

## Esitys kuljetuspalvelujen laskutuksen korjaamisesta

Porissa shl:n ja vpl:n mukaisten kuljetuspalvelumatkojen laskutusikäytäntö uudistui 1.1.2022 uuden asiakasmaksulain ja uuden kuljetuspalvelujen välityssopimuksen astuttua voimaan. Lyhyt valmistelu-aika varmasti on haasteita, mutta toisaalta kaupungilla on hyvin pitkä kokemus erilaisten asiakasmaksujen laskuttamisesta, joten ylivoimasta vaikeutta sen ei pitäisi tuottaa. Hankinnassa oli valitettavasti unohtunut tiettyjä tarpeellisia vaatimuksia välitysjärjestelmän osalta, joka myös tuottaa omat hankaluutensa. Monelle asiakkaalle laskujen maksaminen, maksujen ja matkamäärien seuraaminen on haastavaa jo silloin, kun kaikki toimii.

Tällä hetkellä asiakas ei saa matkasta minkäänlaista kuittia. Ei mitään tositetta, jossa lukisi kilometrimäärä, omavastuun osuus tai matkan kokonaishinta, mikä auto on häntä kuljettanut, mihin aikaan, minä päivänä. Ei tietoa siitä, montako matkaa on jo käytetty tai montako on jäljellä. Asiakkaan tulee siis nämä tarkastaa itse laittamalla auton numero ja matkan ajankohta itselleen ylös ja tarkastettava esim. navigointisovelluksesta matkan pituus ja listalta matkan omavastuuosuuden hinta, ja merkitä nämä itse jonnekin ylös, jos haluaa seurata käyttämiään matkoja ja laskun muodostumista. Tämä on välitysjärjestelmän ongelma. Edes kuljettajalle ei näy montako matkaa asiakkaalla on jäljellä vai onko yhtään.

Laskun pitäisi tulla kerran kuukaudessa. Tässä on ollut viivettä, ja tammikuun matkoja on laskutettu vasta maaliskuussa. On äärimmäisen tärkeää, että useamman kuukauden laskuja ei yhdistellä, sillä suuri osa kuljetuspalvelujen käyttäjistä on pienituloisia.

Laskumerkinnät ovat olleet hyvin puutteellisia. Laskuissa on ollut vain kokonaissumma ilman mitään erittelyä. Kuluttaja-asiamiehen ohjeiden mukaan - joita kuntiakin suositellaan noudattamaan:

“Laskussa annettujen tietojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Velkojan lähettämän laskun on oltava niin selkeä, että velka voidaan maksaa.”

“Laskusta tulee ilmetä mm.”...”saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä. Laskusta on käytävä selkeästi ilmi mistä laskutetaan.”

Asiakkaan on lähes mahdotonta tarkistaa laskun oikeellisuutta, kun missään vaiheessa yksittäisistä matkoista ei laskua, kuittia, tietoa yksittäisen matkan omavastuuosuudesta. Lisäksi on käynyt nyt ilmi, että ainakin osa laskuista on ollut virheellisiä, on laskutettu liikaa.

Porin vammaisneuvosto esittää perusturvalautakunnalle, että lautakunta tekee päätöksen laskutuksen korjaamisesta seuraavan mukaisesti mahdollisimman pikaisesti:

- laskusta ilmenee jokaisesta kyydistä eriteltyt tiedot: päivämäärä, matkan pituus ja omavastuuosuus.
- käytettyjen matkojen määrä laskutuskaudelta.
- laskut tulevat ajallaan, laskutuskausi on yksi kuukausi.
- kuljetuskortit palautetaan käyttöön, kortista kuljettajan on voitava myös tarkastaa jäljellä olevien matkojen määrä.
- asiakas saa jokaisesta matkasta kuljettajalta kuitin.