

ESV-SOPIMUSKYTKENTÖJEN TOIMINTATAPAOHJEET

Viestintäviraston suosituksia

Viestintävirasto
305/2005 S

Julkaisija

Viestintävirasto**KUVAILELEHTI**Asiakirjan päivämäärä
21.4.2005

Tekijät ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjetyöryhmä		Asiakirjan laji Suositus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi SUOSITUS Viestintävirasto 305/2005 S ESV-SOPIMUSKYTKENTÖJEN TOIMINTATAPAOHJEET			
Tiivistelmä Viestintäviraston numerointityöryhmä perusti 10.2.2005 työryhmän, jonka tehtävänä oli uusia Viestintäviraston suositus 305/2002 S ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjeet. Ohje määrittelee viestintämarkkinalain 62 §:n mukaisen ESV-kytkennän toimintatavan. Suositusta on muutettu vastaamaan uusia säädöksiä sekä samalla tarkistettu suosituksen rakennetta ja kieliasua. Suurimmat asialliset muutokset ovat ulkomaanliikenteen erillisopimusta ja puheluiden estoa koskevien kohtien poistaminen sekä laskutusta koskevien kohtien uusiminen. Ohjeen perustana ovat viestintämarkkinalain 7 luvun säännökset, Viestintäviraston lain 17 §:n nojalla tekemät kotitalous- ja yritysasiakkaiden kiinteään verkkoon pääsyn markkinoita koskevat huomattavan markkinavoiman päätökset, 1.3.2005 voimaan tullut muutettu viestintämarkkinalain 43 §, Viestintäviraston numerointimääräys (Viestintävirasto 32 G/2004 M) sekä Viestintäviraston aikaisempi suositus ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjeet (Viestintävirasto 305/2002 S).			
Avainsanat ESV, ennalta valinta, numerointi			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu			
Kokonaissivumäärä 9	Kieli suomi	Hinta 5,50 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Postiosoite
PL 313
00181 HELSINKI
Y-tunnus 0709019-2

Käyntiosoite
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI

Puhelin
(09) 69 661
Telekopio
(09) 6966 410

Sähköposti
info@ficora.fi
Kotisivu
<http://www.ficora.fi>

Esipuhe

Viestintäviraston numerointityöryhmä perusti 10.2.2005 työryhmän, jonka tehtävänä oli uusia Viestintäviraston suositus 305/2002 S ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjeet.

Työryhmässä olivat mukana Risto Heikkilä (Elisa Communications Oyj), Minna Rotko (Elisa Communications Oyj), Janne Halonen (Finnet Oy), Anna Tsakirakis (Finnet-liitto ry), Milla Vihavainen (Finnet-liitto ry), Markku Brummer (Suomen Numerot NUMPAC Oy), , Sami Isomäki (Saunalahti Group Oyj), Simo Tossavainen (TDC Song Oy), Yvonne Granström (TeliaSonera Oyj), Ari Harjula (TeliaSonera Finland Oyj), Matti Järveläinen (TeliaSonera Finland Oyj) Asko Istolahti (Vaasan Läänin Puhelin Oy), Marko Lahtinen (Viestintävirasto, siht.), Antti Pokela (Viestintävirasto) ja Pekka Sillanmäki (Viestintävirasto, pj).

Työryhmän laatima toimintaohje julkaistaan Viestintäviraston suosituksena.

Sisällysluettelo

Esipuhe	1
1 Johdanto	4
2 Sanasto	4
3 Sopimustyypit	5
3.1 Yleistä ensisijaisverkkosopimuksista (ESV)	5
3.2 Ohjaussopimus/tilaus	5
4 Sopimuksen tekeminen	5
5 Sopimuksen päätyminen ja irtikytkeminen	6
6 Asiakirjojen säilytys	6
7 Tietojen vaihto teleyritysten välillä	6
7.1 Sähköinen tietojen vaihto	6
7.2 Määrämuotoiseen lomakkeeseen perustuva tietojen vaihto	6
7.3 ESV-sopimuksen toteuttaminen ja kytkennän purku	7
7.4 Muutokset ja lisäykset ESV-kytkettyihin liittymiin	7
8 Tiedottaminen muutoksista	7
8.1 Puhelinverkon numeromuutokset	7
8.2 ESV-sopimuskytkentöihin liittyvät asiakastietojen muutokset	7
9 ESV-kytkentäisen liikenteen estäminen	8
10 ESV-kytkennän ja liikenteen välityksen maksut	8

