

1.7.2015

Dnro:
158/929/2015

[Teleyritys]

Viestintäviraston lausuntopyyntö 4.6.2015 dnro 158/929/2015

Asiakaspalvelun laatua koskevan tiedon julkaisuvelvollisuus

1 Tiivistelmä

Viestintävirasto asettaa velvoitteen julkaista tiedot asiakaspalvelun vastausajoista. Päätöksellä korvataan vuonna 2009 annetut velvoitteet.

Puhelimitse tarjottavasta asiakaspalvelusta on julkaistava

- keskimääräinen vastausaika
- osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 60 sekunnissa
- osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 180 sekunnissa.

Mikäli yli 30 % vastatuista puheluista siirretään edelleen, vastausaikatiedot on mitattava ja julkaistava yhteenlasketun vastausajan perusteella. Vaihtoehtoisesti on julkaistava tieto siitä, ettei vastausaika kuvasta kokonaisvastausaikaa ja tieto siitä, kuinka suuri osuus puheluista on ratkaistu siirtämättä puhelua uuteen jonoon.

Sähköpostitse ja muiden vastaavien sähköisten yhteydenotto-kanavien avulla tarjottavasta asiakaspalvelusta on julkaistava

- keskimääräinen vastausaika
- alle 48 tunnissa vastattujen yhteydenottojen osuus.

2 Teleyritys, jota päätös koskee

[Teleyritys]

3 Päätös julkaisuvelvollisuudesta

3.1 Julkaisuvelvollisuuden asettaminen

Viestintävirasto velvoittaa tietoyhteiskuntakaaren 130 §:n 1 momentin nojalla [teleyrityksen] julkaisemaan kuluttajille tar-

joamansa asiakaspalvelun vastausajoista jäljempänä kohdissa 3.2–3.4 yksilöidyt tiedot. Tiedot on julkaistava tässä päätöksessä kuvatulla tavalla. Tällä päätöksellä korvataan vuonna 2009 annetut julkaisuvelvoitteet.¹

Velvollisuus julkaista tietoja tämän päätöksen mukaisesti asetetaan toistaiseksi siten, että neljännesvuosittaiset tiedot on julkaistava ensimmäisen kerran viimeistään 14.10.2015 ajalta 1.7.–30.9.2015. Viestintävirastolle tulee toimittaa tieto tarkasta www-sivusta, jolla tiedot on julkaistu.

Julkaistavan vastausajan mittaamisessa ja tilastoinnissa on noudatettava Viestintäviraston kulloinkin voimassa olevia määräyksiä vastausajan mittaamisesta ja tilastoinnista sekä määräyksen perustelut ja soveltaminen -asiakirjaa. Tällä hetkellä asiakaspalvelun laadun seurannasta määrätään määräyksen 58 §:ssä (määräys viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, annettu Helsingissä 19.12.2014, Viestintävirasto 58 B/2014 M). Määräykseen liittyy muistio MPS 58 (määräyksen 58 perustelut ja soveltaminen, 19.12.2014). Määräykset perustelumuistioineen ovat saatavissa Viestintäviraston verkkosivuilta.

3.2 Puhelimitse tarjottavan asiakaspalvelun vastausaika

[Teleyrityksen] tulee julkaista asiakaspalvelunsa vastausaika eriteltynä puhelinnumeron ja toiminnon mukaan, mikäli se tarjoaa asiakaspalvelua eri puhelinnumeroista esimerkiksi erilaisia toimintojaan kuten puhelinliittymiä, internetliittymiä tai televisiopalveluita koskevia yhteydenottoja varten. Julkaistavia tietoja ovat

- 1) keskimääräinen vastausaika
- 2) osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 60 sekunnissa
- 3) osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 180 sekunnissa.

