

Määräys

VIESTINTÄVERKKOJEN JA -PALVELUJEN YLLÄPIDOSTA SEKÄ MENETTELYSTÄ JA TIEDOTTAMISESTA VIKA- JA HÄIRIÖTILANTEISSA

Annettu Helsingissä 23 päivänä tammikuuta 2012

Viestintävirasto on määrännyt 23 päivänä toukokuuta 2003 annetun viestintämarkkinlain (393/2003) 129 §:n ja 72 a §:n, sellaisena kuin se on laissa 363/2011, nojalla:

1 §

Soveltamisala

Tätä määräystä sovelletaan yleisiin viestintäverkkoihin ja viestintäpalveluihin sekä viranomaisverkkoihin. Teleyritykselle määrätyt velvoitteet koskevat soveltuvin osin myös viranomaisverkkoa ylläpitävää verkkoyritystä ja viranomaisverkossa viestintäpalvelua tarjoavaa palveluyritystä.

Tässä määräyksessä määrätään:

- luvussa 1) verkkojen ja palvelujen hallinnasta ja ylläpidosta, vika- ja häiriötilanteiden hallinnasta, asiakkaiden vikailmoitusten hallinnasta sekä muutostenhallinnasta,
- luvussa 2) vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelusta sekä vioista ja häiriöistä Viestintävirastolle tehtävistä ilmoituksista,
- luvussa 3) vikojen ja häiriöiden käyttäjätiedottamisesta ja
- luvussa 4) vikojen ja häiriöiden tilastoinnista.

Tämän määräyksen soveltamisalaa rajoitetaan siten, että

- määräystä ei sovelleta viestintäverkkojen tai -palvelujen tilapäiseen tarjontaan tai tilapäiseen kapasiteettiin,
- lukuja 3 ja 4 ei sovelleta viranomaisverkkoihin,
- lukua 4 ei sovelleta mobiilivastaanottoon tarkoitettuun maanpäälliseen digitaaliseen televisioverkkoon ja

- lukua 4 ei sovelleta radiotoiminnan harjoittajiin, joiden toimiluvan mukainen väestöpeitto on alle 90 %.

Määräyksen lukujen 2 ja 4 vaatimuksia sovelletaan maanpäällisessä joukkoviestintäverkossa joukkoviestintäpalveluun siltä osin kuin se koskee:

- televisio- ja radiolain (744/1998) 7 §:n tarkoittamaa ohjelmistolupaa edellyttävää televisio- tai radiotoimintaa tai
- televisio- ja radiolain 7 a §:n tarkoittamaa Yleisradio Oy:n televisio- ja radiotoimintaa sekä edellisiin liittyvien lisä- ja oheispalvelujen siirtämistä, tarjolla pitoa ja jakamista.

Muussa kuin maanpäällisessä joukkoviestintäverkossa määräyksen lukujen 2 ja 4 vaatimuksia sovelletaan joukkoviestintäpalveluun siltä osin kuin se koskee:

- viestintämarkkinalain 134 §:ssä (muutettu 732/2010) tarkoitettujen siirtovelvoitteen piiriin kuuluvien televisio- tai radio-ohjelmistojen ja
- niihin liittyvien lisä- ja oheispalvelujen siirtämistä, tarjolla pitoa ja jakamista.

2 §

Määritelmät

Puhelinpalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan soittaa ja vastaanottaa kotimaan- ja ulkomaanpuheluja sekä käyttää hätäpalveluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai numeroiden avulla.

Tekstiviestipalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä matkaviestinverkossa tarjottavaa viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan lähettää ja vastaanottaa lyhyitä viestejä, jotka sisältävät vain aakkosnumeerisia merkkejä ja erikoismerkkejä.

Internet-yhteyspalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan muodostaa yhteys internetiin ja yhteyden avulla käyttää internetissä tarjolla olevia palveluja.

Sähköpostipalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä sähköpostiviestien lähettämisen, välittämisen- tai vastaanottopalvelua.

