

## Suvi Lindén silittää ja tukistaa teleyrityksiä

9.12.2008 15:21 — Tuomas Linnake  
[tuomas.linnake@digitoday.fi](mailto:tuomas.linnake@digitoday.fi)

Viestintäministeri Suvi Lindén katsoo teleyritysten asiakaspalvelun parantuneen siinä määrin, että uhkailut lainsäädännöllisistä toimista voitaneen unohtaa. Mutta markkinointi ei tyydytä.

Viestintäministeri **Suvi Lindén** on saanut TeliaSoneralta ja Elisalta [kesällä pyytämisesä](#) selvitykset siitä, miten yritysten asiakaspalvelu on kehittynyt loppuvuoden aikana. Annetut selvitykset kertovat tilanteen parantuneen molemmissa yrityksissä, liikenne- ja viestintäministeriö tiivistää.

Selvitysten mukaan Elisän palvelun kohentuminen johtuu uudessa laskutus- ja asiakaspalvelujärjestelmässä ilmenneiden [ongelmien korjaamisesta](#). Yhtiöllä on käytössä uusi monikanavainen asiakaspalvelu, jossa lisätään asiakkaan mahdollisuuksia itsepalveluun ja sähköiseen asiointiin.

TeliaSonera on puolestaan [ottanut käyttöön muun muassa takaisinsoittopalvelun](#), jossa asiakas voi jättää soittopyynnön jos jonotus venyy. Lisäksi yhtiö on syksyllä tehnyt sopimuksen ulkopuolisen palveluntarjoajan kanssa osallistumisesta ruuhkahuippujen purkamiseen.

### Maksullisuus edellyttää hyvää palvelua

Viestintäministeri Suvi Lindén pitää myönteisenä, että yritykset ovat ottaneet vaatimukset asiakaspalvelun parantamisesta vakavasti ja kehittäneet asiakaspalvelumallejaan. Myös [Viestintäviraston äskettäinen selvitys](#) näkemystä palvelun paranemisesta.

Toisaalta uuden Epsi Rating -kyselyn mukaan [Elisan palvelutason katsottiin pudonneen selvästi](#) liekö sitten mukana jäänteitä laskutusongelmista [Elisan marraskuiset laajakaistakatkokset](#) eivät olleet vielä tapahtuneet kyselyä tehtäessä.

Asiakaspalvelun uutena piirteenä [esiin tullut maksullisuus](#) on Lindénin mielestä perusteltua vain, jos puhelinpalvelu toimii asianmukaisesti ja muut yhteydenottotavat häiriöttömästi. Mutta asiakaspalvelun osalta ei lainsäädännöllisiin toimiin

---

vaikuttaisi ministerin mielestä olevan tarvetta edellyttäen, että yhtiöt jatkavat palvelunsa parantamista ja lyhentävät vastausaikoja.

- Sen sijaan olen pyytänyt Viestintävirastoa yhdessä Kuluttajaviraston kanssa selvittämään, missä määrin teleyritysten markkinoinnissa luvatut laajakaistan yhteysnopeudet vastaavat palvelun tosiasiallisia nopeuksia. Lisäksi virastot selvittävät, millaisiin ongelmiin kuluttajat mahdollisesti törmäävät oikeuksiaan perätessään, Lindén toteaa tiedotteessa.

Virastojen selvityksen määräaika on 15. joulukuuta.

### **Lisää rahaa viestintämurheista?**

Viestintäministeri Lindén arvioi ensi vuoden alkupuoliskolla, tulisiko virheellisestä palvelusta kuluttajalle maksetun vakiohyvityksen summaa nostaa. Tällä hetkellä vakiohyvitys virheellisestä viestintäpalvelusta on vain viisitoista euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, enintään kuitenkin 120 euroa.

Vihreiden kansanedustaja **Jyrki Kasvi** on kysynyt, [miksi tietoliikenneoperaattorien asiakkaat saavat korvauksia vain reklamoimalla](#).

<http://www.digitoday.fi/bisnes/2008/12/09/suvi-lindn-silittaa-ja-tukistaa-teleyrityksia/200831804/66>