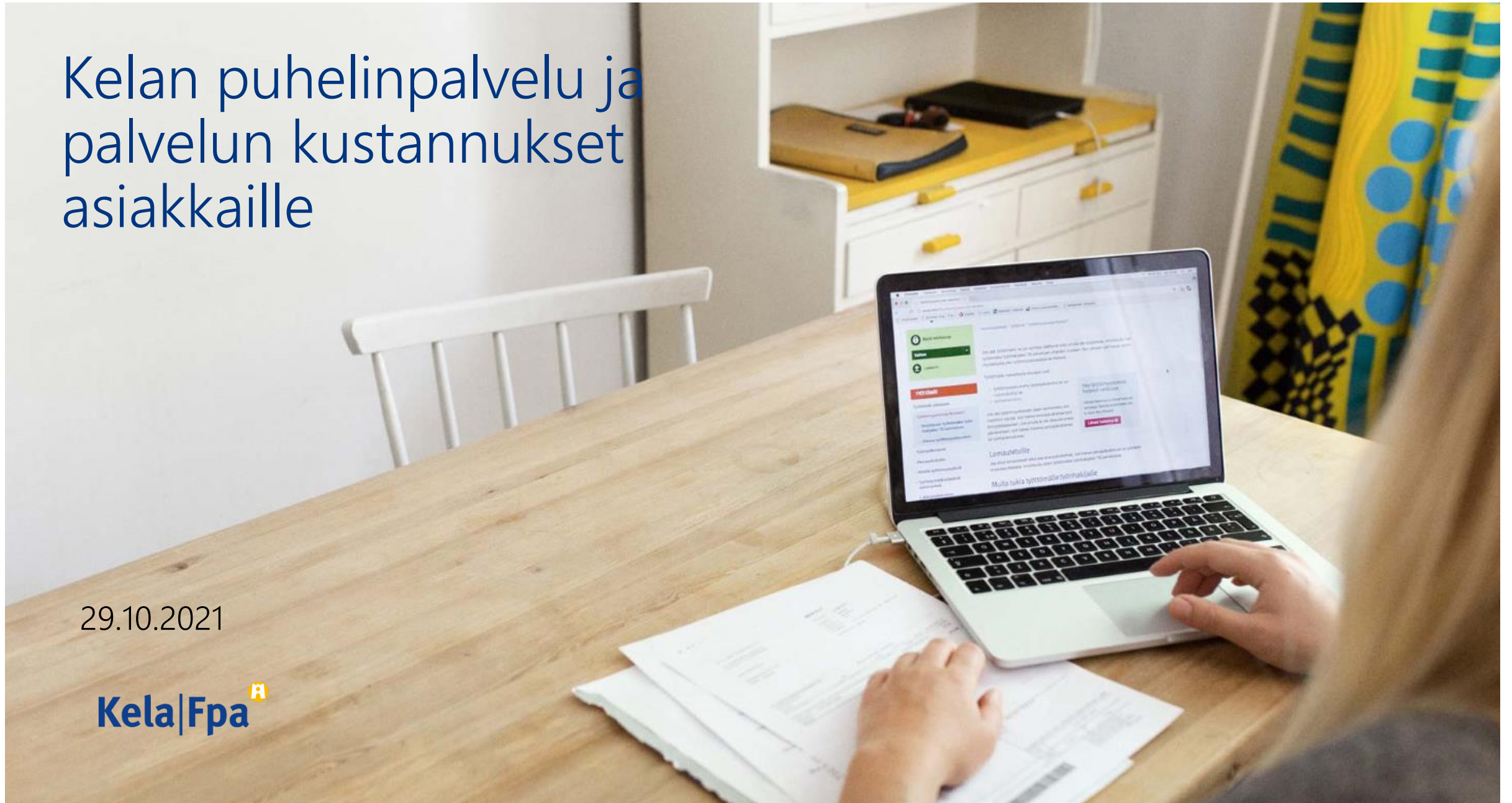


Kelan puhelinpalvelu ja palvelun kustannukset asiakkaille

29.10.2021

Kela|Fpa 



Kelan puhelinpalvelu

- Kelan puhelinpalvelu nykyisellään täyttää hallintolain ja hyvän hallinnon sekä laillisuusvalvontakäytännön vaatimukset. Nykyiset numerot ovat soittajalle lisämaksuttomia valtakunnallisia palvelunumeroita.
- Pääsääntöisesti prepaid-liittymistä voi soittaa Kelan palvelunumeroihin, jos liittymissä on saldoa.
- Puhelinpalvelussa on maksuton takaisinsoittopalvelu. Asiakkaat voivat asioida myös soittoajan varaamalla, sähköisesti, palvelupisteissä ja postitse.
- Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain muutoksella 31.12.2023 yritysnumeroiden erityinen hinnoittelurakenne muuttuu. Teleyritykset voivat periä tämän jälkeen yritysnumeroihin soittamisesta vain matkapuhelinmaksun tai paikallisverkkomaksun.

Kelan puhelinpalvelu

- Hallintolain muuttamisella on mahdollista säätää asiakkaalle täysin ilmainen soittaminen viranomaisten puhelinpalveluun.
 - Muutos koskisi siten myös muita toimijoita kuin Kelaa.
 - Aiheutuvat kustannukset voitaisiin mahdollisesti sisällyttää Kela-laissa tarkoitettuihin toimintamenoihin.
- Laissa sähköisen viestinnän palveluissa ja nk. teledirektiivissä säännellään yleistä puhelinpalvelua eli ääniviestipalvelua.
 - Yleispalveluun kuuluvat viestintäpalvelut on tarjottava kuluttajille ja yhteisöille kohtuuhintaan
 - Lainsäädännössä huomioitava aina kuitenkin kilpailuoikeudellinen peruseriaate eli markkinoihin puuttumisen minimointi
- Ilman lainsäädäntömuutoksia ilmainen puhelinpalvelu asiakkaille on mahdollista liittymällä Hanselin puhepalvelujen puitesopimukseen, jossa 0800-numerot ovat soittajalle maksuttomia.
 - Lisäkustannus Kelalle olisi arviolta noin 2 800 000 € alv 24 % vuodessa.
