

---

Utfärdad: 2.12.2019	Träder i kraft: 1.1.2020	Giltighetstid: Tills vidare
------------------------	-----------------------------	--------------------------------

---

Rättsgrund:  
Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014) 244 §, 274 § och 275 §

---

Genomförd EU-lagstiftning:  
-

---

Ändringsuppgifter:  
Upphäver föreskriften Kommunikationsverket 66/2014 M av den 17 december 2014

---

## Föreskrift om störningar i televerksamheten

### Innehåll

1 kap. Allmänna bestämmelser .....	2
1 § Föreskriftens syfte .....	2
2 § Tillämpningsområde .....	2
3 § Definitioner .....	3
2 kap. Upptäckt och hantering av störningar .....	3
4 § Övervakning av funktion och informationssäkerhet .....	3
5 § Hantering av situationer som medför störning eller hot mot funktionen eller informationssäkerheten .....	3
6 § Information till Transport- och kommunikationsverket om minskad prestationsförmåga vid hanteringen .....	4
7 § Information till Transport- och kommunikationsverket om incidenthanteringens kontaktuppgifter .....	4
8 § Hantering av kundanmälningar .....	4
9 § Hantering av ändringar .....	5
3 kap. Information till användare .....	5
10 § Information om störningar i informationssäkerheten .....	5
11 § Informationströskel vid störningar i informationssäkerheten .....	5
12 § Information om funktionsstörningar via internet och per telefon .....	5
13 § Information om funktionsstörningar genom direkta kundkontakter .....	6
14 § Innehållet i funktionsmeddelanden .....	6
4 kap. Information till Transport- och kommunikationsverket .....	6
15 § Anmälan om störningar i informationssäkerheten .....	6
16 § Allvarlighetsklasser för funktionsstörningar .....	6
17 § Skyldighet att informera Transport- och kommunikationsverket om funktionsstörning .....	9
18 § Första anmälan om funktionsstörning .....	9
19 § Anmälningar om uppföljning vid funktionsstörning .....	9
20 § Slutrapport vid funktionsstörning .....	10
Kapitel 5 Statistik .....	10
21 § Funktionsstatistik .....	10
22 § Informationssäkerhetsstatistik .....	11
6 kap. Underskrifter .....	11
23 § Underskrifter .....	11

## 1 kap. Allmänna bestämmelser

### 1 § Föreskriftens syfte

Syftet med denna föreskrift är att

1. säkerställa upptäckt av störningar och hot i allmänna kommunikationsnät och kommunikationstjänster,
2. bidra till snabbt avhjälpande av störningar,
3. trygga information till användare vid störningar, och
4. säkerställa informationen till Transport- och kommunikationsverket om störningar.

### 2 § Tillämpningsområde

Denna föreskrift tillämpas på störningar i den allmänna televerksamheten, med andra ord situationer som medför störningar eller hot mot funktionen eller informations säkerheten.

I denna föreskrift bestäms

1. i 2 kap. om hantering och underhåll av nät och tjänster, om upptäckt, hantering och förebyggande av störningar, om hantering av felanmälningar från kunder samt om hantering av ändringar,
2. i 3 kap. om information till användare vid störningar,
3. i 4 kap. om anmälningar om störningar till Transport- och kommunikationsverket, och
4. i 5 kap. om statistik över störningar.

Föreskriftens tillämpningsområde begränsas så att

1. föreskriften inte tillämpas på tillfälligt utbud av kommunikationsnät eller -tjänster eller på tillfällig kapacitet,
2. 10 §, 15 § och 5 kap. inte tillämpas på sådana störningar i informations säkerheten som omfattas av Europeiska kommissionens förordning 611/2013<sup>1</sup>,
3. 4 och 5 kap. tillämpas på masskommunikationstjänster i ett masskommunikationsnät till den del som det är fråga om överföring eller sändning av sådant allmännyttigt televisionsprogramutbud som avses i 7 § 1 mom. i lagen om Rundradion Ab (1380/1993) eller överföring eller sändning av televisionsprogramutbud som förutsätter en riksomfattande programkoncession enligt 211 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation och i bestämmelser som utfärdats med stöd av den och som betjänar flera olika grupper bland allmänheten,
4. 4 och 5 kap. tillämpas på masskommunikationstjänster i ett masskommunikationsnät till den del som det är fråga om överföring eller sändning av allmännyttigt radioprogramutbud enligt 7 § 1 mom. i lagen om Rundradion Ab eller sådan överföring eller sändning av radioprogramutbud som kräver programkoncession som avses i 34 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation då verksamheten enligt koncessionen når minst 95 procent av befolkningen, och
5. 4 och 5 kap. inte tillämpas på utövare av radioverksamhet då verksamheten enligt koncessionen når under 95 procent av befolkningen.