3.3 Puhelujen siirtomenettelystä annettavat tiedot

Mikäli tiettyyn asiakaspalvelupuhelinnumeroon soitetuista puhelusta vähintään 30 prosenttia neljännesvuodessa siirretään uudelleen jonoon asiakkaan haluaman palvelun toimittamiseksi, tulee [teleyrityksen] valita seuraavista vaihtoehdoista:

- 1) Teleyritys mittaa ja julkaisee edellä kohdassa 3.2 tarkoitetut vastausaikatiedot asiakkaan puhelukohtaisen yhteenlasketun jonotusajan perusteella. Yhteenlaskettu jonotusaika sisältää sekä ensimmäisen jonotuksen että puhelun edelleensierroin jälkeen tapahtuvan yhden tai useamman jonotuksen keston.
- 2) Teleyritys julkaisee tämän päätöksen mukaisten tietojen yhteydessä tiedon siitä, ettei vastausaika kuvasta kokonaisjonotusaikaa. Samalla on julkaistava tieto siitä, kuinka suuri

¹ Viestintäviraston päätökset palvelun laatua koskevan tiedon julkaisuvelvollisuudesta 21.12.2009, dnro:t 2079–2117/9230/2009.

osa asiakasyhteydenotoista edellisen neljännesvuoden aikana ratkaistiin ilman yhtä useampaa jonotuskertaa (eli siirtämättä puhelua uudelleen jonoon).

Teleyrityksen tulee yllä mainitun kynnyksen täyttyessä julkaista lisäksi tieto siitä, että soittaja voi joutua jonottamaan useammin kuin kerran. Tämä tieto on julkaistava muiden tämän päätöksen nojalla julkaistavien tietojen yhteydessä.

3.4 Sähköisten yhteydenottokanavien vastausaika

[Teleyrityksen] tulee julkaista sähköpostin ja muiden vastaavien sähköisten yhteydenottokanavien avulla tarjoamansa asiakaspalvelun vastausaika.

Vastausaika voidaan tilastoida sähköpostin ja muiden vastaavien sähköisten yhteydenottokanavien osalta yhteisesti tai erikseen. Vastausajan yhteydessä on ilmoitettava, mitä yhteydenottokanavia² julkaistu vastausaika koskee.

Julkaistavia tietoja ovat

- 1) keskimääräinen vastausaika
- 2) alle 48 tunnissa vastattujen yhteydenottojen osuus.

3.5 Tietojen mittaus- ja julkaisuvälit

Tiedot on mitattava, tilastoitava 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.

Vastausaikatiedot ajalta 1.4.–30.6.2015 on julkaistava Viestintäviraston aiemman päätöksen mukaisesti viimeistään 14.7.2015.

3.6 Tietojen julkaisutapa

Tiedot on julkaistava teleyrityksen internetsivuilla. Tietojen on oltava helposti löydettävissä tavanomaisilla internetsivuilla käytettävillä tavoilla eli asianmukaisilla hakusanoilla ja linkityksillä. Lisäksi tietojen tulee olla saatavilla myymälän asiakaspalvelusta.

3.7 Suositukset

Viestintävirasto suosittelee, että

- teleyritys ilmoittaa vastausaikatietojen julkaisun yhteydessä, onko teleyrityksen asiakaspalvelu ja jonotus ilmaista vai pe-

² Mitattavia yhteydenottokanavia ovat sähköpostiosoitteen lisäksi ainakin teleyrityksen verkkosivuillaan tai asiakkaalleen tämän yksityisellä sähköisellä käyttäjätulilla tarjoamat yhteydenottomakkeet (MPS 58, s. 45).

ritäänkö puhelinasioinnista kuluttajan liittymäsopimuksen mukainen hinta tai muu ns. perushinta.³

- teleyritys julkaisee mahdollisen takaisinsoittopalvelun keskimääräisen takaisinsoittoajan (asiakkaan odotusajan), jos takaisinsoittopalvelu on käytössä.
- teleyritys julkaisee sähköpostin ja muiden vastaavien sähköisten yhteydenottokanavien vastausajan silloinkin, kun sillä ei ole velvollisuutta sen mittaamiseen määräyksen 58 perusteella.
- teleyritys ilmoittaa ajantasaisen odotettavissa olevan vastausajan verkkosivuillaan tai puhelun siirtyessä jonoon.⁴

4 Asian tausta

Viestintävirasto on 17.6.2004 ja sittemmin 21.12.2009 antamallaan päätöksillä velvoittanut tietyt teleyritykset julkaisemaan tiedot puhelimitse tarjoamansa asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajoista päätöksessä tarkemmin yksilöidyllä tavalla. Päätösten antamisen taustalla olivat teleyritysten asiakkaiden ongelmalliset kokemukset asiakas- ja neuvontapalvelujen saavutettavuudesta. Päätöksillä myös varmistettiin se, että asiakkaiden saatavilla oli riittävästi vertailukelpoista tietoa asiakaspalvelun laadusta.