 - Huomioitavaksi tulisi lisäksi myös mm. uusien palvelunumeroiden asiakkaille viestimisen haasteet ja kustannukset

Lainsäädäntö ja laillisuusvalvonta



Keskeinen lainsäädäntö

- Perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2018/1972 eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä (nk. teledirektiivi)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Hallintolaki - Neuvonta

- *HL 8 §: Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.*
Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.
- HaVM 29/2002: Hallintovaliokunta katsoo, että hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia. Tämän vuoksi valiokunta ehdottaa 8 §:n 1 momentin loppuun lisättäväksi näin kuuluvan uuden virkkeen: "Neuvonta on maksutonta."
- Hallintolain 8 §:ssä tarkoitettu maksuttomuus ei merkitse sitä, että neuvonnan tulisi tosiasiallisesti olla täysin kustannuksetonta.

Lailisuusvalvontakäytäntöä 1/2

- Vakiintunut lähtökohta: hallinnon asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelun hankkimisesta (ks. mm. Kelaa koskevat ratkaisut EOAK/984/2019, EOAK/2879/2017 ja EOAK 1776/4/05).

Henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä neuvontaa hakeva maksaa itse matkakustannukset valitsemallaan kulkuvälineellä ja postitse asiaansa tiedusteleva maksaa omat postimaksunsa. Samalla tavoin puhelimitse neuvoja viranomaiselta tiedustelevan voidaan edellyttää vastaavan normaaleista puhelinkustannuksista (EOAK 1776/4/05, s. 9.)

- Puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää, ettei viranomainen itse peri neuvonnasta palvelumaksua, sekä sitä, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia (esim. jonotusajat pidettävä kohtuullisina) (EOAK/984/2019, s. 3, EOAK/2879/2017, s. 6).

