



Viestintävirasto  
kirjaamo  
[kirjaamo@ficora.fi](mailto:kirjaamo@ficora.fi)

Viite: Lausuntopyyntö Dnro 1149/921/2016  
Asia: Lausunto / Viestintäpalvelujen tarjontaan velvollisten yleispalveluyritysten nimeäminen

Viitaten lausuntopyyntööne Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry esittää seuraavaa:

Vanhustyön keskusliitto pitää erittäin tärkeänä ikääntyneiden henkilöiden aseman huomioon ottamista varmistettaessa, että yleispalvelut ovat kaikkien käytettävissä, että ikääntyneet ihmiset osaavat niitä käyttää ja että he myös tietävät, mihin yleispalveluihin heillä on oikeus.

Eryistä huomiota tulisi kiinnittää mahdollisten vikailmoitusten ja reklamaatioiden teon helppouteen ja kustannuksiin. Vikailmoituksen tekeminen ei saa olla maksullista.

Puhelin- ja internetpalveluiden käyttöön liittyvä asiakasneuvonta tulee järjestää esteettömästi ja kohtuullisessa ajassa. Neuvonnassa ja opastusmateriaalissa tulee hyödyntää ikääntyneiden ihmisten oppimiseen liittyvää tietoa.

Vanhustyön keskusliitto pitää tärkeänä, että seurataan yleispalvelujen toteutumista ja säilymistä määriteltyjen laatuvaatimusten mukaisina.

Helsingissä, elokuun 26 päivänä 2016

Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry