

1.7.2015

Dnr:
158/929/2015

[Teleföretag]

Kommunikationsverkets begäran om utlåtande 4.6.2015 dnr 158/929/2015

Skyldighet att offentliggöra uppgifter om kundservicens kvalitet

1 Sammanfattning

Kommunikationsverket ålägger en skyldighet att offentliggöra uppgifter om svarstiderna på kundservicen. Genom beslutet ersätts skyldigheterna från år 2009.

Uppgifter som ska offentliggöras om kundservice per telefon är

- genomsnittlig svarstid
- en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 60 sekunder
- en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 180 sekunder.

Om över 30 % av samtalen som besvarats återkopplas vidare, ska svarstidsuppgifterna mätas och offentliggöras på basis av den sammanlagda svarstiden. Alternativt ska företaget offentliggöra uppgift om att svarstiden inte avspeglar den totala svarstiden samt uppgift om andelen samtal som blivit skötta utan att återkoppla samtalet till kö.

2 Teleföretag, som beslutet gäller

[Teleföretag]

3 Beslut om skyldigheten att offentliggöra uppgifter

3.1 Äläggande av publiceringsskyldigheten

Kommunikationsverket ålägger med stöd av 130 § 1 mom. i informationssamhällsbalken [Teleföretag] att offentliggöra uppgifter om svarstiderna för den kundservice som tillhandahålls konsumenterna så som specificeras i 3.2–3.3. Uppgifterna ska pub-

liceras på ett sådant sätt som beskrivs i detta beslut. Genom beslutet ersätts skyldigheterna från år 2009¹.

Skyldigheten att offentliggöra uppgifter enligt detta beslut åläggs tills vidare så att kvartalsuppgifterna ska offentliggöras första gången senast den 14 oktober 2015 och gälla perioden 1.7–30.9.2015. Till Kommunikationsverket ska företaget lämna uppgift om den exakta www-sidan där uppgifterna har publicerats.

Vid mätningen och statistikföringen av svarstiderna som publiceras ska företaget iakttä Kommunikationsverkets vid var tid gällande föreskrifter om mätning och statistikföring samt MPS-dokumentet motivering till och tillämpning av föreskriften. För tillfället innehåller 8 § i föreskrift 58 närmare föreskrifter om uppföljning av kundservicens kvalitet (föreskrift om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsömfattande tjänster, utfärdad i Helsingfors den 19 december 2014, Kommunikationsverket 58 B/2014 M). Promemorian MPS 58 (motivering till och tillämpning av föreskrift 58, 19.12.2014) hänför sig till föreskriften. Föreskrifterna jämte motiveringspromemorior finns på Kommunikationsverkets webbplats.

3.2 Svarstiden för den kundservice som tillhandahålls per telefon

[Teleföretag] ska offentliggöra svarstiden för sin kundservice specificerad per telefonnummer och funktion, om företaget tillhandahåller kundservice på olika telefonnummer till exempel för olika funktioner, såsom kontakter för internetabonnemang eller tv-tjänster. Uppgifter som ska publiceras är

- 1) genomsnittlig svarstid
- 2) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 60 sekunder
- 3) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 180 sekunder.

3.3 Uppgifter som lämnas om återkopplingsförfarandet

Om minst 30 procent av samtalen som rings till ett visst kundservicenummer under ett kvartal återkopplas till kö för att leverera den tjänst som kunden önskar, ska [teleföretag] bland följande alternativ välja:

- 1) Teleföretaget mäter och offentliggör uppgifterna om svarstider som avses ovan i 3.2 på basis av kundens sammanräknade kötid för ett samtal. Den sammanräknade kötiden innehåller både det första köandet och tiden för ett eller flera köanden efter det att samtalet återkopplats till kö.
- 2) Teleföretaget offentliggör i samband med uppgifterna enligt detta beslut en uppgift om att svarstiden inte reflekterar den

¹ Kommunikationsverkets beslut om teleföretagens skyldighet att offentliggöra uppgifter om tjänsternas kvalitet 21.12.2009, Dnr 2079–2117/9230/2009.

totala kötiden. Samtidigt ska företaget offentliggöra uppgift om andelen kundkontakter som under det föregående kvartalet kunde skötas så att kunden köade bara en gång (dvs. utan att samtalet återkopplades till kö).