1 Johdanto

Tämä toimintatapaohje määrittelee viestintämarkkinalain 62 §:n mukaisen ESV-kytkennän toimintatavan. Ohjeen perustana ovat viestintämarkkinalain 7 luvun säännökset, Viestintäviraston lain 17 §:n nojalla tekemät kotitalous- ja yritysasiakkaiden kiinteään verkkoon pääsyn markkinoita koskevat huomattavan markkinavoiman päätökset, 1.3.2005 voimaan tullut muutettu viestintämarkkinalain 43 §, Viestintäviraston numerointimääräys (Viestintävirasto 32 G/2004 M) sekä Viestintäviraston suositus ESV-sopimuskytkentöjen toimintatapaohjeet (Viestintävirasto 305/2002 S).

2 Sanasto

Ensisijaisverkkosopimus (ESV-sopimus) on yleisnimitys puhelussopimukselle, joka voi kattaa seuraavat liikennetyypit:

- paikallispuhelut
- kaukopuhelut
- ulkomaanpuhelut
- kiinteästä verkosta matkapuhelimeen soitetut puhelut.

ESV-sopimus on ohjaussopimus, joka voi sisältää myös ESV-yrityksen ja asiakkaan välisen laskutussopimuksen. Yksi ESV-sopimus voi koskea yhtä tai useampaa liikennetyppiä, mutta asiakkaalla voi olla samanaikaisesti voimassa vain yksi ESV-sopimus per liikennetyppi. Asiakas voi tehdä ESV-sopimuksen liikennetyypikohtaisesti eri teleyritysten kanssa.

ESV-kytkentä tehdään ESV-sopimuksen perusteella ja se on erillinen eri liikennetyypeille. Kytkenä tekee liittymäyritys.

ESV-yritys on teleyritys, jonka kanssa asiakas on tehnyt ESV-sopimuksen ja jonka verkon kautta asiakkaan sopimuksen piirissä olevat puhelut välitetään.

Kaukoliikenteen tai kansainvälisen teleliikenteen operaattoritunnus on Viestintäviraston teleyritykselle myöntämä 3-5 osainen teleyrityksen yksilöivä tunnus. Tunnusta voi käyttää teleyrityksen valintaan kauko- tai ulkomaanpuheluissa.

Laskutussopimus tarkoittaa ohjauksen lisäksi myös ESV-yrityksen tuottamien puhelujen laskutusta suoraan asiakkaalta (ns. suoralaskutus).

Liittymäyritys on teleyritys, jonka kanssa asiakas on tehnyt liittymäsopimuksen.

Ohjaussopimus tarkoittaa puhelujen ohjausta asiakkaan haluamaan verkkoon.

Teleyritys on ESV-, liittymä-, palvelu- tai verkkoyritys. Kyseessä on yläkäsite, jonka avulla voidaan viitata eri yritystyyppisiin

Verkkoyritys on teleyritys, joka tarjoaa televerkkopalveluita (mm. ESV-kytkentäpalvelun) televerkostaan muille teleyrityksille.

Yleinen operaattoritunnus on Viestintäviraston teleyritykselle myöntämä 5-numeroinen (90xyz) teleyrityksen yksilöivä tunnus. Tunnusta voi käyttää teleyrityksen valintaan paikallis-, kauko- ja ulkomaanpuheluissa sekä kiinteästä verkosta matkapuhelimeen soitetuissa puheluissa. ESV-yritys määrittelee, minkä liikennetyyppien yhteydessä tunnusta voi käyttää.

Yhteenliittämissopimus on kahden verkkoyrityksen välinen sopimus viestintäverkkojen ja viestintäpalveluiden yhteenliittämisestä.

