VALTAKUNNALLINEN VAMMAISNEUVOSTO

LAUSUNTO 14.11.2014

Viestintävirasto

[kirjaamo@viestiavirasto.fi](mailto:kirjaamo@viestiavirasto.fi)

Dnro:

10.11.2014 1004/922/2014

**Viestintäpalvelujen tarjontaan velvollisten yleispalveluyritysten nimeämisessä noudatettavasta menettelystä**

Valtakunnallinen vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta lausua nyt kyseessä olevaan viestintäviraston muistioluonnokseen.

Se toteaa luonnoksesta lyhyesti seuraavaa:

Yleispalveluun kuuluvan puhelinliittymän on mahdollistettava tavanomaisten puhelinpalvelujen käyttö myös vammaisille viestintäpalvelujen käyttäjille. Koska kuulo- ja puhevammaiset viestintäpalvelujen käyttäjät eivät pysty olemaan puheluiden välityksellä yhteydessä hätäkeskuksiin, on valtioneuvoston asetuksessa määritelty näille henkilöille yleispalveluun kuuluvaksi puhelinliittymä, jolla voi lähettää ja vastaanottaa tekstiviestejä vakituisessa asuinpaikassa. Mahdollisuus tekstiviestipalvelun käyttämiseen on tärkeä, jotta kuulo-ja puhevammaiset henkilöt saavat hätätilanteessa yhteyden hätäkeskukseen.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto pitää hyvänä, että Viestintäviraston muistiossa viitataan edellä mainittuun asetukseen. Neuvosto kuitenkin pitää edelleenkin ongelmana sitä, ettei hätäviestien lähettäminen yleiseen 112 hätänumeroon ole vieläkään mahdollista. Jo vuonna 2010 julkaistuun suomen vammaispoliittiseen ohjelmaan on kirjattu tavoitteeksi, (toimenpide Nro 26): ”Toteutetaan hätäpuhelinpalvelu 112 myös tekstiviestipalveluna”. Valtakunnallinen vammaisneuvosto pitää toimenpiteen toteutumattomuutta suurena puutteena, mikä monilta osin vesittää nyt kyseessä olevan muistioluonnoksen esille tuoman velvoitteen tekstiviestillä lähetettävän hätäviestin mahdollistamisesta. Siksi neuvosto haluaa tässäkin asiayhteydessä muistuttaa kaikkia asianomaisia viranomaistahoja siitä, että niiden velvollisuus olisi ryhtyä toimenpiteisiin asian kuntoon saattamiseksi.

Kuulo- ja puhevammaiset henkilöt käyttävät puhelinpalveluja vastaavina palveluina videopuhelu-ja etätulkkauspalveluja. Koska näitä palveluja käytetään laajakaistaliittymän välityksellä, on valtioneuvoston asetuksessa määritelty näille henkilöille yleispalveluun kuuluvaksi laajakaistaliittymä, jonka nopeus on sekä saapuvassa että lähtevässä liikenteessä vähintään 512 kilobittiä sekunnissa. Nopeus saa tilapäisesti laskea alle vähimmäisnopeuden (512 kbit/s), mutta ei kuitenkaan alle 384 kilobittiin sekunnissa. Tiedonsiirron viive saa Viestintäviraston määräyksen mukaan olla symmetrisessä internetyhteydessä enintään 150 millisekuntia.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto esittää, että yleishyödyllistä palveluntuottajaa nimettäessä varmistetaan, että tämä kaistanopeus tosiasiallisesti toteutuu laaja-kaistapalvelua tuotettaessa, jotta mm. viittomakielisen viestinnän mahdollisuus internetin välityksellä on mahdollista.

Näkövammaisten henkilöiden asiakaspalvelu ja laskutus liittymän hallintaan ja laskutuksen esteettömyyteen on turvattu valtioneuvoston asetuksessa. Vaatimus koskee sekä puhelin-että laajakaistaliittymää. Asetuksen mukaan näkövammaisen henkilön on saatava palveluliittymän asiakassuhteen hoitamisessa tarvittavat palvelut esteettömästi. Lisäksi liittymää koskeva lasku ja tietoyhteiskuntakaaren 134 §:ssä tarkoitettu laskun erittely on toimitettava näkövammaiselle henkilölle esteettömässä muodossa.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto pitää asetuksella säädettyä velvoitetta lähtökohtaisesti hyvänä. Se kuitenkin esittää, että viestintävirasto ohjeistaisi yleishyödyllisiä palveluita tuottavat yritykset tarkemmin sen suhteen, mitä esteetön palvelu ja laskutustietojen esteettömyys käytännössä tarkoittavat. Valtakunnallisen vammaisneuvoston näkemyksen mukaan Viestintäviraston ohjeistuksesta ja kilpailutusta koskevasta kriteeristöstä tulisi käydä ilmi se, että fyysisen palvelupisteen tulee olla esteettömästi saavutettavissa ja palveluihin ja laskutukseen liittyvää tietoa tulee välittää kunkin asiakkaan edellyttämällä tavalla joko sähköisesti, isokirjoituksella tai tarvittaessa pistekirjoituksella. Näin varmistetaan eritavoin näkövammaisille henkilöille tarjottava asianmukainen palvelu.

Jan-Mikael Fredriksson Sari Loijas

puheenjohtaja pääsihteeri