När den ovan nämnda gränsen är uppnådd ska teleföretaget också offentliggöra uppgift om att det kan hända att uppringaren behöver vänta för mer än en gång. Denna uppgift måste offentliggöras i samband med de övriga uppgifterna som ska publiceras med stöd av detta beslut.

3.4 Perioder för mätning och offentliggörande

Uppgifter ska mätas, statistikföras 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.

Svarstidsuppgifterna för perioden 1.4–30.6.2015 ska offentliggöras den 14 juli 2015 i enlighet med Kommunikationsverkets tidigare beslut.

3.5 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 länkar. Uppgifterna ska också vara tillgängliga på butikens kundtjänst.

3.6 Rekommendationer

Kommunikationsverket rekommenderar att

- teleföretaget i samband med publiceringen av uppgifterna om svarstider säger om kundservicen och köandet är avgiftsfritt eller om det för telefonkommunikation debiteras en taxa enligt konsumentens abonnemangsavtal eller en annan s.k. normaltaxa²
- teleföretaget offentliggör det genomsnittliga återuppringningstiden (kundens väntetid), om företaget använder återuppringningstjänsten
- teleföretaget offentliggör svarstiden för e-post och övriga motsvarande elektroniska kontaktkanaler också när det inte är skyldigt att mäta dem på basis av föreskrift 58
- teleföretaget uppger de aktuella svarstider som kan förväntas på sina webbsidor eller när samtalet återkopplas till kö.³

² Om kostnader för telefonkommunikation bestäms i konsumentskyddslagens (38/1978) 2 kap. 14 § (1211/2013). Närmare <http://www.kkv.fi/sv/information-och-anvisningar/kop-forsaljning-och-avtal/avgiftsbelagd-kundservice/>.

³ De två sistnämnda rekommendationerna har meddelats i promemorian till föreskrift 58 (motivering till och tillämpning av föreskrift 58, 19.12.2014), s. 45 (på finska).

4 Bakgrund

Kommunikationsverket har genom sina beslut av den 17 juni 2004 och 21 december 2009 ålagt vissa teleföretag att offentliggöra uppgifter om svarstider för sina kund- och rådgivningstjänster på det sätt som närmare definieras i beslutet. Bakgrunden till besluten var den otillfredsställelse som teleföretagens kunder i många fall hade upplevt när de försökte nå tjänsterna. Genom besluten säkerställdes också att kunderna hade tillräckligt jämförbar information om kvaliteten på kundtjänsten.

De tidigare utfärdade besluten om att offentliggöra svarstider på kundtjänst upphör att gälla när 15 kap. i informationssamhällsbalken träder i kraft den 1 juli 2015. Då börjar också tillämpningen av skyldigheter för mätning och statistikföring av kundservicens kvalitet som ändrats genom Kommunikationsverkets reviderade föreskrift 58. Av dessa orsaker utfärdar Kommunikationsverket nya beslut om offentliggörandet av svarstiden på kundtjänsten, och i besluten beaktas ändringarna i föreskriften både med tanke på målföretag och innehåll. De centrala ändringarna i föreskriften för mätning av kundservicens kvalitet är:

- Skyldigheten att föra statistik begränsades att endast gälla konsumentkundtjänst och företag vars abonnemangsantal eller nätets täckning uppfyller föreskriftens förutsättningar.
- Kundenservice per telefon fick en ny parameter som ska statistikföras. Det är andelen samtal som besvarats inom 180 sekunder.
- Skyldigheten att föra statistik utökades för de största teleföretagen också i fråga om svarstiden på kundtjänst som tillhandahålls per e-post och övriga motsvarande kontaktkanaler.

5 Samråd

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

6 Motivering till beslutet

6.1 Relevanta bestämmelser och föreskrifter

Enligt 130 § i informationssamhällsbalken (917/2014) kan Kommunikationsverket besluta ålägga teleföretag eller leverantörer av nummertjänster skyldighet att offentliggöra jämförbara och aktuella uppgifter om kvaliteten på de tjänster företaget levererar. Kommunikationsverket ska i beslutet ange vilka uppgifter som ska offentliggöras och hur de ska offentliggöras.

De uppgifter som ska offentliggöras kan enligt exemplen i regeringens proposition gälla bl.a. leveranstid för anslutningar, fel-frekvens per anslutning, tid för reparation av fel, uppkopplings-

tid, svarstid för kundtjänsten, fakturerings korrekthet och möjligheten för personer med funktionshinder att använda teleföretagets tjänster (RP 238/2010, s. 109). I praktiken definieras ovan nämnda kriterier för tjänsternas kvalitet i standarder (RP 112/2002, s. 168).