<sup>1</sup> Kommissionens förordning (EU) nr 611/2013 av den 24 juni 2013 om åtgärder tillämpliga på anmälan av personuppgiftsbrott enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG vad gäller personlig integritet och elektronisk kommunikation: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:173:0002:0008:SV:PDF>

### **3 § Definitioner**

I denna föreskrift avses med

1. *DVB-C-nättjänst* en tjänst för överföring av sändningar via ett digitalt kabeltelevisionsnät i enlighet med DVB-C-standarden (Digital Video Broadcasting, Cable),
2. *internetaccesstjänst* en kommunikationstjänst enligt 3 § 1 mom. 3 punkten i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation,
3. *masskommunikationstjänst* överföring eller sändning av televisions- eller radio-programutbud och special- och tilläggstjänster i anslutning till programutbudet i ett masskommunikationsnät,
4. *annan kommunikationstjänst* en kommunikationstjänst enligt 3 § 1 mom. 37 punkten i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation som inte hör till någon av de tjänstegrupper som definieras i denna paragraf,
5. *e-posttjänst* en tjänst för sändning, förmedling eller mottagning av e-postmeddelanden, som använder domännamnssystemet för att förmedla meddelanden,
6. *textmeddelandetjänst* en kommunikationstjänst i mobilnätet som är tillgänglig för sändning och mottagning av korta meddelanden som endast består av alfa-numeriska tecken och specialtecken, och
7. *allmän telefonitjänst* en kommunikationstjänst enligt 3 § 1 mom. 42 punkten i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation.

## **2 kap. Upptäckt och hantering av störningar**

### **4 § Övervakning av funktion och informationssäkerhet**

Teleföretag ska oavbrutet övervaka funktionen i sina kommunikationsnät och -tjänster för att upptäcka och förebygga situationer som medför störningar eller hot om funktionen eller informationssäkerheten i dessa nät och tjänster. Teleföretagen ska övervaka de utrustningsutrymmen de använder med de åtgärder för effektmatning och förhållanden som förutsätts i Transport- och kommunikationsverkets föreskrift om säkerställande av televerksamhet.

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

Nätets och tjänstens övervakningsmekanismer ska dokumenteras och dokumentationen ska hållas uppdaterad.

### **5 § Hantering av situationer som medför störning eller hot mot funktionen eller informationssäkerheten**

Teleföretag ska ha uppdaterad dokumentation om procedurerna för utredning av situationer som medför störning eller hot mot kommunikationsnätets och -tjänsternas funktion eller informationssäkerhet samt för att minimera och eliminera dem utan obefogat dröjsmål.

Procedurerna ska omfatta

1. organisering av hanteringen av funktionen och informationssäkerheten,
2. ansvarsfördelning mellan olika aktörer, inklusive åtminstone kontaktinformationen till underhållspersonalen och de personer som svarar för informationssäkerheten,

3. uppgifter om reservenheternas och reservutrustningens placering, och
4. anvisningar för att trygga nödtrafiken med tillfälliga åtgärder.

Teleföretag i vars kommunikationsnät eller -tjänster det kan uppstå störningar av allvarlighetsklass A eller B i enlighet med 17 § i denna föreskrift ska ha beredskap för att utifrån störningsanmälningar, hårdvarularm och andra övervakningsuppgifter vidta behövliga åtgärder vid alla tider på dygnet för att eliminera betydande störningar eller störningshot eller minimera deras verkningar.

## **6 § Information till Transport- och kommunikationsverket om minskad prestationsförmåga vid hanteringen**

Teleföretag i vars kommunikationsnät eller -tjänster det kan uppstå störningar av allvarlighetsklass A eller B i enlighet med 17 § i denna föreskrift ska utan obefogat dröjsmål underrätta Transport- och kommunikationsverket om en betydande minskning i sin förmåga att hantera funktionen och informationssäkerheten.

