

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

Information om störningar i nödtrafiken

Kommunikationsverkets rekommendationer

310/2014 S

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

Innehåll

1	Inledning	3
2	Tillämpningsområde	3
3	Termer och definitioner	3
4	Rättsgrund.....	4
5	Organisering av information vid teleföretag	5
5.1	Ansvar för organisering av information	5
5.2	Anmälningar om störningar i nödtrafiken till en driftcentral eller ett kontrollrum	5
6	Teleföretagens anmälningar till nödmyndigheterna.....	6
6.1	Störningar i nödtrafiken	6
6.2	Ändringar och upphörande av störningen	6
6.3	Innehållet i anmälningar	6
6.4	Handhavande av anmälningar	7
6.5	Förteckning över nödmyndigheterna.....	7
7	Teleföretagens anmälningar till Kommunikationsverket.....	7
BILAGA 1 ANMÄLAN TILL NÖDMYNDIGHET OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN		8

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

1 Inledning

Denna rekommendation ersätter Kommunikationsverkets rekommendation 310/2012 S Information om störningar i nödtrafiken.

2 Tillämpningsområde

Denna rekommendation gäller information enligt 278 § i informationssamhällsbalken (917/2014) till nödmyndigheter om sådana fel och störningar i kommunikationsnätet, nättjänsterna och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för förmedlingen av nödsamtal. Dessutom omfattar rekommendationen teleföretagens information vid fel och störningar som är av betydelse för förmedling av nödtextmeddelanden.

Rekommendationen gäller teleföretagens information vid såväl förutsägbara som oförutsägbara fel och störningar i nödtrafiken.¹

Denna rekommendation gäller inte information om funktionsstörningar hos teleföretag till Kommunikationsverket eller användare av kommunikationstjänster. Om dessa finns närmare föreskrifter i Kommunikationsverkets föreskrift 66.

Denna rekommendation gäller inte nödmyndigheternas information till den stora allmänheten. Det finns särskilda bestämmelser om det.

3 Termer och definitioner

I denna rekommendation används följande definitioner:

Betydande störning i nödtrafiken

Med betydande störning i nödtrafiken avses ett fel eller en störning i nödtrafiken vars omfattning överskrider den tröskel för information om ett fel eller en störning till användare som finns i 11 § i Kommunikationsverkets föreskrift 66.

11 § i föreskrift 66 har följande innehåll:

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 telefonitjänst, textmeddelandetjänst eller internetaccesstjänst pågår i över en vecka utan avbrott, ska teleföretaget informera användarna även om störningen påverkar färre än 250 användare.

¹ Tillämpningsområdet i 2 kap. 2 mom. har ändrats den 29 september 2016 på grund av ett översättningsfel. Den tidigare ordalydelsen var: Rekommendationen gäller teleföretagens information vid sådana fel och störningar i nödtrafiken som inte kan förutses eller föregripas.

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

I motiveringspromemorian till föreskriften preciseras informationströskeln i fråga om mobilnät på följande sätt:

För mobilnät kan gränsen för 250 användare i regel utgöras av ett täckningsområde för tre basstationer som omfattar ett geografiskt enhetligt område, om inte teleföretaget har någon närmare uppskattning av antalet användare inom basstationernas räckvidd eller om det inte har kännedom om att täckningsområdet för parallella celler omfattar den trasiga basstationens täckningsområde och därför är verkningarna för användare minimala eller nästan omärkbara.

Nödnummer

Med nödnummer avses det allmänna nödnumret 112.

Nödsamtal

Med nödsamtal avses i denna rekommendation befolkningens telefontrafik i det allmänna kommunikationsnätet till det allmänna nödnumret 112 samt till sjöräddningens larmnummer 0294 1000, 0294 1001 och 0294 1002.

Nödtextmeddelande

Med nödtextmeddelande avses i denna föreskrift ett sms (Short Message Service)-meddelande i mobilnätet som användaren kan skicka till numret 112.

Nödtrafik

Med nödtrafik avses i denna rekommendation nödsamtal samt nödtextmeddelanden.