Laillisuusvalvontakäytäntöä 2/2

- Hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomainen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada viranomaiselta yleistä neuvontaa, varata tapaamisaika viranomaisen toimialaan kuuluvissa asioissa tai muutoin ottaa yhteyttä viranomaiseen. Tätä neuvontavelvollisuutta voidaan toteuttaa osaltaan viranomaisen antamalla puhelinpalvelulla. Tämä merkitsee kuitenkin sitä, että puhelinpalvelu on järjestettävä sillä tavoin, että se myös tosiasiallisesti on sosiaalihuollon asiakkaiden saavutettavissa ja saatavilla (EOAK/1301/2017, s. 5).
- Puhelinpalvelun toimivuudella ja tosiasiallisella saatavuudella on erityinen merkitys asiakkaalle, jonka hakemus edellyttää kiireellistä käsittelyä. Mikäli puhelinpalveluun ei saa yhteyttä esimerkiksi ruuhkautumisen takia, voi syntyä tilanteita, joissa henkilön tai perheen oikeus viimesijaiseen tukeen jää täyttymättä (EOAK/1301/2017, s. 5, EOAK/2879/2017, s. 8).
- Apulaisoikeuskansleri on 4.5.2021 antamassaan ratkaisussa todennut, ettei hän näe tarvetta muutostoimille Kelan puhelinpalvelun osalta (OKV/201/10/2020).

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain ja kuluttajansuojalain tuleva muutos 1/2

- Teleoperaattoreiden toimintaa koskeva sääntely on lähtökohtaisesti hyvin EU-oikeuspainottunutta ja täysharmonisoitua, joka rajoittaa kansallisen lainsäätäjän mahdollisuuksia puuttua esim. liittymien ehtoihin.
- Kuluttaja-asiamiehen aloite oikeusministeriölle 2018:
 - ✓ Kuluttaja-asiamies on kiinnittänyt huomiota yritysnumeroiden korkeaan hinnoitteluun ja siihen, että soittamisen hinta näihin liittymiin riippuu kuluttajan liittymätyypistä.
 - ✓ Sekä perushintaista asiakaspalvelunumeroa koskeva lainsäädäntö että oikeusasiamiehen ratkaisu perustuvat molemmat ajatellulle, että hinnan perustuessa liittymäsopimukseen kuluttajan soitosta ei ajatella kertyvän ylimääräisiä kustannuksia; tosiasiallisesti soittaminen julkisyhteisöjen yritysnumeroihin ei kuitenkaan rinnastu ns. normaaleihin matkapuhelinnumeroihin soittamiseen. Soittamisen kustannuksista kärsivät nimenomaan heikot ja haavoittuvat kansalaisryhmät.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain ja kuluttajansuojalain muutos 2/2

31.12.2023 voimaan lainmuutos sähköisen viestinnän palveluista annettuun lakiin ja kuluttajansuojalakiin.

- ✓ Muutoksen jälkeen teleyritykset eivät voi enää hinnoitella valtakunnallisten tilaajanumeroiden (yritysnumerot) nousevaa liikennettä erikseen toiselta teleyritykseltä perittävän hinnan osalta ja valtakunnallisista tilaajanumeroista voi täten jatkossa periä vain matkapuhelinmaksun tai paikallispuhelinmaksun.