Information ska innehålla uppgift om orsaken till minskningen och de åtgärder som teleföretaget vidtar för att avhjälpa situationen.

Teleföretaget ska regelbundet rapportera till Transport- och kommunikationsverket om hur de avhjälpande åtgärder som avses i 1 mom. fortskrider och utan obefogat dröjsmål ge besked till Transport- och kommunikationsverket om när den betydande minskningen blivit avhjälpt.

Informationen ska lämnas via Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningssystem eller per e-post. Dessutom ska teleföretaget per telefon underrätta verket om den första observationen av minskningen.

## **7 § Information till Transport- och kommunikationsverket om incidenthanterings kontaktuppgifter**

För varje enskild kommunikationstjänst ska teleföretaget meddela Transport- och kommunikationsverket kontaktinformationen till de personer av vilka Transport- och kommunikationsverket kan begära tilläggsinformation vid incidenter som stör funktionen eller informationssäkerheten i kommunikationsnät eller kommunikationstjänster. Av kontaktinformationen ska även framgå kontaktuppgifterna för teleföretagets kontrollrum.

Ändringar i kontaktinformationen ska meddelas utan obefogat dröjsmål.

Kontaktinformationen ska i första hand lämnas via Transport- och kommunikationsverkets elektroniska system eller på blanketten enligt bilaga 1 till denna föreskrift.

## **8 § Hantering av kundanmälningar**

Teleföretagen ska kunna ta emot anmälningar om störningar från kunderna åtminstone enligt följande:

1. den person i teleföretaget som tar emot anmälningar kan nås per telefon vardagar under tjänstetid och
2. det är möjligt att lämna en anmälan via internet eller ett meddelande i telefonsvarare dygnet runt och alla veckodagar.

Den organisation som svarar för avhjälpanDET av felet ska underrättas om anmälningar från kunder inom en vardag efter det att anmälan lämnats in.

## **9 § Hantering av ändringar**

Teleföretag ska genomföra ändringarna i nät, mjukvara, hårdvara, konfigurationer, gränssnitt och utrustningsutrymmen på ett väl avvägt och planmässigt sätt så att ändringarna orsakar minsta möjliga störning i funktionen i allmänna kommunikationsnät och -tjänster.

Företaget ska reservera tillräckligt med tid för ändrings-, service- och uppdateringsåtgärder så att den planerade åtgärden kan utföras på ett kontrollerat sätt.

Teleföretaget ska specificera och dokumentera de processer och rutiner som styr ändringarna.

## **3 kap. Information till användare**

### **10 § Information om störningar i informationssäkerheten**

Vid delgivning av information till användarna om störningar i informationssäkerheten ska lämpliga delar av Europeiska kommissionens förordning 611/2013 tillämpas.

### **11 § Informationströskel vid störningar i informationssäkerheten**

Teleföretagen ska informera användarna åtminstone om sådana störningar i sitt kommunikationsnät eller sin kommunikationstjänst som pågår oavbrutet i över 60 minuter och påverkar minst 250 användare.

Om en störning i en allmän telefonitjänst, textmeddelandetjänst eller internet-accesstjänst helt förhindrar användningen av tjänsten i över en vecka utan avbrott, ska teleföretaget informera användarna även om störningen påverkar färre än 250 användare.

### **12 § Information om funktionsstörningar via internet och per telefon**

Teleföretag ska utan dröjsmål informera om de störningar som avses i 11 § 1 mom. genom ett meddelande i textform på internet.

Teleföretag ska också utan dröjsmål informera om störningar som avses i 11 § 1 mom. med hjälp av en kartpresentation på internet när

1. störningen inverkar på en allmän telefonitjänst, textmeddelandetjänst, internetaccesstjänst, 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.

Uppgifterna om 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 vid avsevärda ändringar i informationen om störningens verkningar för användarna.

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

### **13 § Information om funktionsstörningar genom direkta kundkontakter**

Teleföretag ska om möjligt informera användare om störningar som avses i 11 § 2 mom. genom direkta kundkontakter.

### **14 § Innehållet i funktionsmeddelanden**

Störningsanmälningarna ska utöver den i 274 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation fastställda informationen om hur länge störningen beräknas pågå, vilka åtgärder som användarna kan använda för att skydda sig, de sannolika kostnaderna för dessa åtgärder och hur användarna kan få ytterligare information även innehålla uppgifter om åtminstone

1. vilken kommunikationstjänst störningen påverkar
2. hur störningen påverkar användningen av kommunikationstjänsten
3. störningens geografiska verkningsområde, och
4. när störningen upptäcktes.