Störning i nödtrafiken

Med störning i nödtrafiken avses i denna rekommendation oförutsebara eller förutsebara fel, störningar, blockeringar eller avbrott i nödtrafiken.

Nödmyndighet

Med nödmyndighet avses i denna rekommendation en nödcentral, sjöräddningscentral och sjöräddningsundercentral.

4 Rättsgrund

I 278 § i informationssamhällsbalken (917/2014) sägs följande:

Teleföretag som är verksamma i telefonnät är skyldiga att för sin del se till att användarna per telefon eller via textmeddelande avgiftsfritt får kontakt med det allmänna nödnumret 112.

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

Teleföretagen ska utan dröjsmål till nödcentralerna, sjöräddningscentralen och sjöräddningsundercentralen anmäla sådana fel och störningar i kommunikationsnätet, nättjänsterna och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för förmedlingen av nödsamtal.

Denna rekommendation gäller teleföretagens information

- till nödcentraler om sådana störningar i kommunikationsnätet, nättjänsterna och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för nödsamtal och nödtextmeddelanden samt
- teleföretagens information till sjöräddningscentralen och till sjöräddningsundercentralen om sådana fel och störningar i kommunikationsnätet, nättjänsterna och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för nödsamtal.

5 Organisering av information vid teleföretag

5.1 Ansvar för organisering av information

Ett teleföretag ska noggrant definiera de enheter, parter eller personer som har ansvaret för information om störningar i nödtrafiken. Ansvaret gäller dygnet runt.

Det normala förfarandet är att informationsansvaret hör till en driftcentral eller ett kontrollrum som ser till att den övervakningsinformation, störningsanmälan eller avbrottsbegäran som driftcentralen eller kontrollrummet har fått meddelas nödmyndigheterna.

Teleföretaget utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om hur anmälningar och meddelanden når de olika nödmyndigheterna. För varje sådan störning som avses i denna rekommendation sparar teleföretaget de uppgifter som skickats till nödmyndigheterna för att det ska vara möjligt att undersöka situationen och åtgärderna i efterhand. Uppgifterna sparas under ett halvt år.

5.2 Anmälningar om störningar i nödtrafiken till en driftcentral eller ett kontrollrum

Ett teleföretag utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om hur upptäckta störningar i nödtrafiken, väsentliga ändringar i dem samt upphörandet av störningarna anmäls till teleföretagets egen enhet (driftcentral eller kontrollrum) som vidare sköter informationen till nödmyndigheterna enligt punkt 5.1.

Teleföretaget utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om överenskommelseförfarandet och utförande av arbeten, när det på grund av drift-, underhålls-, byggnads- eller ändringsarbeten är nödvändigt att avbryta eller stänga delar av ett allmänt kommunikationsnät som påverkar nödtrafiken eller när det finns skäl att befara att nödtrafiken störs på grund av ovannämnda arbeten.

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

Det rekommenderas att nödmyndigheterna underrättar det relevanta teleföretaget om de störningar i nödtrafiken som de har upptäckt på sitt område.

6 Teleföretagens anmälningar till nödmyndigheterna

6.1 Störningar i nödtrafiken

Ett teleföretag anmäler till nödmyndigheterna utan dröjsmål betydande störningar i nödtrafiken som hänför sig till befolkningens telefonförbindelser till nödnumret 112, sjöräddningens larmnummer 0294 1000, 0294 1001 och 0294 1002 eller befolkningens textmeddelandeförbindelser till numret 112.

Teleföretaget anmäler till nödmyndigheterna minst tre dygn i förväg eller så tidigt som möjligt sådana betydande störningar i nödtrafiken som orsakas av drift-, underhålls-, byggnads- eller ändringsarbeten. Trots förhandsanmälan ska teleföretaget också underrätta nödmyndigheterna om störningar då den åtgärd som nämns i förhandsanmälan inleds.

6.2 Ändringar och upphörande av störningen

Ett teleföretag underrättar nödmyndigheterna utan dröjsmål om väsentliga ändringar i samt upphörande av sådana störningar som nämns i 6.1.