Kelan puhelinpalvelu ja muut asiointitavat



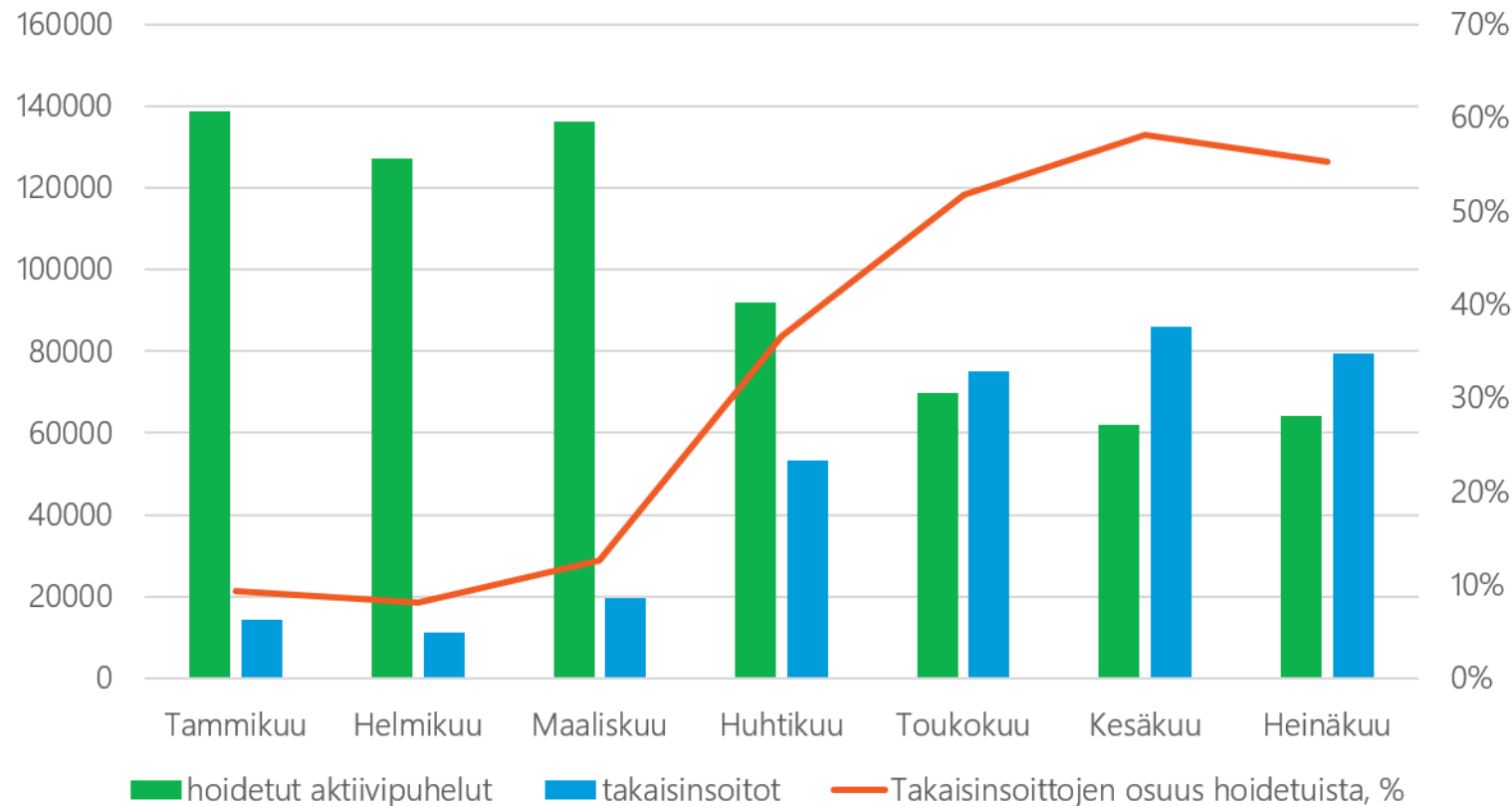
Puhelinpalvelun maksullisuus

- Puhelu Kelan palvelunumeroon maksaa
 - kiinteästä verkosta soittaessa paikallisverkkomaksu
 - matkapuhelimesta soittaessa matkapuhelinmaksu
 - ulkomailta soittaessa kyseessä oleva ulkomaanpuhelumaksu
 - hinta koskee myös jonottamista
- Pääsääntöisesti Kelan numeroihin voi soittaa prepaid-liittymällä, jos niissä on saldoa.

Takaisinsoittopalvelu

- Takaisinsoittopalvelu on tarjolla
 - kaikissa palvelunumeroissa maanantaisin klo 9.00–15.45, muina päivinä klo 9.00–15.15
 - noin 70 sekunnin kuluttua puhelun alusta (kaikkiaan sitä tarjotaan jonotuksen aikana tarvittaessa 5 kertaa)
 - asiakkaalle soitetaan takaisin samana päivänä
 - asiakkaalle maksuton (toki asiakkaalle tulee maksettavaksi jonotuksesta koituva maksu ennen kuin hän pääsee jättämään soittopyynnön)
 - takaisinsoittoja soitettiin esim. heinäkuussa 2021 noin 3 000 – 4 500 päivässä (vuoden alussa muutama sata päivässä)

