



Föreskrift

OM UNDERHÅLL AV KOMMUNIKATIONSNET OCH -TJÄNSTER SAMT OM FÖRFARANDE OCH INFORMATION VID FEL OCH STÖRNINGAR

Meddelad i Helsingfors den 23 januari 2012

Kommunikationsverket har, med stöd av 129 och 72 a § i kommunikationsmarknadslagen av den 23 maj 2003 (393/2003), sådan 72 a § lyder i lag 363/2011, meddelat följande föreskrift:

1 §

Tillämpningsområde

Denna föreskrift tillämpas på allmänna kommunikationsnät och kommunikationstjänster samt på myndighetsnät. De skyldigheter som ålagts ett teleföretag gäller i tillämpliga delar även det nätföretag som underhåller myndighetsnätet och det tjänsteföretag som tillhandahåller kommunikationstjänster i myndighetsnätet.

I denna föreskrift bestäms

- i 1 kap. om hantering och underhåll av nät och tjänster, om hantering av fel och störningar, om hantering av felanmälningar från kunder samt om hantering av ändringar,
- i 2 kap. om allvarlighetsklasser för fel och störningar samt om anmälningar om fel och störningar som lämnas till Kommunikationsverket,
- i 3 kap. om information till användare vid fel och störningar och
- i 4 kap. om statistik över fel och störningar.

Föreskriftens tillämpningsområde begränsas så att

- föreskriften inte tillämpas på tillfälligt utbud av kommunikationsnät eller -tjänster eller på tillfällig kapacitet,

- 3 och 4 kap. inte tillämpas på myndighetsnät,
- 4 kap. inte tillämpas på ett markbundet digitalt televisionsnät som är avsett för mobil mottagning och
- 4 kap. inte tillämpas på utövare av radioverksamhet som enligt koncessionen täcker under 90 procent av befolkningen.

Kraven i 2 och 4 kap. tillämpas på masskommunikationstjänster i ett markbundet masskommunikationsnät i den mån det är fråga om

- televisions- eller radioverksamhet som förutsätter en programkoncession som avses i 7 § i lagen om televisions- och radioverksamhet (744/1998) eller
- televisions- och radioverksamhet som Rundradion Ab utövar i enlighet med 7 a § i lagen om televisions- och radioverksamhet samt på överföring, tillhandahållande och distribution av special- och tilläggstjänster som anknyter sig till dem.

Kraven i 2 och 4 kap. tillämpas på masskommunikationstjänster i ett annat nät än i ett markbundet masskommunikationsnät till den del det är fråga om:

- överföring, tillhandahållande och distribution av sådana televisions- eller radioprogramutbud som omfattas av den distributionsskyldighet som avses i 134 § i kommunikationsmarknadslagen (ändrad genom 732/2010) och
- special- och tilläggstjänster som ansluter sig till dessa programutbud.

2 § Definitioner

Med *telefonitjänst* avses i denna föreskrift en kommunikationstjänst som är tillgänglig för uppringning och mottagning av nationella och internationella samtal och för samtal till larmtjänsten via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan.

Med *textmeddelandetjänst* avses i denna föreskrift en kommunikationstjänst i mobilnätet som är tillgänglig för sändning och mottagning av korta meddelanden som endast består av alfanumeriska tecken och specialtecken.

Med *internetförbindelsetjänst* avses i denna föreskrift en kommunikationstjänst som gör det möjligt att koppla upp en förbindelse till internet och med hjälp av förbindelsen använda tjänster som internet erbjuder.

Med *e-posttjänst* avses i denna föreskrift en tjänst för sändning, förmedling eller mottagning av e-postmeddelanden.

Med *masskommunikationstjänst* avses i denna föreskrift förmedling eller tillhandahållande av televisions- eller radioprogramutbud och special- och tilläggstjänster som anknyter sig till dessa i ett masskommunikationsnät.

Med *DVB-C-nätjänst* avses i denna föreskrift en tjänst för överföring av sändningar via ett digitalt kabeltelevisionsnät i enlighet med DVB-C-standarden (Digital Video Broadcasting, Cable).

