

Kaapeli asiakkaiden digimurheet eivät kiinnosta

29.2.2008 16:42 — Jenni Virtanen

Yleisradio mainostaa televisiossa ja verkkosivuillaan ahkerasti Digan neuvontapalveluita avuksi digiboksi-ongelmiin. Todellisuudessa viralliseksi mainostettu digipalvelu on haluton palvelemaan kaapeli asiakkaita.

Digan haluttomuus palvella kaapeli asiakkaita johtuu ensisijaisesti siitä, että sen DigiTV info huolehtii Suomessa nimenomaan antennitalouksien verkoista. Sen lisäksi kaapelioperaattorit eivät ole osallistuneet tv-kanavien ja joidenkin maahantuojien tapaan neuvontapuhelimen kustannuksiin.

Antennitaloudet siirtyvät digitaaliseen verkkoon jo viime vuoden syyskuussa. Kaapelitalouksia siirtymä odottaa lauantaiaamuna.

- Puhelinpalvelu päivystää viikonloppuna normaalisti, mutta emme ole varautuneet lisämiehityksellä. Suurin osa antenniasiakkaistamme on jo saanut tarvittavan avun, Digan viestintäpäällikkö **Birgitta Selonen** kertoo.

Yleisradion innokas Digan neuvontapalvelun mainostus johtaa Selosen mielestä kaapelitalouksia hieman harhaan.

- Kaapeliverkossa olevan kuluttajan kannattaa ongelmissa ottaa yhteyttä suoraan oman alueensa operaattoriin tai digisovittimen ongelmissa laitteen myyjään tai maahantuojaan.

Tähän mennessä myös kaapeli asiakkaat ovat soittaneet Digan neuvontaan. Soitot ovat Selosen mukaan selvästi lisääntyneet kaapelisiirtymän lähestyessä.

Digita aikoo julkaista kuluttajan avuksi verkkosivuillaan alkuvuikosta listan, josta löytyy koottuna eri valmistajien, kaapelioperaattoreiden ja tv-kanavien yhteystietoja. Digan digipalvelupuhelin päivystää 14. maaliskuuta asti. Sen jälkeen antennineuvonnasta vastaa Digan info-numero.

Kaapelioperaattorit ovat varautuneet eri tavoin viimeiseen digirykäisyyn. Osa operaattoreista siirtyy digiverkkoon joko tänään perjantaina tai ensi viikon maanantaina, jotta asiakaspalvelussa olisi neuvoja paikalle.

Pääkaupunkiseudulla toimiva Suomen suurin kaapelioperaattori Welho päivystää digiasioissa 40-50 asiakaspalvelijan voimin koko viikonlopun. Asiakaspalvelunumero on avoinna lauantaina ja sunnuntaina kello 9-16. Myös Welhon liikkeillä on pidennetyt aukioloajat.

- Eniten kyselyitä on tullut eri sovitinmallien sopivuudesta. Kyselyitä on tullut paljon vähemmän verrattuna viime vuoden elokuun digisiirtymään, sanoo Welhon tv-palveluiden johtaja **Jyri Ratia**.

Welho lopettaa analogiset lähetykset aikataulun mukaisesti lauantai- ja sunnuntai-iltana.

<http://www.digitoday.fi/viihde/2008/02/29/kaapeliassiakkaiden-digimurheet-eivat-kiinnosta/20086291/66>