Viestintävirasto 57 A/2012 M

Joukkoviestintäpalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä televisio- tai radio-ohjelmiston ja näihin liittyvän oheis- ja lisäpalvelun välittämistä tai tarjolla pitoa joukkoviestintäverkossa.

DVB-C-verkkopalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä DVB-C (Digital Video Broadcasting, Cable) -standardin mukaista digitaalisten kaapelitelevisiopalvelujen lähetysohjelmistopalvelua.

Muulla viestintäpalvelulla tarkoitetaan tässä määräyksessä viestintämarkkina-alueella (393/2003) tarkoitettua viestintäpalvelua, joka ei kuulu mihinkään muuhun tässä pykälässä määriteltyyn palveluryhmään.

Luku 1**Verkon- ja palvelunhallinta**

3 §

Viestintäverkkojen ja -palvelujen toimivuuden valvonta

Teleyrityksen on valvottava jatkuvasti viestintäverkkojensa ja -palvelujensa toimivuutta viestintäpalvelujensa toimintaa häiritsevien vikojen ja häiriöiden havaitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Käytettävissään olevia laittiloja teleyrityksen on valvottava Viestintäviraston määräyksen 54 edellyttämällä tehonsyötön ja olosuhteiden valvonnoilla.

Teleyrityksellä on oltava tarkoituksenmukaiset järjestelmät ja menettelytavat sisäisten ja ulkoisten vika- ja häiriöilmoitusten, ohjelmistohälytysten, laitehälytysten, laitetilähälytysten ja muiden viestintäverkon tai -palvelun valvontatietojen vastaanottamiseen ja analysointiin.

4 §

Vika- ja häiriötilanteiden hallinta

Teleyrityksellä on oltava selkeät menettelyohjeet vikojen ja häiriöiden selvittämiseksi, niiden vaikutusten minimoimiseksi ja korjaamiseksi ilman aiheutonta viivästystä. Menettelyohjeiden on sisällettävä vastuumäärittelyt, varayksiköiden ja -laitteiden sijaintitiedot sekä ohjeet hätäliikenteen turvaamiseksi tilapäisjärjestelyin. Vastuumäärittelyjen tulee sisältää vähintään viankorjaushenkilöiden tavoittamiseen tarvittavat tiedot.

Teleyrityksellä on oltava valmius vika- ja häiriöilmoitusten, laitehälytysten ja muiden valvontatietojen perusteella ryhtyä kaikkina vuorokauden aikoina tarvittaviin toimenpiteisiin 9 §:n tarkoittamien vakavuusluokkien A ja B vikojen ja häiriöiden korjaamiseksi tai niiden vaikutusten minimoimiseksi.

5 §

Asiakasvikailmoitusten hallinta

Teleyrityksellä on oltava valmius vastaanottaa asiakkaiden vikailmoituksia sekä puhelimitse että internet-yhteyden kautta vähintään seuraavasti:

1. teleyrityksen vikailmoituksia vastaanottava henkilö on tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin virka-aikana ja

2. vikailmoituksen voi jättää internet-yhteyden kautta tai viestinä puhelinvastaajaan kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina.

Asiakasvikailmoituksella saatu tieto viasta tai häiriöstä on saatettava viankorjauksesta vastuussa olevan organisaation tietoon viimeistään yhden arkipäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä.

6 §

Muutostenhallinta

Teleyrityksen on toteutettava verkko-, ohjelmisto-, laitteisto-, konfiguraatio-, rajapinta- ja laiteilamuutokset hallitusti ja suunnitelmallisesti siten, että muutoksista aiheutuu mahdollisimman vähän häiriöitä viestintäverkkojen ja -palvelujen toiminnalle. Teleyrityksen on määriteltävä ja dokumentoitava muutoksia ohjaavat prosessit ja käytännöt.

Muutos-, huolto- ja päivitystoimenpiteiden toteuttamista varten on varattava riittävästi aikaa, jotta suunniteltu toimenpide voidaan tehdä hallitusti.