Med *annan kommunikationstjänst* avses i denna föreskrift en kommunikationstjänst enligt kommunikationsmarknadslagen (393/2003) som inte hör till någon av de tjänstegrupper som definieras i denna paragraf.

1 kap. Hantering av nät och tjänster

3 §

Övervakning av kommunikationsnätens och -tjänsternas funktion

Ett teleföretag ska kontinuerligt övervaka funktionen av sina kommunikationsnät och -tjänster för att upptäcka och förebygga fel och störningar som stör kommunikationstjänsternas funktion. Teleföretaget ska övervaka de utrustningsutrymmen det använder med de åtgärder för effektmatning och förhållanden som förutsätts i Kommunikationsverkets föreskrift 54.

Teleföretaget ska ha ändamålsenliga system och förfaranden för att ta emot och analysera interna och externa anmälningar om fel och störningar, mjukvarularm, larm från anläggningar, larm från utrustningsutrymmen och övriga uppgifter som fås vid övervakning av kommunikationsnätet eller -tjänsten.

4 §

Hantering av fel och störningar

Ett teleföretag ska ha tydliga procedurer för att reda ut fel och störningar, för att minimera deras verkningar och för att avhjälpa dem utan onödigt dröjsmål. Procedurerna ska omfatta ansvarsdefinitioner, reservenheternas och reservutrustningens placering samt anvisningar för att trygga nödtrafiken med tillfälliga åtgärder. Ansvarsdefinitionerna ska minst innehålla kontaktuppgifter till underhållspersonalen.

Teleföretaget ska ha färdighet att på grund av fel- och störningsanmälningar, larm från anläggningar och annan övervakning vidta behövliga åtgärder vid alla tider av dygnet för att avhjälpa fel och störningar av allvarlighetsklasser A och B som avses i 9 § eller att minimera deras verkningar.

5 §

Hantering av felanmälningar från kunder

Ett teleföretag ska ha färdighet att ta emot felanmälningar från kunder både per telefon och via internet minst så att:

1. den person i teleföretaget som tar emot felanmälningar kan nås per telefon vardagar under tjänstetid och att
2. det är möjligt att lämna en felanmälan via internet eller ett meddelande i telefonsvararen under alla tider på dygnet och under alla veckodagar.

Den organisation som bär ansvaret för avhjälpan av felet ska underrättas om fel- eller störningsanmälningar från kunder senast inom en vardag efter det att felanmälan lämnats in.

6 §

Hantering av ändringar

Ett teleföretag ska genomföra ändringarna i nät, mjukvara, hårdvara, konfigurationer, gränssnitt och utrustningsutrymmen på ett väl avvägt och planmässigt sätt så att funktionen av kommunikationsnäten och -tjänsterna störs i minsta möjliga grad vid ändringarna. Teleföretaget ska specificera och dokumentera de processer och förfaranden som styr ändringarna.

För ändrings-, service- och uppdateringsåtgärder måste reserveras tillräckligt med tid så att den planerade åtgärden kan utföras på ett behärskat sätt.

7 §

Ändringarnas, felens och störningarnas inverkan på andra teleföretag

Ett teleföretag ska sträva efter att göra de ändringar i kommunikationsnät och -tjänster som avses i 6 § så att de inte stör andra teleföretags kommunikationsnät eller -tjänster. Om ändringarna påverkar andra teleföretags kommunikationsnät eller -tjänster, ska den som utför ändringen informera dessa företag om verkningarna och parterna ska samarbeta för att genomföra de arrangemang som hänför sig till ändringarna så att störningarna kan minimeras.

Genom sitt system för hantering av nät och tjänster ska teleföretaget till andra teleföretag kunna förmedla information om de fel och störningar som påverkar de andra teleföretagens kommunikationsnät eller -tjänster.

2 kap.

Information till Kommunikationsverket

8 §

Information till Kommunikationsverket om minskad prestationsförmåga vid hantering av nät eller tjänster

Ett teleföretag ska utan onödigt dröjsmål underrätta Kommunikationsverket om en betydande minskning av förmågan att hantera kommunikationsnät eller -tjänster, om minskningen kan medföra ett fel eller en störning av allvarlighetsklass A eller B som avses i 9 § i ett kommunikationsnät eller en kommunikationstjänst inom dess verkningsområde. Anmälan ska göras både per e-post och per telefon och den ska innehålla uppgift om orsaken till minskningen och de åtgärder som teleföretaget vidtar för att avhjälpa saken.