Informationssamhällsbalkens 130 § baserar sig på artikel 22 i direktivet om samhällsomfattande tjänster⁴ och bilaga III till direktivet. Enligt artikel 22.1 i direktivet om samhällsomfattande tjänster ska medlemsstaterna se till att de nationella regleringsmyndigheterna, sedan de beaktat de berörda parternas synpunkter, har möjlighet att kräva att de företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster offentliggör jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet till slutanvändarna, och om åtgärder som vidtagits för att säkerställa likvärdigt tillträde för slutanvändare med funktionshinder. Informationen ska på begäran även lämnas till den nationella regleringsmyndigheten innan den offentliggörs.

Enligt artikel 22.2 i direktivet får de nationella regleringsmyndigheterna bland annat specificera parametrar för att mäta tjänsternas kvalitet samt innehållet i och formen och sättet för hur informationen ska offentliggöras, inbegripet eventuella mekanismer för kvalitetscertifiering, för att säkerställa att slutanvändare, däribland slutanvändare med funktionshinder, har tillgång till uttömmande, jämförbar och användarvänlig information. Vid behov kan parametrarna, definitionerna och mätmetoderna i bilaga III användas. I bilaga III till direktivet specificeras parametrar och mätmetoder med hjälp av ETSI:s standard EG 202 057. En av parametrarna som avses i ETSI:s standard är svarstiden för operatörens rådgivningstjänst (Response time for operator services).

I Kommunikationsverkets föreskrift 58 B/2014 M om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster, som trädde i kraft den 1 januari 2015, bestäms bl.a. om uppföljning av kvalitetsparametrarna i kundservice för en kommunikationstjänst som tillhandahålls i ett allmänt kommunikationsnät. I föreskriftens 8 § 2 mom. konstateras följande:

"Teleföretaget som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster samt allmänna telefonitjänster, internetaccess-tjänster, DVB-C-nättjänster eller IPTV-tjänster och har över 10 000 konsumentabonnemang ska mäta och kvartalsvis föra statistik över följande i den kundservice som tillhandahålls konsumenterna per telefon:

1) genomsnittlig svarstid,

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och -kommunikationstjänster (direktivet om samhällsomfattande tjänster), ändrad genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/136/EG.

2) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 60 sekunder, och

3) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 180 sekunder."

I föreskriftens 8 § 3 mom. meddelas följande:

"Teleföretaget som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster samt allmänna telefonitjänster, internetaccess-tjänster, DVB-C-nättjänster eller IPTV-tjänster och har över 50 000 konsumentabonnemang ska mäta och kvartalsvis föra statistik över den genomsnittliga svarstiden för den kundservice som tillhandahålls konsumenterna per e-post och övriga kontaktkanaler samt en procentuell andel av kontakterna som besvarats inom 48 timmar."

Vad som meddelas i 2 och 3 mom. ska enligt föreskriftens 8 § 4 mom. tillämpas på teleföretag som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster i ett nät som täcker minst 50 procent av befolkningen i det finländska fastlandet.

Enligt föreskriftens 12 § tillämpas föreskriftens 8 § 2–4 mom. från och med den 1 juli 2015. Till dess tillämpas på mätning av svarstiden på den kundservice som tillhandahålls per telefon den tidigare föreskriften.

Motiveringspromemorian (Motivering till och tillämpning av föreskrift 58, MPS 58) innehåller anvisningar för tillämpningen av skyldigheterna. Sättet att mäta och statistikföra svarstiderna på den kundservice som tillhandahålls per telefon i enlighet med föreskriften baserar sig på ETSI standard EG 202 057-1. I motsats till standarden gäller mätningen dock inte samtal som besvarats inom 20 sekunder. Mätningen av svarstiderna på elektroniska kontakter baserar sig inte på standard.

6.2 Åläggande av publiceringsskyldigheter i fråga om tjänsternas kvalitet

Användarnas möjligheter att jämföra teleföretagens tjänster

I syfte att trygga användarnas intressen är det nödvändigt att ålägga teleföretagen att regelbundet offentliggöra uppgifter om svarstiderna för sin kundtjänst. Att svarstiderna är offentliga och lättillgängliga tryggar användarnas möjligheter att få information och möjliggör jämförelse av tjänster.

