Liikenne- ja viestintäministeriö

kirjaamo@lvm.fi

Lausuntopyyntönne 22.10.2014 (LVM/1353/03/2011)

**Lausunto tietoyhteiskuntakaaren asetusluonnoksista**

Olette pyytänyt lausuntoa tietoyhteiskuntakaaren voimaantulon myötä valmisteltavista uusista asetusluonnoksista (8kpl). Kilpailu- ja kuluttajavirasto esittää lausuntonaan seuraavaa:

Valtioneuvoston asetus (1/2012) kuulo-, puhe- ja näkövammaisille tarjottavien yleisten puhelinpalvelujen vähimmäisvaatimuksista ehdotetaan annettavaksi sisällöltään nykyistä asetusta vastaavassa muodossa. Asetuksen mukaan näkövammaisen käyttäjän on saatava asiakassuhteen hoitamisessa tarvittavat palvelut esteettömästi. Lisäksi liittymää koskeva lasku ja laskun erittely on toimitettava hänelle esteettömässä muodossa.

Tietoyhteiskuntakaaren mukaan Viestintäviraston määräyksellä voidaan antaa tarkempia määräyksiä siitä, miten liittymä on teknisesti toteutettava tai mitä teknisiä ominaisuuksia liittymässä on oltava, jotta myös vammaiset voivat sitä käyttää. Viestintävirasto on yleispalvelupäätösten perustelumuistiossaan vuonna 2012 todennut, että näkövammaiselle henkilölle esteettömiä asiakassuhteen hoitamisen tapoja ovat asiakaspalvelupisteet ja puhelinpalvelu. Sen sijaan yksinomaan sähköisen liittymän hallintapalvelu ei välttämättä ole esteetön.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) haluaa tuoda esille, että teleyritysten asiakaspalvelun saatavuuteen ja toimivuuteen liittyvät kysymykset ovat hyvin ajankohtainen alue kuluttaja-asiamiehen valvontatyössä. Epäkohtia esiintyy koko kuluttajakentän alueella, mutta erityisesti haavoittuvien kuluttajaryhmien asemaan liittyy monia epäkohtia.

Ko. asetuksen näkökulmiin liittyen kuluttaja-asiamies on mm. havainnut, ettei teleoperaattoreiden asiakaspalvelupisteissä voi hoitaa välttämättä kaikkia sopimusta koskevia asioita. Käytäntönä voi olla, että vain tietyt liittymäsopimusta koskevia toimenpiteet voidaan tehdä myymälässä ja muilta osin kuluttaja ohjataan asioimaan puhelimitse tai verkon kautta. Puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun osalta on myös huomattava, että vaikka uusi kuluttajansuojalain säännös asiakaspalvelunumeron perushintaisuudesta on parantanut kuluttajien asemaa, näkövammaisten asema ei muodostu yhdenvertaiseksi niiden henkilöiden kanssa, jotka voivat hoitaa asioita sähköisesti maksutta. Asiakaspalveluun pääsyä odottaessa puhelinmaksua voi joissain tilanteissa kertyä paljonkin, koska soitot teleyritysten asiakaspalvelunumeroihin eivät pääosin sisälly yleisesti käytössä olevien kuukausimaksullisten liittymien hintaan, vaan asioinnista kertyvät kulut tulevat liittymän ns. normaalihinnan päälle.

KKV korostaa, että asiakaspalvelun ja laskutuksen esteettömyyden turvaaminen on siten jatkossakin ehdottoman tärkeää. On kuitenkin myös huomattava, että asiakaspalvelun ja laskutuksen esteettömyydessä esiintyy ongelmia myös muiden erityisryhmien kuin näkövammaisten osalta. Sähköinen asiointi tai sähköinen laskutus voivat olla mahdottomia vaihtoehtoja myös esimerkiksi ikääntyneille tai muille haavoittuvien kuluttajaryhmien edustajille.

 

Päivi Hentunen Miina Ojajärvi

pääjohtajan sijainen, lakimies

ylijohtaja