Till Kommunikationsverket ska teleföretaget regelbundet rapportera om hur avhjälpande av en situation som avses i 1 mom. fortskrider och, utan onödigt dröjsmål, ge besked både per e-post och per telefon om att den betydande minskningen blivit avhjälpd.

9 §

Allvarlighetsklasser för fel och störningar

Fel och störningar i allmänna kommunikationsnät och -tjänster klassificeras enligt deras inverkan på kommunikationstjänsterna. Det finns fyra olika allvarlighetsklasser: A, B, C och D. Klasserna ges i tabell 1 och 2.

Allvarlighetsklasser för fel och störningar i myndighetsnät ska göras och dokumenteras med beaktande av nätets användningsändamål och användargrupper samt i tillämpliga delar grunderna för klassificering av allmänna kommunikationsnät och -tjänster.

Fel och störningar i allmänna kommunikationsnät och -tjänster klassificeras enligt tabell 1.

Tabell 1. Allvarlighetsklasser för fel och störningar

Felets eller störningens allvarlighetsklass	Felets eller störningens inverkan
A	Felet eller störningen hindrar någon av följande funktioner: <ul style="list-style-type: none"> • <i>telefonitjänst</i> för $\geq 100\ 000$ användare eller • <i>telefonitjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ och felet eller störningen påverkar $\geq 25\ 000$ användare eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> för $\geq 200\ 000$ användare eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ och felet eller störningen påverkar $\geq 25\ 000$ användare eller • <i>textmeddelandetjänst</i> för $\geq 200\ 000$ användare eller • <i>e-posttjänst</i> för $\geq 500\ 000$ användare eller • funktionen av ≥ 500 basstationer för ett 2G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 500 basstationer för ett 3G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 500 basstationer för ett 4G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.
B	Felet eller störningen hindrar någon av följande funktioner: <ul style="list-style-type: none"> • <i>telefonitjänst</i> för $\geq 10\ 000$ användare eller • <i>telefonitjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> för $\geq 50\ 000$ användare eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ eller • <i>textmeddelandetjänst</i> för $\geq 50\ 000$ användare eller • <i>e-posttjänst</i> för $\geq 200\ 000$ användare eller • <i>annan kommunikationstjänst</i> för $\geq 200\ 000$ användare eller • funktionen av ≥ 100 basstationer för ett 2G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 100 basstationer för ett 3G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 100 basstationer för ett 4G-nät inom ett enhetligt geografiskt område.
C	Felet eller störningen hindrar någon av följande funktioner: <ul style="list-style-type: none"> • <i>telefonitjänst</i> för $\geq 1\ 000$ användare eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> för $\geq 1\ 000$ användare eller • <i>textmeddelandetjänst</i> för $\geq 1\ 000$ användare eller • <i>e-posttjänst</i> för $\geq 50\ 000$ användare eller • <i>annan kommunikationstjänst</i> för $\geq 50\ 000$ användare eller • funktionen av ≥ 10 basstationer för ett 2G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 10 basstationer för ett 3G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av ≥ 10 basstationer för ett 4G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.
D	Felet eller störningen hindrar någon av följande funktioner: <ul style="list-style-type: none"> • <i>telefonitjänst</i> för $< 1\ 000$ användare eller • <i>internetförbindelsetjänst</i> för $< 1\ 000$ användare eller • <i>textmeddelandetjänst</i> för $< 1\ 000$ användare eller • funktionen av < 10 basstationer som tillhandahåller trådlös <i>internetförbindelsetjänst</i> eller • <i>e-posttjänst</i> för $< 50\ 000$ användare eller • <i>annan kommunikationstjänst</i> för $< 50\ 000$ användare eller • funktionen av < 10 basstationer för ett 2G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av < 10 basstationer för ett 3G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område eller • funktionen av < 10 basstationer för ett 4G-mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.

Fel och störningar i masskommunikationstjänster i ett allmänt kommunikationsnät klassificeras enligt tabell 2.