7 §

Muutosten sekä vikojen ja häiriöiden vaikutus muihin teleyrityksiin

Viestintäverkkojen ja -palvelujen 6 §:ssä tarkoitetut muutokset on pyrittävä toteuttamaan niin, että ne eivät häiritse muiden teleyritysten viestintäverkkoja tai -palveluja. Jos muutokset vaikuttavat muiden teleyritysten viestintäverkkoihin tai -palveluihin, muutoksen tekijän on ilmoitettava vaikutuksista näille teleyrityksille ja osapuolten on toteutettava muutoksiin liittyvät järjestelyt yhteistyössä häiriöiden minimoimiseksi.

Teleyrityksen verkon- ja palvelunhallinnassa on oltava valmius välittää toisille teleyrityksille tietoa toisten teleyritysten viestintäverkkoihin tai -palveluihin vaikuttavista vioista ja häiriöistä.

Luku 2

Viestintävirastolle ilmoittaminen

8 §

Verkon- tai palvelunhallinnan toimintakyvyn alenemasta ilmoittaminen Viestintävirastolle

Teleyrityksen on ilmoitettava ilman aiheetonta viivästystä Viestintävirastolle merkittävästä alenemasta viestintäverkkojen tai -palvelujen hallintakyvyssä, jos sen vaikutuspiiriin kuuluvassa viestintäverkossa tai -palvelussa voi syntyä 9 §:n tarkoittama vakavuusluokan A tai B vika tai häiriö. Ilmoitus on tehtävä sekä sähköpostitse että puhelimitse. Ilmoituksessa on kerrottava aleneman syy ja toimenpiteet, joilla teleyritys pyrkii korjaamaan tilanteen.

Teleyrityksen on raportoitava säännöllisesti Viestintävirastolle 1 momentin tarkoittaman tilanteen korjaustoimenpiteiden etenemisestä ja ilmoitettava Viestintävirastolle ilman aiheetonta viivästystä sekä sähköpostitse että puhelimitse, kun merkittävä alenema on korjaantunut.

9 §

Vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelu

Yleisten viestintäverkkojen ja -palvelujen viat ja häiriöt luokitellaan niiden viestintäpalveluille aiheuttamien vaikutusten perusteella neljään eri vakavuusluokkaan: A, B, C ja D. Vakavuusluokittelu esitetään taulukoissa 1 ja 2.

Viranomaisverkossa on laadittava ja dokumentoitava vika- ja häiriötilanteiden vakavuusluokittelu ottaen huomioon verkon käyttötarkoitus ja käyttäjryhmät sekä soveltuvin osin yleisten viestintäverkkojen ja -palvelujen luokitteluperusteet.

Yleisen viestintäverkon ja -palvelun viat ja häiriöt luokitellaan taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelu

Vian tai häiriön vakavuusluokka	Vian tai häiriön vaikutus
A	Vika tai häiriö estää: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ käyttäjän <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa tai • <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa $\geq 60\ 000$ km² yhtenäisellä maantieteellisellä alueella ja vika tai häiriö vaikuttaa $\geq 25\ 000$ käyttäjään tai • $\geq 200\ 000$ käyttäjän <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa tai • <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa $\geq 60\ 000$ km² yhtenäisellä maantieteellisellä alueella ja vika tai häiriö vaikuttaa $\geq 25\ 000$ käyttäjään tai • $\geq 200\ 000$ käyttäjän <i>tekstiviestipalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 500\ 000$ käyttäjän <i>sähköpostipalvelun</i> toimintaa tai • ≥ 500 kpl 2G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 500 kpl 3G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 500 kpl 4G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
B	Vika tai häiriö estää: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 10\ 000$ käyttäjän <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa tai • <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa $\geq 20\ 000$ km² yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • $\geq 50\ 000$ käyttäjän <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa tai • <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa $\geq 20\ 000$ km² yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • $\geq 50\ 000$ käyttäjän <i>tekstiviestipalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 200\ 000$ käyttäjän <i>sähköpostipalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 200\ 000$ käyttäjän <i>muun viestintäpalvelun</i> toimintaa tai • ≥ 100 kpl 2G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 100 kpl 3G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 100 kpl 4G -matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
C	Vika tai häiriö estää: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 1\ 000$ käyttäjän <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 1\ 000$ käyttäjän <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 1\ 000$ käyttäjän <i>tekstiviestipalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 50\ 000$ käyttäjän <i>sähköpostipalvelun</i> toimintaa tai • $\geq 50\ 000$ käyttäjän <i>muun viestintäpalvelun</i> toimintaa tai • ≥ 10 kpl 2G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 10 kpl 3G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • ≥ 10 kpl 4G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
D	Vika tai häiriö estää: <ul style="list-style-type: none"> • $< 1\ 000$ käyttäjän <i>puhelinpalvelun</i> toimintaa tai • $< 1\ 000$ käyttäjän <i>internet-yhteyspalvelun</i> toimintaa tai • $< 1\ 000$ käyttäjän <i>tekstiviestipalvelun</i> toimintaa tai • < 10 kpl langatonta <i>internet-yhteyspalvelua</i> tarjoavan tukiaseman toimintaa tai • $< 50\ 000$ käyttäjän <i>sähköpostipalvelun</i> toimintaa tai • $< 50\ 000$ käyttäjän <i>muun viestintäpalvelun</i> toimintaa tai • < 10 kpl 2G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • < 10 kpl 3G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai • < 10 kpl 4G-matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.