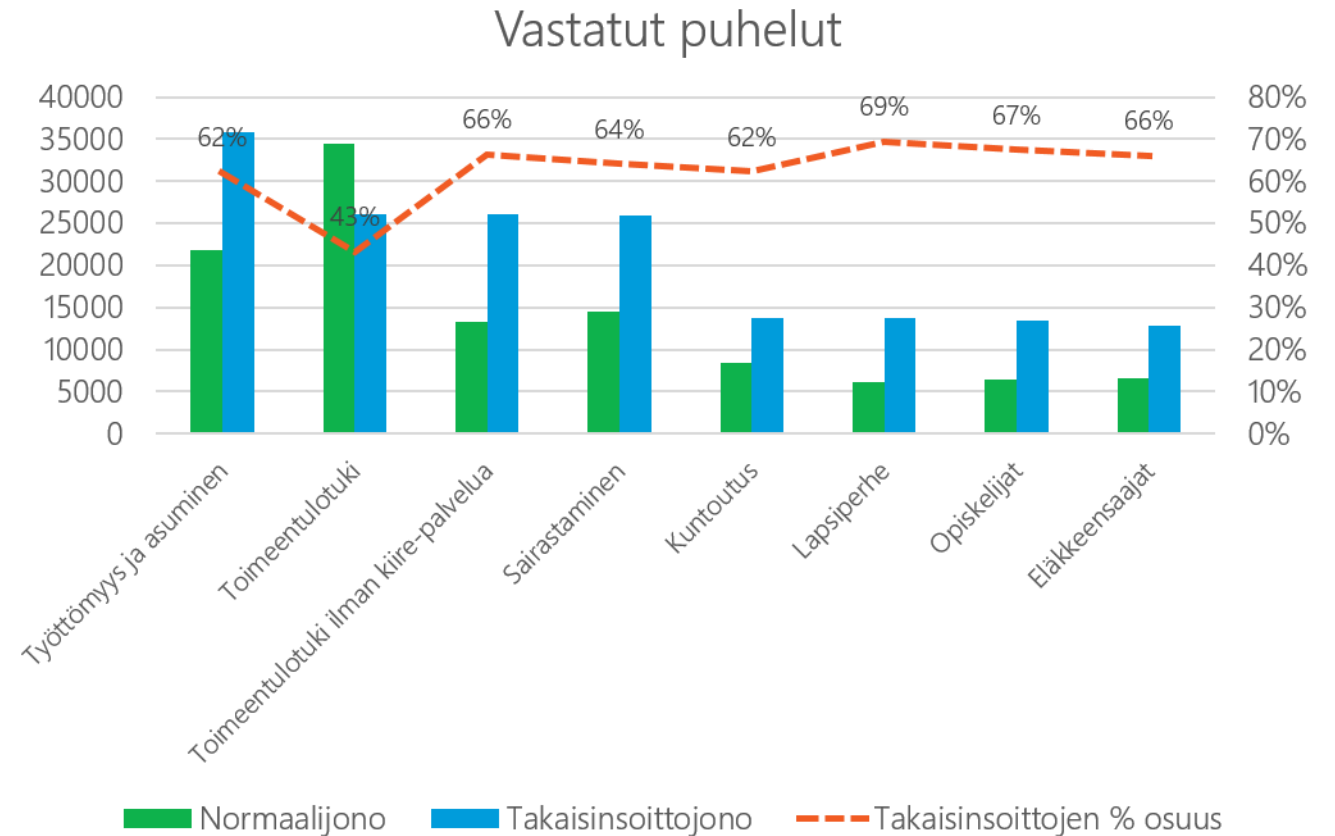
Hoidetut aktiivipuhelut ja takaisinsoitot 2021



- Alkuvuonna takaisinsoittoja hoidettiin pääasiassa palveluajan jälkeen, vain toimeentulotukimuut-palvelussa takaisinsoittoja hoidettiin myös palveluajalla.
- Maaliskuun lopussa takaisinsoittoja alettiin hoitaa kaikissa palveluissa myös palveluajalla. Takaisinsoittojen osuus hoidetuista puheluista on kasvanut.
- Huhti-heinäkuussa takaisinsoitto tehtiin keskimäärin 15 minuutin kuluessa. Samana ajankohtana aktiivijonon keskimääräinen jonotusaika oli n. 10,5 minuuttia.