Tabell 2. Allvarlighetsklasser för fel och störningar i masskommunikationstjänster

Felets eller störningens inverkan	Felets eller störningens allvarlighetsklass	
Radio: användaren kan inte följa med sändningen, därför att <ul style="list-style-type: none"> • ljudkvalitet inte är tillräcklig eller ljud saknas • förmedling av nödmeddelanden via RDS-systemet inte fungerar. 	A	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 300\ 000$ användare eller • ett enhetligt geografiskt område på $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$.
	B	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ användare eller • ett enhetligt geografiskt område på $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$.
	C	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ användare.
	D	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ användare.
TV: användaren kan inte följa med sändningen, därför att <ul style="list-style-type: none"> • bild saknas eller • språk för ljudkomponent saknas (finska eller svenska). 	A	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 300\ 000$ användare eller • ett enhetligt geografiskt område på $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$
	B	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ användare eller • ett enhetligt geografiskt område på $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$
	C	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ användare.
	D	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ användare.
TV: användaren får inte alla tillbudsstående tjänster, därför att <ul style="list-style-type: none"> • text-tv inte fungerar eller • finska eller svenska undertexter inte fungerar eller • talande textremsa inte fungerar eller • undertexter för hörselskadade inte fungerar. 	B	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ användare eller • ett enhetligt geografiskt område på $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$.
	C	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ användare.
	D	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ användare.
TV: användaren får inte alla tillbudsstående tjänster, därför att <ul style="list-style-type: none"> • EPG inte fungerar eller • tidsinställning för bild och ljud inte fungerar. 	C	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ användare.
	D	Felet omfattar <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ användare.

10 §

Skyldighet att anmäla fel och störningar till Kommunikationsverket

Ett teleföretag ska till Kommunikationsverket göra en anmälan om alla sådana fel och störningar i kommunikationsnät och -tjänster vars allvarlighetsklass är A, B eller C och som har pågått i minst 30 minuter i sträck. Anmälningarna görs enligt felets eller störningens allvarlighetsklass så som följer:

1. **första anmälan** om fel eller störningar av klass A och B (11 §)
2. **anmälningar om uppföljning av fel eller störningar** av klass A och B (12 §)
3. **slutrapport om fel eller störningar** av klass A, B och C (13 §)

Skyldighet att göra en anmälan ligger i första hand hos det tjänsteföretag vars kommunikationstjänst inte kan användas på grund av felet eller störningen. I fråga om en masskommunikationstjänst ligger anmälningskyldigheten i första hand hos nätföretaget.

11 §

Första anmälan till Kommunikationsverket om fel eller störningar av klass A eller B

Ett teleföretag ska göra sin första anmälan till Kommunikationsverket efter det att teleföretaget har upptäckt ett fel eller en störning av klass A eller B.

I första anmälan ska teleföretaget ge minst följande uppgifter:

1. felets eller störningens allvarlighetsklass (A eller B)
2. uppskattning av det kommunikationsnät eller den kommunikationstjänst som drabbas av felet eller störningen,
3. hur felet eller störningen påverkar användningen av kommunikationstjänsten,
4. uppskattning av felets eller störningens geografiska verkningsområde,
5. uppskattning av antalet användare som drabbas av felet eller störningen,
6. uppskattning av verkningarna på nödtrafiken,
7. uppskattning av tidtabellen för avhjälpande,
8. kort beskrivning av orsaker som enligt teleföretagets kännedom har lett till felet eller störningen samt av drabbade komponenter i kommunikationsnät och -tjänster samt

9. teleföretagets kontaktuppgifter för eventuella ytterligare frågor om felet eller störningen.

Den första anmälan om ett fel eller en störning av klass A ska göras både per e-post och per telefon inom en timme efter det att felet eller störningen har upptäckts.

Den första anmälan om ett fel eller en störning av klass B ska göras per e-post eller per telefon inom 3 timmar efter det att felet eller störningen har upptäckts.

12 §

Anmälningar till Kommunikationsverket om uppföljning av fel eller störningar av klass A eller B

Om den inverkan som ett fel eller en störning av klass A eller B orsakar kommunikationstjänsten avsevärt blir annorlunda än vad teleföretaget hade uppgett i den första anmälan, ska teleföretaget utan onödigt dröjsmål göra en anmälan om detta till Kommunikationsverket.