Yleisen viestintäverkon joukkoviestintäpalvelun viat ja häiriöt luokitellaan taulukon 2 mukaisesti.

Taulukko 2. Joukkoviestintäpalvelun vikojen ja häiriöiden vakavuusluokittelu

Vian tai häiriön vaikutus	Vian tai häiriön vakavuusluokka	
Radio: käyttäjä ei pysty seuraamaan lähetystä, koska: <ul style="list-style-type: none"> • äänen laatu ei ole riittävä tai ääni puuttuu kokonaan tai • hätätiedotteiden välitys RDS-järjestelmän avulla ei toimi. 	A	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 300\ 000$ käyttäjää tai • $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	B	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai • $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ käyttäjää.
TV: käyttäjä ei pysty seuraamaan lähetystä, koska: <ul style="list-style-type: none"> • kuva puuttuu tai • suomen- tai ruotsinkielinen äänikomponentti puuttuu. 	A	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 300\ 000$ käyttäjää tai • $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	B	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai • $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ käyttäjää.
TV: käyttäjä ei saa kaikkia tarjolla olevia palveluita, koska: <ul style="list-style-type: none"> • teksti-TV ei toimi tai • suomen- tai ruotsinkielinen tekstitys ei toimi tai • äänitekstitys ei toimi tai • tekstitys kuulorajoitteisille ei toimi. 	B	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai • $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ käyttäjää
	D	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ käyttäjää.
TV: käyttäjä ei saa kaikkia tarjolla olevia palveluita, koska: <ul style="list-style-type: none"> • EPG ei toimi tai • kuvan ja äänen ajastus ei toimi. 	C	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Vian vaikutuspiiriin kuuluu: <ul style="list-style-type: none"> • $< 50\ 000$ käyttäjää.

10 §

Ilmoitusvelvollisuus vika- ja häiriötilanteista Viestintävirastolle

Teleyrityksen on tehtävä Viestintävirastolle ilmoitus kaikista sellaisista viestintäverkkojen ja -palvelujen vioista tai häiriöistä, jotka ovat vakavuusluokkaa A, B tai C, ja jotka ovat kestäneet yhtäjaksoisesti vähintään 30 minuutin ajan. Ilmoitukset tehdään vian tai häiriön vakavuusluokituksen mukaan seuraavasti:

1. **ensi-ilmoitus** vakavuusluokkien A ja B viasta tai häiriöstä (11 §)
2. **vian tai häiriön seurantailmoitukset** vakavuusluokkien A ja B viasta tai häiriöstä (12 §)
3. **vian tai häiriön loppuraportointi** vakavuusluokkien A, B ja C viasta tai häiriöstä (13 §)

Velvollisuus ilmoitusten tekemiseen on ensisijaisesti palveluyrityksellä, jonka tarjoaman viestintäpalvelun käytön vika tai häiriö estää. Joukkoviestintäpalvelussa ilmoitusvelvollisuus on ensisijaisesti verkkoyrityksellä.