3 Sopimustyytit

3.1 Yleistä ensisijaisverkkosopimuksista (ESV)

Asiakas voi tehdä ESV-sopimuksen paikallis-, kauko- ja ulkomaanpuheluiden sekä kiinteästä verkosta matkapuhelimeen soitettujen puheluiden ohjaamisesta automaattisesti tietyille teleyritykselle ilman puhelukohtaista operaattoritunnuksen valintaa. Tällainen sopimus on asiakkaan ja ESV-yrityksen välinen sopimus. ESV-sopimus on aina liittymä- tai kutsunumerokohtainen (katso kohta 7.3).

ESV-kytkentä on erillinen paikallis-, kauko- ja ulkomaanliikenteelle sekä kiinteästä verkosta matkapuhelimeen soitetuille puheluille. Kytkentäpyynnöt ja -kuittaukset teleyritysten välillä on voitava käsitellä kaikkien liikennetyyppien osalta erillisinä.

3.2 Ohjaussopimus/tilaus

Kysymyksessä on asiakkaan ja ESV-yrityksen välinen sopimus, jonka perusteella liittymäyritys kytkee ao. liittymästä lähtevän ilman operaattoritunnusta valitun kotimaan paikallis-, kauko- ja ulkomaanliikenteen sekä kiinteästä verkosta matkapuhelimeen valitun puhelun asiakkaan haluamaan verkkoon.

Asiakas valtuuttaa ESV-yrityksen tilaamaan liittymäyritykseltä ohjauskytkennän asiakkaan haluamaan verkkoon. Kytkentä tulee tehdä viivytyksettä ja enintään yhteenliittämissopimuksissa sovitun ajan¹ puitteissa tilauksen saapumisesta ellei tilauksessa ole pyydetty tätä myöhäisempää kytkemisajankohtaa.

Asiakkaan valitsema ESV-yritys tilaa liittymäyritykseltä asiakkaan haluaman ESV-kytkennän tämän ohjeen menettelytapojen mukaisesti. Liittymäyrityksen on kohdeltava ESV-kytkentöjä pyytäviä teleyrityksiä syrjimättömin ehdoin, jos Viestintävirasto on määrännyt liittymäyritykselle kiinteän puhelinverkon nousevan liikenteen markkinan HMV-asemaan liittyen kyseisen velvollisuuden.

3.3 Puheluiden laskutus

ESV-yritys ja liittymäyritys voivat sopia erillisestä laskutussopimuksesta, jolloin ESV-yritys laskuttaa suoraan asiakasta omista puheluistaan.

Kun ESV-yritys on tehnyt puhelu- ja palvelumaksujen laskutus- ja perintäsopimuksen puhelumaksujensa laskuttamisesta ja perinnästä liittymäyrityksen kautta, puhelumaksua vastaavat ESV-yrityksen lähettämät maksusykäykset siirretään liittymäyritykselle asiakkaalta perittäväksi. Laskutus ja perintä toteutetaan mainitun sopimuksen ehdoin.

4 Sopimuksen tekeminen

Asiakas ja ESV-yritys tekevät ESV-sopimuksen kirjallisesti.

Kuluttaja-asiakkaiden osalta on noudatettava myös mitä kuluttajansuojalaissa on säädetty koti- ja etämyynnistä. Teleyrityksen tulee lähettää asiakkaan esimerkiksi puhelimitse tekemään tilaukseen kirjallinen tilausvahvistus, jonka jälkeen asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä palvelun tarjoajalle 14 päivän kuluessa.

Sopimuksen voi tehdä:

1. liittymän omistaja tai liittymäsopimuksen tekijä,
2. liittymän laskun maksaja tai
3. liittymän rekisteröity käyttäjä.

¹ Yhteenliittämissopimuksissa mainittu kytkentäaika on tällä hetkellä 10 työpäivää tilauksen saapumisesta.

ESV-sopimuksen tekoon oikeutetut on yllä esitetty etuoikeusjärjestyksessä. Jos omistaja on tehnyt sopimuksen ESV-yrityksen kanssa, ei maksajalla tai käyttäjällä ole oikeutta tehdä uutta sopimusta tai muuttaa sopimusta ilman omistajan antamaa kirjallista valtuutusta.

Asiakkaan kanssa tehtyyn ESV-sopimukseen perustuva kytkentäpyyntö tulee toimittaa liittymäyritykselle kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä tai ennen asiakkaan kanssa sovitun ESV-palvelun aloittamista.

