia koskevien viestintäsäädösten noudattamista
- Viestintävirasto tarjoaa tietoa viestintäpalvelujen hinnoista ja laadusta
  - virasto julkaisee keskeisten telepalvelujen hintavertailut neljä kertaa vuodessa; virasto teettää myös kuluttajatutkimuksia mm. telepalvelujen laadusta ja käytöstä
- Viestintävirasto pyrkii saamaan yritysten neuvonnalla ja ohjeistuksella kuluttajien oikeuksia koskevat pelisäännöt toimialan tietoon

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

### Verkkovierailuasetus

- EU:n verkkovierailusäännöt ovat alentaneet matkapuhelimien käytön hintoja EU-alueella sekä Norjassa, Islannissa ja Liechtensteinissa
- Verkkovierailupuheluiden hintakatot alenevat 1.7.2010 alkaen (soitetut ja vastaanotetut sekä tukku- että vähittäishinnat), myös tiedonsiirron tukkuhinnat alenevat
- EU:n verkkovierailuasetus edellyttää ulkomaan datapalveluihin saldorajaa 1.7.2010 alkaen
  - teleyritysten on tarjottava asiakkailleen palvelua, joka mahdollistaa datapalvelun katkaisun sovitun saldorajan täytyttyä EU:n alueella matkustettaessa
  - teleyritykset voivat tarjota asiakkailleen useampia saldorajoja, mutta yhden saldorajan on oltava noin 50 euroa (+alv) kuukaudessa

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja

Viestintävirasto

### Asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajat

- Viestintävirasto on velvoittanut teleyritykset julkaisemaan neljännesvuosittain vastausajat
  - voimassa olevat päätökset annettiin 21.12.2009 ja niissä veloitettiin 39 teleyritystä julkaisemaan tiedot asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista
  - julkaistavia tietoja ovat keskimääräinen vastausaika ja niiden puhelujen prosentuaalinen osuus, joihin vastataan 60 sekunnissa
- Viestintävirasto on suositellut, että teleyritykset tilastoivat ja julkaisivat myös muiden sähköisten asiointikanavien vastausaikatietoja
- Vuonna 2009 sekä suurimpien laajakaistapalveluja tarjoavien että matkaviestinpalveluja tarjoavien yritysten asiakaspalvelun keskimääräiset vastausajat lyhenivät

Viestintävirasto – viestinnän kehityksen turvaaja



[www.ficora.fi](http://www.ficora.fi)