Asiakaspalvelun vastausaikojen julkaisemisesta aiemmin annettut päätökset lakkaavat olemasta voimassa, kun tietoyhteiskuntakaaren 15 luku tulee voimaan 1.7.2015. Tällöin aletaan soveltaa myös Viestintäviraston uudistetun määräyksen 58 mukaisia, muuttuneita asiakaspalvelun laadun mittaamista ja tilastointia koskevia velvoitteita. Näistä syistä Viestintävirasto antaa teleyritysten asiakaspalvelun vastausajan julkaisemisesta uudet päätökset, joiden kohdeyrityksissä ja sisällössä otetaan huomioon määräykseen tehdyt muutokset. Keskeisimmät muutokset määräyksessä ovat asiakaspalvelun laadun mittaamisen osalta:

- Tilastointivelvoite rajoitettiin vain kuluttaja-asiakaspalveluun ja vain yrityksiin, joiden liittymämäärä tai verkon peitto täyttää määräyksessä asetetut edellytykset.
- Puhelinasiakaspalvelun osalta lisättiin uudeksi tilastoitavaksi muuttujaksi alle 180 sekunnissa vastattujen puheluiden osuus.
- Tilastointivelvoitetta laajennettiin suurimpien teleyritysten osalta myös sähköpostitse ja muiden vastaavien yhteydenottokanavien avulla tarjottavan asiakaspalvelun vastausaikaan.

³ Puhelinasioinnista perittävistä kuluista säädetään kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvun 14 §:ssä (1211/2013). Tarkemmin <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asiakaspalvelun-maksullisuus/>.

⁴ Kaksi viimeksi mainittua suositusta on annettu määräyksen 58 perustelut ja soveltaminen -muistiossa (MPS 58, 19.12.2014), s. 45.

5 Kuuleminen

Ennen päätöksen antamista Viestintävirasto varasi [teleyritykselle] hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti tilaisuuden lausua mielipiteensä päätösluonnoksesta.

6 Päätöksen perustelut

6.1 Asiaa koskevat säännökset ja määräykset

Tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 130 §:n mukaan Viestintävirasto voi päätöksellään asettaa teleyritykselle tai numeropalvelun tarjoajalle velvollisuuden julkaista vertailukelpoisia ja ajantasaisia tietoja yrityksen tarjoamien palvelujen laadusta. Viestintäviraston päätöksessä on määrättävä julkaistavat tiedot ja tietojen julkaisutapa.

Julkaistavaksi määrätyt tiedot voivat hallituksen esityksen esimerkkiluettelon mukaan koskea muun ohessa liittymän toimitusaikaa, vikojen määrää liittymää kohden ja vikojen korjausaikaa, puhelunmuodostusaikaa, asiakaspalvelun vastausaikaa, laskutuksen oikeellisuutta sekä vammaisten mahdollisuuksia käyttää teleyrityksen palveluita (HE 238/2010, s. 107). Käytännössä edellä mainitut palvelujen laatua mittaavat kriteerit on määriteltävä standardeissa (HE 112/2002, s. 165).

Tietoyhteiskuntakaaren 130 § perustuu yleispalveludirektiivin⁵ 22 artiklaan ja direktiivin liitteeseen III. Yleispalveludirektiivin 22 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat, otettuaan huomioon kaikkien asianomaisten osapuolten näkemykset, vaatia yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai -palveluja tarjoavia yrityksiä julkaisemaan loppukäyttäjien käyttöön vertailukelpoisia, riittäviä ja ajantasaisia tietoja palvelujensa laadusta sekä toimenpiteistä, joilla on pyritty varmistamaan vammaisten loppukäyttäjien vastaavat mahdollisuudet käyttää näitä verkkoja ja/tai palveluja. Nämä tiedot on pyynnöstä toimitettava kansalliselle sääntelyviranomaiselle ennen niiden julkaisemista.

Yleispalveludirektiivin 22 artiklan 2 kohdan mukaan kansalliset sääntelyviranomaiset voivat yksilöidä muun muassa palvelun laatua koskevat mitattavat muuttujat sekä julkaistavien tietojen sisällön, muodon ja julkaisutavan, mukaan lukien mahdolliset laadunvarmistusmekanismit, sen varmistamiseksi, että loppukäyttäjien, myös vammaisten loppukäyttäjien, ulottuvilla on kokonaisvaltaista, vertailukelpoista, luotettavaa ja käyttäjäystävällistä tietoa. Tarvittaessa voidaan käyttää liitteessä III mainittuja muuttujia, määritelmiä ja mittausmenetelmiä. Direktiivin liitteessä III yksilöidään mitattavat muuttujat ja mittausmenetelmät ETSIn standardin EG 202 057 avulla. Yksi ETSIn stan-

⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/22/EY yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla, muutettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2009/136/EY.

dardissa tarkoitettu mittauskohde on vastausaika operaattorin neuvontapalveluissa (Response time for operator services).