5 Sopimuksen päättymisen ja irtikytkeminen

Sopimuksen irtisanomisen perusteista, määräajoista ja menettelystä noudatetaan mitä ESV-sopimuksessa on sovittu. Irtisanominen voi koskea koko ESV-sopimusta tai osaa sen sisältämistä liikennetyypeistä. Irtisanomisen voi tehdä edellä kohdassa neljä (4) mainitut sopimukseen oikeutetut kyseisessä etuoikeusjärjestyksessä.

Uusi ESV-sopimus korvaa aiemman ESV-sopimuksen.

ESV-sopimus purkaantuu samanaikaisesti liittymäyrityksen tai liittymän omistajan vaihtuessa.² Luonnollisesti ESV-sopimus purkaantuu myös ESV-sopimusosapuolen vaihtuessa. Mainituissa tapauksissa liittymäyrityksen on ilmoitettava ESV-palvelun irtikytkennästä sopimuksen tehneille ESV-yrityksille taikka näiden puolesta sopimukset tehneille edustajille.

Irtikytkentäpyyntö on tehtävä niin hyvissä ajoin, että irtikytkentä voidaan suorittaa irtisanomisajan päätyttyä tai pyydettyä irtikytkentäpäivänä (= työpäivänä). Irtikytkennän toteuttamiseen tulee varata 10 työpäivää pyynnön saapumisesta ellei pyydetty irtikytkemispäivä ole tätä myöhäisempi ajankohta.

6 Asiakirjojen säilytys

Teleyrityksen on säilytettävä asiakkailta vastaanottamansa sopimukset, tilaukset, irtisanomiset ja valtakirjat sekä suullisiin tilauksiin ja irtisanomisiin lähettämänsä tilausvahvistukset ja irtisanomisvahvistukset. Kopiot edellä mainituista asiakirjoista asiakastietojen, liittymien ja valtuutuksien osalta toimitetaan erikseen pyydettyäessä liittymäyritykselle. Irtisanotuista laskutus sopimuksista liittymäyrityksen tulee pyydettyäessä lähettää vastaavat tiedot ESV-yritykselle.

Teleyritysten on säilytettävä lähettämänsä ja vastaanottamansa kytkentäpyynnöt, irtikytkentäpyynnöt ja niiden kuittaukset.

7 Tietojen vaihto teleyritysten välillä

7.1 Sähköinen tietojen vaihto

Tietojen vaihto teleyritysten välillä suositellaan toteutettavaksi ESV toimintaan luodun sähköisen rajapinnan kautta, jota kaikkien teleyritysten tulisi käyttää.

7.2 Määrämuotoiseen lomakkeeseen perustuva tietojen vaihto

Kytkenä- ja irtikytkentäpyynnöt voidaan toimittaa myös "KYTKENTÄPYYNNÖT/ IRTIKYTKENTÄPYYNNÖT JA KUITTAUKSET, LOMAKKEEN " mukaisesti (liite). Kuittaukset kytkennästä toimitetaan samalla lomakkeella takaisin kytkennän tilaajalle. Lomake on asiakas-, liittymäyritys-, operaattoritunnus- ja liikennetyyppi kohtainen.

² Tämä koskee myös puhelinnumeron siirrettävyyttä, kun teleyritys siirron yhteydessä vaihtuu.

7.3 ESV-sopimuksen toteuttaminen ja kytkennän purku

Laskutussopimuskytkentöjen kuittauksissa on erityisen tärkeää, että kutakin kytkettyä liittymää vastaava verkossa siirrettävä A-tilaajatunniste ilmoitetaan oikein.

Ohivalintavaihteista lähtevän A-tilaajatunnisteen osalta suositellaan, että tunniste on tai muutetaan muotoon:

- suuntanumero + vaihteen kutsunumero tai
- suuntanumero + ohivalintanumero.

Sarjaliittymissä lähtevän A-tilaajatunnisteen osalta suositellaan, että tunniste on tai muutetaan muotoon:

- suuntanumero + sarjapuhelinjärjestelmään kytketty liittymän numero (sarjoitettu tai yksittäinen liittymä (lähtöjohto)).