Av meddelanden som gäller tv- och radiokanaler och deras special- och tilläggs-tjänster ska dessutom framgå

1. i vilket masskommunikationsnät störningen finns och
2. vilka tv- och radiokanaler som påverkas av störningen.

## **4 kap. Information till Transport- och kommunikationsverket**

### **15 § Anmälan om störningar i informationssäkerheten**

Vid anmälningar till Transport- och kommunikationsverket om störningar i informationssäkerheten ska lämpliga delar av Europeiska kommissionens förordning 611/2013 tillämpas.

Anmälningarna kan lämnas på en blankett enligt bilaga 2 till denna föreskrift.

Om störningen i informationssäkerheten beror på ett överbelastningsangrepp (DoS eller DDoS), kan teleföretaget alternativt fylla sin anmälningsplikt enligt 1 mom. genom att använda Transport- och kommunikationsverkets gränssnitt för DDoS-anmälningar.

### **16 § Allvarlighetsklasser för funktionsstörningar**

Störningar i funktionen hos allmänna kommunikationsnät och -tjänster klassificeras enligt deras inverkan på kommunikationstjänsterna. Det finns fyra olika allvarlighetsklasser – A, B, C och D. Funktionsstörningar i allmänna kommunikationsnät och -tjänster klassificeras enligt tabell 1 och störningar i funktionen hos masskommunikationstjänster i ett allmänt kommunikationsnät klassificeras enligt tabell 2.

Tabell 1. Allvarlighetsklasser

Störningens allvarlighetsklass	Störningens effekter
<b>A</b>	<p>Störningen förhindrar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. funktionen i en <i>allmän telefonitjänst</i> för <math>\geq 100\ 000</math> användare eller</li> <li>2. funktionen i en <i>telefonitjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 60\ 000</math> km<sup>2</sup> och funktionsstörningen påverkar <math>\geq 25\ 000</math> användare eller</li> <li>3. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> för <math>\geq 200\ 000</math> användare eller</li> <li>4. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 60\ 000</math> km<sup>2</sup> och funktionsstörningen påverkar <math>\geq 25\ 000</math> användare eller</li> <li>5. funktionen i en <i>textmeddelandetjänst</i> för <math>\geq 200\ 000</math> användare eller</li> <li>6. funktionen i en <i>e-posttjänst</i> för <math>\geq 500\ 000</math> användare eller</li> <li>7. funktionen i <math>\geq 500</math> basstationer för mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.</li> </ol>
<b>B</b>	<p>Störningen förhindrar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. funktionen i en <i>allmän telefonitjänst</i> för <math>\geq 10\ 000</math> användare eller</li> <li>2. funktionen i en <i>telefonitjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 20\ 000</math> km<sup>2</sup> eller</li> <li>3. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> för <math>\geq 50\ 000</math> användare eller</li> <li>4. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> inom ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 20\ 000</math> km<sup>2</sup> eller</li> <li>5. funktionen i en <i>textmeddelandetjänst</i> för <math>\geq 50\ 000</math> användare eller</li> <li>6. funktionen i en <i>e-posttjänst</i> för <math>\geq 200\ 000</math> användare eller</li> <li>7. funktionen i en <i>annan kommunikationstjänst</i> för <math>\geq 200\ 000</math> användare eller</li> <li>8. funktionen i <math>\geq 100</math> basstationer för mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.</li> </ol>
<b>C</b>	<p>Störningen förhindrar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. funktionen i en <i>allmän telefonitjänst</i> för <math>\geq 1\ 000</math> användare eller</li> <li>2. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> för <math>\geq 1\ 000</math> användare eller</li> <li>3. funktionen i en <i>textmeddelandetjänst</i> för <math>\geq 1\ 000</math> användare eller</li> <li>4. funktionen i en <i>e-posttjänst</i> för <math>\geq 50\ 000</math> användare eller</li> <li>5. funktionen i en <i>annan kommunikationstjänst</i> för <math>\geq 50\ 000</math> användare eller</li> <li>6. funktionen i <math>\geq 10</math> basstationer för mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.</li> </ol>
<b>D</b>	<p>Störningen förhindrar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. funktionen i en <i>allmän telefonitjänst</i> för <math>&lt; 1\ 000</math> användare eller</li> <li>2. funktionen i en <i>internetaccess tjänst</i> för <math>&lt; 1\ 000</math> användare eller</li> <li>3. funktionen i en <i>textmeddelandetjänst</i> för <math>&lt; 1\ 000</math> användare eller</li> <li>4. funktionen i <math>&lt; 10</math> basstationer för trådlös <i>internetaccess tjänst</i> eller</li> <li>5. funktionen i en <i>e-posttjänst</i> för <math>&lt; 50\ 000</math> användare eller</li> <li>6. funktionen i en <i>annan kommunikationstjänst</i> för <math>&lt; 50\ 000</math> användare eller</li> <li>7. funktionen i <math>&lt; 10</math> basstationer för mobilnät inom ett enhetligt geografiskt område.</li> </ol>