Kommunikationsverkets beslut gäller enbart publicering av svarstiderna. Beslutet förpliktar inte till en viss svarstid. Kommunikationsverket anser att publiceringsskyldigheten är ägnat att uppmuntra teleföretagen att förbättra sin svarstid.

Uppgifternas innehåll

Tyngdpunkten i den kundservice teleföretagen erbjuder har förskjutits kraftigt från telefonrådgivning till annan form av service. Eftersom en stor del av kundkontakterna nuförtiden görs elektroniskt, är svarstiden på teleföretagens telefonkundtjänst

inte en parameter som tillräckligt omfattande reflekterar kvaliteten på teleföretagens kundtjänst. I den reviderade föreskriften 58 har teleföretag med det största antalet abonnemang ålagts skyldighet att också mäta och statistikföra kundservice som tillhandahålls per e-post och övriga motsvarande elektroniska kontaktkanaler.

En hel del kunder formar sin uppfattning om kundservicen på basis av svarstiderna för teleföretagets telefonkundtjänst som fortfarande är en viktig kanal för kontakt. Svarstiden för den kundservice som ges per telefon ska enligt Kommunikationsverkets åsikt fortfarande behållas som mätare som offentliggörs i fråga om kvaliteten på kundservicen.

Enligt Kommunikationsverkets uppfattning beskriver en tidsgräns på 60 sekunder den nivå som kunden upplever som tillräckligt god kundservice. Den nya tidsgränsen på 180 sekunder beskriver för sin del situationer där kundservicens kvalitet på grund av lång kötid har blivit betydligt sämre samt hur stor andel av kunderna måste vänta speciellt länge under rusningstid.

I fråga om e-post och motsvarande elektroniska kundservicekanaler är genomsnittlig svarstid och andelen kontakter som besvarats inom 48 timmar enligt Kommunikationsverkets åsikt mest beskrivande mätare, eftersom man i allmänhet inte väntar ett omedelbart svar på ett e-postmeddelande.

Sättet för offentliggörande

Syftet med jämförelseuppgifterna om servicenivå är att ge konsumenten information till exempel vid en valsituation mellan konkurrerande företag som tillhandahåller abonnemang. Uppgifterna måste offentliggöras på företagets webbplats därför att internet är ett allmänt och för konsumenten lätt sätt att söka uppgifter i synnerhet då konsumenten söker uppgifter om flera teleföretags tjänster. Uppgifterna ska också vara tillgängliga på butikens kundtjänst, emedan alla konsumenter inte använder internet.

Teleföretag som förpliktas

Skyldighet att offentliggöra svarstiderna för kundservice på det sätt som definieras i detta beslut gäller teleföretag som tillhandahåller konsumentkunderna telefoni-, bredbands- eller tv-nätjänster. Publiceringsskyldigheten åläggs inte teleföretag vars televerksamhet är av ringa omfattning jämfört med andra teleföretag. Det finns ingen orsak att i detta skede rikta den nya skyldigheten att publicera svarstider för elektroniska kontakter till andra än de största teleföretagen, eftersom teleföretagets nuvarande färdigheter att mäta svarstiden för kontakterna varierar.

Kommunikationsverket anser att det i ljuset av proportionalitetsprincipen är motiverat att de minsta teleföretagen inte har publiceringsskyldighet. Kommunikationsverket rekommenderar dock att alla teleföretag som tillhandahåller konsumenterna te-

lefonitjänster eller bredbandstjänster offentliggör uppgifter om svarstiderna för sin kundservice, även om de inte ålagts skyldighet att göra det. Kommunikationsverket kan efter gottfinnande ålägga ett teleföretag publiceringsskyldighet trots att företaget inte omfattas av statistikföringsskyldigheten enligt föreskrift 58, om det ligger i användarnas intressen.

7 Tillämpade lagrum

130 § i informationssamhällsbalken

8 Sökande av ändring

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

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

9 Förfrågningar som gäller beslutet

Ytterligare information om beslutet ger jurist Marko Priiki, tfn 0295 390 596 och planerare Kaija Potrykus, tfn 0295 390 517. E-postadresserna har formen fornamn.efternamn@ficora.fi.

Merja Saari
Chef

Marko Priiki
Jurist

Bilagor

Besvärсанvisning