11 §

Ensi-ilmoitus A- tai B-luokan viasta tai häiriöstä Viestintävirastolle

Vakavuudeltaan A- tai B-luokan vian tai häiriön havaitsemisen jälkeen teleyrityksen on tehtävä *ensi-ilmoitus* Viestintävirastolle.

Ensi-ilmoituksessa on kerrottava vähintään

1. vian tai häiriön vakavuusluokka (A tai B),
2. arvio siitä, mihin viestintäverkkoon tai -palveluun vika tai häiriö vaikuttaa,
3. miten vika tai häiriö vaikuttaa viestintäpalvelun käyttöön,
4. arvio vian tai häiriön maantieteellisestä vaikutusalueesta,
5. arvio siitä, miten suureen käyttäjämäärään vika tai häiriö vaikuttaa,
6. arvio vaikutuksista hätäliikenteeseen,
7. arvio korjausaikataulusta,
8. lyhyt selvitys teleyrityksen tiedossa olevista vikaan tai häiriöön johtaneista syistä ja vikaantuneista viestintäverkkojen ja -palvelujen komponenteista sekä
9. teleyrityksen yhteystiedot viasta tai häiriöstä mahdollisesti pyydettäviä lisäselvityksiä varten.

Ensi-ilmoitus A-luokan viasta tai häiriöstä on tehtävä sekä sähköpostitse että puhelimitse tunnin kuluessa siitä kun vika tai häiriö on havaittu.

Ensi-ilmoitus B-luokan viasta tai häiriöstä on tehtävä sähköpostitse tai puhelimitse 3 tunnin kuluessa siitä kun vika tai häiriö on havaittu.

12 §

Seurantailmoitukset A- tai B-luokan viasta tai häiriöstä Viestintävirastolle

Jos vakavuudeltaan A- tai B-luokan vian tai häiriön vaikutus viestintäpalveluun muuttuu olennaisesti ensi-ilmoituksessa annetuista tiedoista, on teleyrityksen ilman aiheutonta viivästystä tehtävä muutoksesta ilmoitus Viestintävirastolle.

Teleyrityksen on säännöllisesti raportoitava A- tai B-luokan vian tai häiriön korjaustoimenpiteiden etenemisestä, kunnes vaikutukset viestintäpalveluun on poistettu.

Mikäli vian tai häiriön vaikutusta viestintäpalvelun toimintaan ei ole poistettu A-luokan viassa tai häiriössä 3 tunnin kuluessa tai B-luokan viassa tai häiriössä 12 tunnin kuluessa vian tai häiriön havaitsemisesta, on teleyrityksen ilman aiheutonta viivästystä toimitettava Viestintävirastolle:

1. päivitetty arvio korjausaikataulusta sekä
2. yksityiskohtainen ja perusteltu selvitys siitä, miksi viestintäpalvelun toiminnan korjaaminen on viivästynyt.

Kun vian tai häiriön vaikutukset viestintäpalvelun toimintaan on saatu poistettua, teleyrityksen on ilman aiheutonta viivästystä ilmoitettava Viestintävirastolle vian tai häiriön korjaantumisesta. Ilmoitus tulee tehdä:

1. vakavuudeltaan A-luokan viassa tai häiriössä sekä sähköpostitse että puhelimitse ja
2. vakavuudeltaan B-luokan viassa tai häiriössä sähköpostitse tai puhelimitse.

13 §

Loppuraportointi A-, B- ja C-luokan viasta tai häiriöstä Viestintävirastolle

Teleyrityksen on toimitettava vakavuudeltaan A-, B- ja C-luokan vian ja häiriön loppuraportti ensisijaisesti siihen tarkoitettulla lomakkeella viikon kuluessa vian tai häiriön havaitsemisesta. Loppuraportissa kerrotaan:

1. vian tai häiriön lopulliset vaikutukset viestintäpalveluun,

2. vian tai häiriön alkuperäinen syy ja
3. muut vika- tai häiriötilanteen hallintaan vaikuttaneet asiat.