Teleföretaget ska regelbundet rapportera hur avhjälpande av ett fel eller en störning av klass A eller B fortskrider tills verkningarna på kommunikationstjänsten har undanröjts.

Om den inverkan som felet eller störningen av klass A orsakar på kommunikationstjänstens funktion inte har undanröjts inom 3 timmar eller om den inverkan som felet eller störningen av klass B orsakar på kommunikationstjänstens funktion inte har undanröjts inom 12 timmar efter det att felet eller störningen upptäcktes, ska teleföretaget utan onödigt dröjsmål till Kommunikationsverket lämna följande uppgifter:

1. uppdaterad uppskattning av tidtabellen för avhjälpande samt
2. en detaljerad och grundad förklaring till varför avhjälpandet av kommunikationstjänstens funktion har blivit fördröjt.

Då felets eller störningens inverkan på kommunikationstjänstens funktion har undanröjts, ska teleföretaget utan onödigt dröjsmål underrätta Kommunikationsverket om avhjälpande av felet eller störningen. Anmälan ska göras:

1. både per e-post och per telefon, om det är fråga om ett fel eller en störning av klass A och
2. per e-post eller per telefon, om det är fråga om ett fel eller en störning av klass B.

13 §

Slutrapport till Kommunikationsverket om fel eller störningar av klass A, B och C

Ett teleföretag ska lämna en slutrapport om ett fel eller en störning av allvarlighetsklass A, B och C på en särskild blankett inom en vecka efter det att felet eller störningen har upptäckts. I slutrapporten anges:

1. felets eller störningens slutliga inverkan på kommunikationstjänsten,
2. den ursprungliga orsaken till felet eller störningen och
3. övriga faktorer som har påverkat hanteringen av fel- eller störningssituationen.

I fråga om fel eller störningar av klass A och B anges också:

1. utredning av händelseförloppet (upptäckt och avhjälpande av situationen) och
2. hur motsvarande fel eller störningar kan undvikas i framtiden.

Slutrapportens innehåll baserar sig på uppgifter som teleföretaget har vid rapporteringstidpunkten.

Om inverkan av felet eller störningen av klass C på kommunikationstjänstens funktion inte har undanröjts inom tre dygn efter det att felet eller störningen har upptäckts, ska teleföretaget i sin slutrapport ge en detaljerad och grundad förklaring till varför avhjälpandet av kommunikationstjänstens funktion har blivit fördröjt.

Om slutrapporten av felet eller störningen av klass A saknar efterfrågade uppgifter, ska teleföretaget komplettera uppgifterna utan dröjsmål efter det att teleföretaget har fått dem.

14 §

Lämnande av kontaktuppgifter till Kommunikationsverket

Ett teleföretag ska årligen under januari månad ge Kommunikationsverket kontaktuppgifter så att Kommunikationsverket kan be om ytterligare information om det blir fel och störningar i kommunikationsnät och kommunikationstjänster. Om kontaktuppgifterna ändras, ska de nya uppgifterna ges utan onödigt dröjsmål. Anmälningarna görs i första hand på en särskild blankett.

I kontaktuppgifterna ska ingå teleföretagets kontrollrum och de personer som i teleföretaget ansvarar för information om fel och störningar. Kontaktuppgifterna ska uppges enligt respektive kommunikationstjänst.

3 kap.**Information till användare**

15 §

Informationströskel

Ett teleföretag ska informera användare minst om sådana fel eller störningar i kommunikationsnätet eller kommunikationstjänsten, som pågår över 60 minuter i sträck och påverkar minst 250 användare.

Om ett fel eller en störning i en telefonitjänst, textmeddelandetjänst eller internetförbindelsetjänst pågår över en vecka i sträck, ska teleföretaget informera användare om felet eller störningen, även om antalet användare som drabbas är under 250.

16 §

Information om fel och störningar på internet och per telefon

Ett teleföretag ska utan dröjsmål informera om de fel och störningar som avses i 15 § 1 mom. genom ett meddelande i textform på internet.