Takaisinsoittojen osuus palvelunumeroittain

- Otos on viikoilta 31–37
- Kiire-palvelun osuus toimeentulotuen normaalijonoilta vastatuista puheluista on yli 60 prosenttia
 - Kiire-palvelussa jonotusaika on erittäin lyhyt, ei takaisinsoittopalvelua
- Takaisinsoittopalvelun käytössä ei ole kovin merkittäviä eroja palvelunumeroittain
 - Saman verran käyttää opiskelijat ja eläkeläiset 😊



Vaihtoehtoisia asiointitapoja

- Asiakas voi varata ajan Kelan puhelinpalveluun
 - asiakkaalle soitetaan Kelasta
 - ajanvarauksen voi tehdä itse netissä www.kela.fi/ajanvaraus
 - tällä hetkellä ajanvarauksen voi tehdä ilman pankkitunnuksia
 - myös yhteistyökumppanin edustaja voi varata asiakkaalle ajan
 - yhteistyökumppaneille käytössä on myös Kelan viranomaislinja, jonka kautta kiireelliset asiat saa hoidettua
 - jatkossa, kun uusi ajanvarausjärjestelmä tulee käyttöön, ajanvaraukseen tarvitaan tunnistautuminen sekä asiakkaalta että kumppaneilta
- Asiakas voi asioida Kelan palvelupisteellä tai yhteispalvelun asiointipisteellä tai muussa lähipalvelupisteellä
 - Kelan etäpalvelu on monissa asiointipisteessä ja joissakin muissa lähipalvelupisteessä, esim. ohjaamoissa
- Asiakas voi jättää viestin OmaKelan kautta
 - asiointipalvelussa asioiminen ei edellytä asiakkaalta omaa tietokonetta tai Internet-yhteyttä, vaan asiointi asiakaspäätteellä on mahdollista monessa Kelan palvelupisteessä, asiointipisteessä myös ja esimerkiksi kirjastoissa
- Asiakas voi asioida myös postitse, jolloin asiakirjat voi toimittaa Kelaan postin välityksellä.

Palvelunumerot ja matkapuhelinasioinnin kustannukset



Julkishallinnon palvelunumerot

- Kelan käyttämät palvelunumerot on erotettu yritysnumeroinnista vuonna 2007.
- Numerot ovat soittajalle lisämaksuttomia.
- Operaattorit perivät puhelinliittymän mukaisen matkapuhelinmaksun asiakkaalta.
 - Puhelun minuuttihinta vaihtelee operaattoreiden välillä mutta on yleensä alle 0,1 €/min.
 - Kela ei peri puheluista soittajilta maksua, eikä Kela saa operaattoreilta maksuja puheluliikenteestä.

Operaattoreiden hinnoittelu

- DNA, Elisa/Saunalahti, Telia
- Operaattoreiden asiakaspalvelut vastaavat julkishallinnon lisämaksuttomiin palvelunumeroihin soittamisen kustannuksista ja ehdoista yhdenmukaisesti:
 - Prepaid-liittymistä voi soittaa näihin palvelunumeroihin, kun liittymällä on saldoa liittymän ehtojen mukaisesti. Usean euron minimisaldovaatimusta ei minkään operaattorin asiakaspalvelun mukaan ole.
- 020 692- sekä 020 634- ja 020 635-alkuiset numerot ovat lisämaksuttomia palvelunumeroita, joihin soittaminen maksaa asiakkaalle matkapuhelinmaksun (mpm).
- Operaattoreiden sivuilta ja yksityisasiakkaiden asiakaspalvelusta hinnoittelu ja ehdot eivät kuitenkaan selviä kovinkaan helposti.
- Näiden operaattoreiden lisäksi on palveluoperaattoreita, jotka käyttävät toisen operaattorin verkkoa. Esim. Moi käyttää DNAn verkkoa. Moilla ei ole valikoimassaan prepaid-liittymiä, eikä laskutettavaa liittymää avata henkilölle, jolla on maksuhäiriömerkintöjä.
- Lisämaksullisiin palvelunumeroihin soitettaessa liittymällä tulee olla saldoa vähintään kyseisen numeron minimikustannuksen verran. Lisäksi esimerkiksi 0606-, 0707- ja 0708-alkuiset palvelunumerot (maksulliset palvelut) eivät ole välttämättä prepaid-liittymistä käytettävissä.

Kiitos!

Kela|Fpa[®]