Lisäksi vakavuudeltaan A- ja B-luokan vian tai häiriön loppuraportissa kerrotaan:

1. selvitys tapahtumien kulusta (tilanteen havaitseminen ja korjaus) ja
2. miten vastaava vika tai häiriö pyritään tulevaisuudessa välttämään.

Loppuraportin sisältö perustuu raportointihetkeen mennessä saatuihin tietoihin.

Mikäli C-luokan vian tai häiriön vaikutuksia viestintäpalvelun toimintaan ei ole poistettu 3 vuorokauden kuluessa vian tai häiriön havaitsemisesta, on loppuraportissa annettava yksityiskohtainen ja perusteltu selvitys siitä, miksi viestintäpalvelun toiminnan korjaaminen on viivästynyt.

Mikäli A-luokan vian tai häiriön loppuraportista puuttuu lomakkeessa kysytyjä tietoja, on teleyrityksen täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä sen jälkeen, kun teleyritys on ne saanut.

14 §

Yhteystietojen toimittaminen Viestintävirastolle

Teleyrityksen on ilmoitettava vuosittain tammikuun aikana Viestintävirastolle yhteystiedot, joiden avulla Viestintävirasto voi pyytää teleyritykseltä tietoja viestintäverkkojen ja viestintäpalvelujen vika- ja häiriötilanteissa. Muutoksista Viestintävirastolle annettuihin yhteystietoihin on ilmoitettava ilman aiheetonta viivästystä. Ilmoitukset tulee tehdä ensisijaisesti siihen tarkoitettulla lomakkeella.

Yhteystiedoissa on ilmoitettava sekä teleyrityksen valvomojen että teleyrityksen vika- ja häiriötiedotuksesta vastaavien henkilöiden yhteystiedot. Yhteystiedot on ilmoitettava viestintäpalveluittain.

Luku 3

Käyttäjälle tiedottaminen

15 §

Tiedottamiskynnys

Teleyrityksen on tiedotettava käyttäjille vähintään sellaisista viestintäverkkonsa tai -palvelunsa vioista tai häiriöistä, jotka kestävät yhtäjaksoisesti yli 60 minuuttia ja vaikuttavat vähintään 250 käyttäjään.

Jos puhelinpalvelun, tekstiviestipalvelun tai internet-yhteyspalvelun vika tai häiriö kestää yhtäjaksoisesti yli viikon ajan, on teleyrityksen tiedotettava viasta tai häiriöstä käyttäjille, vaikka vika vaikuttaisi alle 250 käyttäjään.

16 §

Vikojen ja häiriöiden tiedottaminen internetissä ja puhelimitse

Teleyrityksen on viipymättä tiedotettava tämän määräyksen 15 §:n 1 momentin tarkoittamista vioista ja häiriöistä internetissä tekstimuotoisena tiedotteena.

Teleyrityksen on viipymättä tiedotettava tämän määräyksen 15 §:n 1 momentin tarkoittamista vioista ja häiriöistä internetissä karttaesityksenä, kun:

1. vika tai häiriö vaikuttaa puhelinpalveluun, tekstiviestipalveluun, internet-yhteyspalveluun, verkkopalveluun maanpäällisessä digitaalisessa joukkoviestintäverkossa tai DVB-C-verkkopalveluun ja
2. karttaesitys on viestintäpalvelun käyttäjämäärään, luonteeseen ja merkittävyyteen nähden tarkoituksenmukaista ja ymmärrettävää.

Momenteja 1 ja 2 vastaavien vika- ja häiriötietojen on oltava viipymättä käyttäjien saatavilla myös puhelimitse vähintään teleyrityksen puhelinasiakaspalvelun aukioloaikana.

Tämän pykälän 1, 2 ja 3 momentin mukaisten tiedotteiden sisältö on päivitettävä viipymättä vian tai häiriön käyttäjävaikutuksista annettujen tietojen muuttuessa olennaisesti.