Viestintäviraston 1.1.2015 voimaan tullessa määräyksessä 58 B/2014 viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta määrätään mm. yleisessä viestintäverkossa tarjottavan viestintäpalvelun asiakaspalvelun laadun tekijöiden seurannasta. Määräyksen 8 §:n 2 momentin mukaan:

"DVB-T- tai DVB-T2-verkkopalvelua tarjoavan teleyrityksen sekä yleistä puhelinpalvelua, internetyhteyspalvelua, DVB-C-verkkopalvelua tai IPTV-palvelua tarjoavan teleyrityksen, jolla on yli 10 000 kuluttajaliittymää, on mitattava ja neljännesvuosittain tilastoitava puhelimitse kuluttajille tarjoamansa asiakaspalvelun:

- 1) keskimääräinen vastausaika,
- 2) osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 60 sekunnissa, ja
- 3) osuudet puheluista, joihin on vastattu alle 180 sekunnissa."

Määräyksen 8 §:n 3 momentissa määrätään:

"DVB-T- tai DVB-T2-verkkopalvelua tarjoavan teleyrityksen sekä yleistä puhelinpalvelua, internetyhteyspalvelua, DVB-C-verkkopalvelua tai IPTV-palvelua tarjoavan teleyrityksen, jolla on yli 50 000 kuluttajaliittymää, on mitattava ja neljännesvuosittain tilastoitava sähköpostitse kuluttajille tarjoamansa asiakaspalvelun ja muiden vastaavien yhteydenottokanavien keskimääräinen vastausaika ja alle 48 tunnissa vastattujen yhteydenottojen osuus."

Määräyksen 8 §:n 4 momentin mukaan mitä 8 §:n 2 ja 3 momentissa määrätään, sovelletaan DVB-T- tai DVB-T2-verkkopalveluita tarjoavaan teleyritykseen, jonka verkko kattaa vähintään 50 prosenttia Manner-Suomen väestöstä.

Määräyksen 12 §:n mukaan määräyksen 8 §:n 2–4 momenttia sovelletaan 1.7.2015 alkaen, mihin asti puhelimitse tarjotun asiakaspalvelun vastausajan mittaamiseen sovelletaan aiempaa määräystä.

Määräyksen perustelut ja soveltaminen -asiakirja (MPS 58) sisältää ohjeet velvoitteiden soveltamisesta. Määräyksen mukainen puhelinasiakaspalvelun vastausajan mittaus- ja tilastointitapa perustuu ETSIn standardiin EG 202 057-1. Standardista poiketen mittaus ei kuitenkaan kohdistu alle 20 sekunnissa vastattuihin puheluihin. Sähköisten yhteydenottojen vastausajan mittaaminen ei perustu standardiin.

6.2 Palvelun laatua koskevien julkaisuvelvoitteiden asettaminen

Käyttäjien mahdollisuudet vertailla teleyritysten palveluita

Käyttäjien edun turvaamiseksi on tarpeellista velvoittaa teleyrityksiä julkaisemaan säännöllisin väliajoin asiakaspalvelunsa vastausajat. Vastausaikojen julkisuus ja helppo saatavuus turvaa käyttäjien tiedonsaantimahdollisuuksia ja mahdollistaa palveluiden vertailemisen.

Viestintäviraston päätös koskee vain vastausaikojen julkaisemista. Päätös ei velvoita mihinkään tiettyyn vastausaikaan. Viestintävirasto katsoo, että julkaisuvelvollisuus on omiaan kannustamaan teleyrityksiä parantamaan vastausaikaansa.