Teleföretaget ska utan dröjsmål informera om de fel och störningar som avses i 15 § 1 mom. med hjälp av en kartpresentation på internet när:

1. felet eller störningen inverkar på en telefonitjänst, textmeddelandetjänst, internetförbindelsetjänst, nättjänst i det markbundna digitala masskommunikationsnätet eller en DVB-C-nättjänst och

2. kartpresentationen är ändamålsenlig och begriplig i förhållande till kommunikationstjänstens användare, karaktär och betydelse.

Uppgifter om fel och störningar enligt 1 och 2 mom. ska utan dröjsmål vara tillgängliga för användare även per telefon åtminstone under öppettiderna för teleföretagets telefonitjänst för kunder.

Innehållet i meddelandena enligt 1, 2 och 3 mom. ska uppdateras utan dröjsmål, om information om felets eller störningens inverkan på användarna avsevärt ändras.

Ett störningsmeddelande enligt 1 mom. ska hållas tillgängligt för användare på internet under minst en månad efter det att felets eller störningens verkningar har undanröjts.

17 §

Information om fel och störningar genom direkta kundkontakter

Ett teleföretag ska informera användare om de fel och störningar som avses i 15 § 2 mom. i mån av möjlighet genom direkta kundkontakter.

18 §

Innehållet i fel- och störningsmeddelanden

Ett teleföretag ska i sina fel- och störningsmeddelanden minst berätta följande:

1. den kommunikationstjänst som felet eller störningen påverkar,
2. hur felet eller störningen påverkar användningen av kommunikationstjänsten,
3. felets eller störningens geografiska verkningsområde,
4. när felet eller störningen blev upptäckt och
5. uppskattning av när felets eller störningens verkningar blir undanröjda.

I meddelanden som gäller tv- och radiokanaler och deras special- och tilläggstjänster ska dessutom berättas följande:

1. det masskommunikationsnät där felet eller störningen finns och
2. de tv- och radiokanaler som drabbas av felet eller störningen.

4 kap. Statistik

19 §

Statistik över fel och störningar

Ett teleföretag ska utarbeta och upprätthålla följande statistik över sådana fel och störningar av klass D som har pågått i minst 30 minuter i sträck:

1. Tid för avhjälpande av sådana fel och störningar som kunderna har anmält, enligt kommunikationstjänst.
2. Tid för avhjälpande av fel och störningar som kräver reparation och som näthantering har upptäckt, enligt kommunikationsnätets eller -tjänstens komponent.
3. Ursprungliga orsaker till fel och störningar som kräver reparation och som näthantering har upptäckt, enligt kommunikationsnätets eller -tjänstens komponent.

20 §

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

Denna föreskrift träder i kraft den 1 februari 2012 och gäller tills vidare.

Genom föreskriften upphävs Kommunikationsverkets föreskrift 57/2009 M av den 20 oktober 2009.

Kapitel 3 tillämpas från och med den 1 april 2012.

Den användarinformation i kartform som avses i 16 § 2 mom. ska vara genomförd i tjänsterna i mobilnätet och tjänsterna i det markbundna digitala masskommunikationsnätet senast den 30 juni 2012.

Teleföretag ska senast den 31 december 2012 göra upp en plan och tidtabell för genomförande av den användarinformation i kartform som avses i 16 § 2 mom. i telefoni- och internetförbindelsetjänster i det fasta nätet och i tjänster i kabeltelevisionsnätet. Användarinformationen ska vara genomförd senast den 31 december 2013.

21 §

Erhållande av upplysningar och publicering

Föreskriften har publicerats i Kommunikationsverkets föreskriftssamling och kan erhållas vid Kommunikationsverkets kundtjänst:

Besöksadress	Östersjögatan 3 A, HELSINGFORS
Postadress	PB 313, 00181 HELSINGFORS
Telefon	09 69661
från utlandet	+358 9 69661
Telefax	09 6966 410
från utlandet	+358 9 6966 410
Webbplats	http://www.ficora.fi/
FO-nummer	0709019-2

Helsingfors den 23 januari 2012

Generaldirektör Asta Sihvonen-Punkka

Direktör Timo Lehtimäki