Tämän pykälän momentin 1 mukainen häiriötiedote on pidettävä käyttäjien saatavilla internetissä vähintään kuukauden ajan siitä, kun vian tai häiriön vaikutukset on poistettu.

17 §

Vikojen ja häiriöiden tiedottaminen suoralla asiakasyhteydenotolla

Teleyrityksen on tiedotettava tämän määräyksen 15 §:n 2 momentin tarkoittamista vioista ja häiriöistä käyttäjille mahdollisuuksien mukaan suoralla asiakasyhteydenotolla.

18 §

Vika- ja häiriötiedotteiden sisältö

Teleyrityksen on vika- ja häiriötiedotteissa kerrottava vähintään:

1. mihin viestintäpalveluun vika tai häiriö vaikuttaa,
2. miten vika tai häiriö vaikuttaa viestintäpalvelun käyttöön,
3. mikä on vian tai häiriön maantieteellinen vaikutusalue,
4. milloin vika tai häiriö on havaittu ja
5. milloin vian tai häiriön vaikutusten arvioidaan olevan poistettu.

TV- ja radiokanavia tai niiden lisä- ja oheispalveluja koskevissa tiedotteissa on ilmoitettava lisäksi:

1. missä joukkoviestintäverkossa vika tai häiriö vaikuttaa ja
2. mihin tv- ja radiokanaviin vika tai häiriö vaikuttaa.

Luku 4 Tilastointi

19 §

Vikojen ja häiriöiden tilastointi

Teleyrityksen on laadittava ja ylläpidettävä seuraavat tilastot sellaisista D-luokan vi-oista ja häiriöistä, jotka ovat kestäneet yhtäjaksoisesti vähintään 30 minuuttia:

1. Asiakkaiden ilmoittamien vikojen ja häiriöiden korjausaika viestintäpalveluittain.
2. Verkonhallinnan havaitsemien, korjaustoimenpiteitä vaatineiden vikojen ja häiriöi-den korjausaika viestintäverkon tai -palvelun komponenteittain.
3. Verkonhallinnan havaitsemien, korjaustoimenpiteitä vaatineiden vikojen ja häiriöi-den alkuperäiset syyt viestintäverkon tai -palvelun komponenteittain.

20 §

Voimaantulo ja siirtymäsäännökset

Tämä määräys tulee voimaan 1 päivänä helmikuuta 2012 ja on voimassa toistaiseksi.

Tällä määräyksellä kumotaan 20 päivänä lokakuuta 2009 annettu Viestintäviraston määräys 57/2009 M.

Määräyksen lukua kolme sovelletaan 1. huhtikuuta 2012 alkaen.

Määräyksen 16.2 §:n mukainen karttamuotoinen käyttäjätiedotus tulee toteuttaa mat-kaviestinverkon palveluissa ja maanpäällisen digitaalisen joukkoviestintäverkon palve-luissa viimeistään 30.6.2012.

Määräyksen 16.2 §:n mukaisesta karttamuotoisesta käyttäjätiedotuksesta kiinteän verkon puhelin- ja internet-yhteyspalveluissa ja kaapelitelevisioverkon palveluissa tulee laatia toteutus suunnitelma ja -aikataulu viimeistään 31.12.2012 ja käyttäjätiedotus tu-lee toteuttaa viimeistään 31.12.2013.

21 §

Tiedonsaanti ja julkaiseminen

Tämä määräys on julkaistu Viestintäviraston määräyskokoelmassa ja se on saatavissa Viestintäviraston asiakaspalvelusta:

Käyntiosoite	Itämerenkatu 3 A, HELSINKI
Postiosoite	PL 313, 00181 HELSINKI
Puhelin	09 6966 1
Telekopio	09 6966 410
WWW-sivusto	http://www.ficora.fi/
Y-tunnus	0709019-2

Helsingissä 23 päivänä tammikuuta 2012

Pääjohtaja Asta Sihvonen-Punkka

Johtaja Timo Lehtimäki