Tabell 2. Allvarlighetsklasser för masskommunikationstjänster

Störningens effekter på tjänsten	Störningens allvarlighetsklass	
<b>Radio:</b> användaren kan inte följa sändningen på grund av att <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ljudkvaliteten inte är tillräcklig eller ljud saknas</li> <li>2. förmedling av varningsmeddelanden via RDS-systemet inte fungerar.</li> </ol>	A	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 300\ 000</math> användare eller</li> <li>2. ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 60\ 000\ \text{km}^2</math>.</li> </ol>
	B	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 100\ 000</math> användare eller</li> <li>2. ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 20\ 000\ \text{km}^2</math>.</li> </ol>
	C	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
	D	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>&lt; 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
<b>TV:</b> användaren kan inte följa sändningen på grund av att <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bild saknas eller</li> <li>2. språk (finska eller svenska) för ljudkomponent saknas.</li> </ol>	A	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 300\ 000</math> användare eller</li> <li>2. ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 60\ 000\ \text{km}^2</math>.</li> </ol>
	B	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 100\ 000</math> användare eller</li> <li>2. ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 20\ 000\ \text{km}^2</math>.</li> </ol>
	C	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
	D	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>&lt; 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
<b>TV:</b> användaren får inte alla till buds stående tjänster, på grund av att <ol style="list-style-type: none"> <li>1. text-tv inte fungerar eller</li> <li>2. finska eller svenska undertexter inte fungerar eller</li> <li>3. ljudtextning inte fungerar eller</li> <li>4. programtextning för hörsel-skadade inte fungerar.</li> </ol>	B	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 100\ 000</math> användare eller</li> <li>2. ett enhetligt geografiskt område på <math>\geq 20\ 000\ \text{km}^2</math>.</li> </ol>
	C	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
	D	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>&lt; 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
<b>TV:</b> användaren får inte alla till buds stående tjänster, på grund av att <ol style="list-style-type: none"> <li>1. EPG inte fungerar eller</li> <li>2. tidsinställningen för bild och ljud inte fungerar.</li> </ol>	C	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 50\ 000</math> användare.</li> </ol>
	D	Störningen omfattar <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>&lt; 50\ 000</math> användare.</li> </ol>



## **17 § Skyldighet att informera Transport- och kommunikationsverket om funktionsstörning**

Störningar av klass A, B, eller C som har pågått i minst 30 minuter utan avbrott ska anmälas till Transport- och kommunikationsverket med en första anmälan enligt 18 §, anmälningar om uppföljning enligt 19 § och slutrapport enligt 20 §.

Om funktionsstörningen av klass A, B eller C beror på ett överbelastningsangrepp (DoS eller DDoS), kan teleföretaget alternativt fylla sin anmälningsplikt enligt 1 mom. genom att använda Transport- och kommunikationsverkets gränssnitt för DDos-anmälningar.

Anmälan ska i första hand lämnas av det tjänsteföretag vars kommunikationstjänst inte kan användas på grund av störningen. I fråga om en masskommunikationstjänst är det i första hand nätföretaget som ska lämna anmälan.