Julkaistavien tietojen sisältö

Teleyritysten tarjoama asiakaspalvelu on siirtynyt voimakkaasti myös muutoin kuin puhelimitse annettavaan neuvontaan. Pelkän asiakaspalvelupuhelimen vastausaika ei siten enää sellaiseenaan kuvasta teleyritysten asiakaspalvelun laatua riittävän kattavasti, koska nykyisin hyvin merkittävä osa asiakasyhteydenotoista tapahtuu sähköisesti. Uudistetussa määräyksessä 58 on tämän johdosta asetettu liittymämäärältään suurimmille teleyrityksille mittaus- ja tilastointivelvoite myös sähköpostitse tarjottua asiakaspalvelua ja muita vastaavia sähköisiä yhteydenotto-kanavia varten.

Monet asiakkaat arvioivat teleyrityksen asiakaspalvelun laatua asiakaspalvelupuhelimen vastausajan perusteella, joka on edelleen hyvin keskeinen yhteydenotto-kanava. Puhelimitse annettavan asiakaspalvelun vastausaika on siten edelleen Viestintäviraston näkemyksen mukaan säilytettävä julkaistavana asiakaspalvelun laadun mittarina.

Viestintäviraston käsityksen mukaan 60 sekunnin aikaraja puheluun vastaamisessa kuvaa asiakkaan kokemusta riittävän hyvistä asiakaspalvelusta. Uusi 180 sekunnin aikaraja puolestaan kuvaa tilanteita, joissa asiakaspalvelun laatu on pitkän jonotusajan johdosta selvästi heikentynyt sekä sitä, kuinka suuri osa asiakkaista joutuu jonottamaan erityisen pitkään ruuhka-aikoina.

Sähköpostin ja vastaavien sähköisten asiakaspalvelukanavien osalta Viestintävirasto pitää kuvaavimpina mittareina keskimääräistä vastausaika ja alle 48 tunnissa vastattujen yhteydenottojen osuutta, sillä sähköpostiin ei tyypillisesti odoteta välitöntä vastausta.

Julkaisutapa

Palvelutason vertailutietojen tarkoitus on antaa käyttäjälle tietoa esimerkiksi tilanteesta, jossa kuluttaja tekee valintaa kilpaillevien liittymän tarjoajien välillä. Tiedot veloitetaan julkaisemaan internetsivuilla siksi, että internet on yleinen ja kuluttajalle helppo tiedonhankintakanava etenkin silloin, kun kuluttaja hankkii tietoja useamman yrityksen palveluista. Lisäksi tietojen tulee olla saatavilla myymälän asiakaspalvelusta, sillä kaikki kuluttajat eivät käytä internetiä.

Veloitettavat teleyritykset

Velvollisuus julkaista asiakaspalvelun vastausaika tässä päätöksessä määritellyllä tavalla on kohdistettu teleyrityksiin, jotka tarjoavat kuluttaja-asiakkaille puhelin-, laajakaista- tai televisioverkkopalveluita. Näistä yrityksistä julkaisuvelvollisuuksien ulkopuolelle on rajattu joukko teleyrityksiä, joiden harjoittama teletointi on vertailussa muihin laajuudeltaan pienekkää. Uutta julkaisuvelvoitetta sähköisten yhteydenottojen vastausajan osalta ei puolestaan ole tässä vaiheessa syytä kohdistaa muihin kuin suurimpiin teleyrityksiin, koska teleyritysten tämänhetkiset valmiudet mitata sähköisten yhteydenottojen vastausaikaa vaihtelevat.

Viestintävirasto katsoo, että pienimpien teleyritysten jättäminen julkaisuvelvollisuuksien 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. Viestintävirasto voi harkintansa mukaan asettaa asiakaspalvelun vastausaikaa koskevia julkaisuvelvoitteita myös teleyritykselle, jota määräyksen 58 mukainen tilastointivelvoite ei koske, jos se on käyttäjien edun mukaista.

7 Sovelletut lainkohdat

Tietoyhteiskuntakaari 130 §

8 Muutoksenhaku

Tähän päätökseen saa hakea muutosta hallinto-oikeudelta 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 muutoksenhakuviranomainen toisin määrää.

9 Päätöstä koskevat tiedustelut

Lisätietoja tästä päätöksestä antavat lakimies Marko Priiki, puh. 0295 390 596 ja suunnittelija Kaija Potrykus, puh. 0295 390

517. Sähköpostiosoitteet ovat muotoa [etuni-
mi.sukunimi@viestintavirasto.fi](mailto:mi.sukunimi@viestintavirasto.fi).

Merja Saari
Päällikkö

Marko Priiki
Lakimies

Liitteet

Valitusosoitus