ISDN-liittymissä lähtevän A-tilaajatunnisteen osalta suositellaan, että tunniste on tai muutetaan muotoon:

- suuntanumero + ISDN liittymän numero
- suuntanumero + ISDN liittymän lisänumero (MSN).

Liittymäyritys kytkee kytkentätilauksessa mainitut asiakkaan yksittäiset puhelinliittymät sekä ISDN (2B+D)-liittymät (kaikki liittymän lisänumerot, jollei muuta ole esitetty), Centrex- palveluun sekä puhelinjärjestelmiin kytketyt kaikki liittymät (sarjoitetut tai yksittäiset) yhteenliittämissopimuksissa sovittujen telealuekohtaisten kytkentäaikojen puitteissa.

Kytkenän purkua koskeva tietojen vaihto tehdään vastaavasti kuten kytkentä. Kytkenän purku on samalla ensisijaisverkkosopimuksen purku.

7.4 Muutokset ja lisäykset ESV-kytkettyihin liittymiin

Kun asiakkaan ESV-sopimukseen kuuluvien sarjaan kytkettyjen-, ISDN- tai ohivalintaliittymien määrä kasvaa tai vähenee, tulee liittymäyrittäjän välittömästi ja omatoimisesti tehdä lisäliittymille vastaava ESV-kytkentä (poistaa ESV-kytkentä). Liittymäyritys ilmoittaa lisääntyneet (poistuneet) A-tilaajatunnisteet ESV-yritykselle.

Yhden sarjaan kytketyn-, ISDN- tai ohivalintaliittymän ESV-sopimuksen muuttamisesta seuraa kaikkien kyseisten lisäliittymien ESV-kytkennän muuttaminen.

8 Tiedottaminen muutoksista

8.1 Puhelinverkon numeromuutokset

Puhelinnumerosarjojen muutokset ilmoitetaan viimeistään kaksi kuukautta ennen toteutumispäivää. Jos etukäteen ilmoitettu muutospäivä muuttuu, siitä pitää ilmoittaa. Muutospäivä tarkoittaa verkossa siirtyvän A-tilaajatunnisteen muutospäivää.

8.2 ESV-sopimuskytkentöihin liittyvät asiakastietojen muutokset

Liittymäyritys toimittaa ESV-yritykselle asiakastietoja koskevat muutokset sähköisen rajapinnan avulla siten kuin rajapintadokumenttiin on määritelty. Määrämuotoisiin lomakkeisiin perustuvan tietojen vaihdon yhteydessä ESV-yritys voi sopia liittymäyrittäjän kanssa tietomuutosten toimittamisesta määräajoin liittymäyrittäjältä ESV-yritykselle

Jos liittymä siirretään toiseen osoitteeseen saman liittymäyrittäjän alueella, tulee liittymäyrittäjän ilman eri pyyntöä tehdä ESV-sopimuskytkennät uuteen osoitteeseen, jos se on teknisesti mahdollista.

9 ESV-kytkentäisen liikenteen estäminen

ESV-yrityksen liittymäyritykseltä pyytämä viestintäpalvelun käytön estäminen käsitellään teleyritysten välillä tapauskohtaisesti noudattaen mitä viestintämarkkinalain 77 §:ssä säädetään.

10 ESV-kytkennän ja liikenteen välityksen maksut

ESV-kytkennästä sekä ESV-puhelujen välittämisestä perittävät maksut ja teleyritysten väliset korvaukset määräytyvät kyseessä olevan teleyrityksen tekemän Puhelinverkkojen ja viestintäpalvelujen yhteenliittämisosimuksen ehtojen ja siinä viitattujen teleyritysten operaattoripalvelujen hinnastojen mukaisesti.

Jos ESV-kytkenpyyntö on tehty ja sitä on ryhdytty toteuttamaan, jonka jälkeen asiakas peruuttaa tekemänsä kytkentäpyynnön esim. kuluttajansuojalain perusteella, liittymäyritys on oikeutettu perimään operaattoripalvelujen hinnastonsa mukaiset maksut.

LIITE Lomake "Kytkenpyynnöt/irtikytkenpyynnöt ja kuittaukset"