## **18 § Första anmälan om funktionsstörning**

Av första anmälan ska utöver den i 275 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation föreskrivna informationen om hur länge störningen eller hotet om störningen beräknas pågå även framgå åtminstone följande:

1. det kommunikationsnät eller den kommunikationstjänst som påverkas,
2. en beskrivning av störningens verkningar på kommunikationstjänsten,
3. störningens allvarlighetsklass (A, B eller C),
4. en uppskattning av störningens geografiska verkningsområde,
5. en uppskattning av verkningarna på nödtrafiken,
6. en kort beskrivning enligt teleföretagets kännedom av orsakerna till störningen samt av drabbade komponenter i kommunikationsnät och -tjänster, och
7. teleföretagets kontaktuppgifter för eventuella ytterligare frågor om felet eller störningen.

Första anmälan om en störning av klass A ska lämnas genom Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningsystem eller per e-post inom en timme efter att störningen har upptäckts. Dessutom ska teleföretaget lämna besked per telefon.

Första anmälan om en störning av klass B ska lämnas genom Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningsystem, per e-post eller per telefon inom tre timmar efter att störningen har upptäckts.

Första anmälan om en störning av klass C ska lämnas genom Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningsystem, per e-post eller per telefon inom en vardag efter att störningen har upptäckts.

## **19 § Anmälningar om uppföljning vid funktionsstörning**

Om verkningarna av en störning av klass A, B eller C förändras avsevärt från den information som uppgetts i första anmälan, ska teleföretaget utan obefogat dröjsmål lämna en anmälan om detta till Transport- och kommunikationsverket.

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

Om störningens inverkan på kommunikationstjänstens funktion inte har eliminerats inom tre timmar efter upptäckt av en störning av klass A eller inom 12 timmar efter upptäckt av en störning av klass B, ska teleföretaget utan obefogat dröjsmål lämna följande uppgifter till Transport- och kommunikationsverket:

1. en uppdaterad uppskattning enligt 275 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation av hur länge störningen eller dess hot beräknas pågå och
2. en detaljerad och motiverad förklaring till varför återställandet av kommunikationstjänstens funktion har fördröjts.

När verkningarna av en störning av klass A, B eller C på kommunikationstjänstens funktion har avhjälpats, ska teleföretaget utan obefogat dröjsmål underrätta Transport- och kommunikationsverket om detta.

Anmälningarna om uppföljning enligt momenten ovan ska i första hand lämnas via Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningssystem eller per e-post. Vid behov kan anmälan göras per telefon. Vid störningar av klass A ska anmälan enligt 4 mom. lämnas både per telefon och antingen via Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningssystem eller per e-post.

## **20 § Slutrapport vid funktionsstörning**

Teleföretag ska till Transport- och kommunikationsverket lämna en slutrapport om en störning av klass A, B eller C inom en vecka efter att störningen upptäcktes. Slutrapporten ska lämnas via Transport- och kommunikationsverkets elektroniska anmälningssystem eller på en blankett enligt bilaga 3 till denna föreskrift.

Av slutrapporten ska framgå

1. störningens slutliga inverkan på kommunikationstjänsten,
2. störningens ursprungliga orsak, och
3. övriga faktorer som påverkade hanteringen av störningen.

Slutrapporten om en störning av klass A och B ska dessutom innehålla

1. en utredning av händelseförloppet (upptäckt av situationen och information enligt 275 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation om avhjälpande åtgärder), och
2. uppgift enligt 275 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation om åtgärderna för att förhindra att störningen upprepas.

Slutrapporten baserar sig på de uppgifter som teleföretaget har vid rapporteringstidpunkten. Om det i slutrapporten om en störning av klass A saknas uppgifter ska teleföretaget komplettera uppgifterna utan dröjsmål så fort teleföretaget har fått dem.

## **Kapitel 5 Statistik**

### **21 § Funktionsstatistik**

Teleföretag ska halvårsvis upprätta statistik över antalet funktionsstörningar som upptäckts av nätövervakningen. Störningarna ska uppdelas i följande kategorier: telefonitjänster i det fasta nätet, internetaccesstjänster i det fasta nätet, mobiltjänster, e-posttjänster, DVB-C-nättjänster, markbundna TV-tjänster, IPTV-tjänster och radiotjänster.

## **22 § Informationssäkerhetsstatistik**

Teleföretag ska halvårsvis upprätta statistik över det totala antalet störningar i informationssäkerheten som teleföretaget har hanterat.

## **6 kap. Underskrifter**

### **23 § Underskrifter**

Helsingfors den 2 december 2019

*Kirsi Karlamaa*  
Generaldirektör

*Jarkko Saarimäki*  
Direktör