Om störningen blir längre än vad man hade räknat med ska teleföretaget göra en ny anmälan senast inom 12 timmar från störningens början, även om det inte har skett väsentliga förändringar i situationen.

6.3 Innehållet i anmälningar

Av anmälningarna framgår de uppgifter som finns i 14 § i Kommunikationsverkets föreskrift 66.

Föreskriftens 14 § har följande innehåll:

Störningsanmälningarna ska utöver den i 274 § i informationssamhällsbalken 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 felet eller störningen påverkar,*
- 2. hur felet eller störningen påverkar användningen av kommunikationstjänsten,*
- 3. felets eller störningens geografiska verkningsområde, och*
- 4. när felet eller störningen upptäcktes.*

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

Den som lämnar uppgifterna och kontaktperson ska också uppges.

I anmälan ska nätoperatören även nämna de tjänsteoperatörer i nätet vars verksamhet påverkas av störningen.

6.4 Handhavande av anmälningar

Ett teleföretag anmäler de störningar som nämns i 6.1 till den nödmyndighet vars verkningsområde störningarna gäller. Anmälningen görs på en särskild blankett (t.ex. bilaga 1) eller på något annat motsvarande sätt. Det rekommenderas att teleföretagets process för störningsmeddelanden i mån av möjlighet blir så automatisk att uppgifter som är förenliga för information till användare och information till nödmyndigheter kan bildas på en gång. Anmälan sänds till nödmyndigheterna per e-post eller per telefax eller på något annat tillförlitligt sätt som nödmyndigheten och teleföretaget har kommit överens om. Nödmyndigheten bekräftar utan dröjsmål att anmälningarna har kommit. Nödmyndigheten ser till att de behövliga anmälningarna går framåt. Teleföretaget definierar närmare i sina anvisningar till vilken nödcentral, sjöräddningscentral och sjöräddningsundercentral information om störningarna i vederbörande områdets nödtrafik lämnas.

6.5 Förteckning över nödmyndigheterna

Kommunikationsverket för en förteckning över vederbörande nödcentral, sjöräddningscentral och sjöräddningsundercentral för varje kommun i Finland och håller förteckningen tillgänglig för teleföretagen.

7 Teleföretagens anmälningar till Kommunikationsverket

I Kommunikationsverkets föreskrift 66/2014 M fastställs de fel (klass A, B och C) om vilka det ska göras en anmälan till Kommunikationsverket samt de fel om vilka användare ska informeras. I enlighet med denna rekommendation är gränserna för information till nödmyndigheterna samma som gränserna för information till användare i föreskrift 66. En stor del av de fel om vilka det informeras användare och nödmyndigheter, har en så liten påverkan att de inte behöver anmälas till Kommunikationsverket på basis av klasserna i föreskrift 66.

Kommunikationsverket anser att det är viktigt att det får information om alla de fel som påverkar nödtrafiken och som behöver informeras till nödmyndigheterna. Informationen behövs å ena sidan för att få en aktuell lägesbild av kommunikationsnät och å andra sidan för att övervaka att information till nödmyndigheterna, som förutsätts i informationssamhällsbalken, fullgörs.

Anmälningarna enligt punkt 6 lämnas förutom till nödmyndigheterna också till Kommunikationsverket på adressen viat@ficora.fi.

310/2014 S
17.12.2014
Rev. 1 29.9.2016

BILAGA 1 ANMÄLAN TILL NÖDMYNDIGHET OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN

ANMÄLAN TILL NÖDMYNDIGHET OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN		
[] Anmälan om påbörjande, [] Anmälan om upphörande, [] Förhandsanmälan, [] Anmälan om ändring		
Teleföretagets namn	ANMÄLER	[] Till nödcentralen [] Till sjöräddningens ledningscentral
BEFOLKNINGENS TELEFONFÖRBINDELSER [] TILL DET ALLMÄNNA NÖDNUMRET 112 TILL SJÖRÄDDNINGENS LARMNUMMER [] 0294 1000 [] 0294 1001 [] 0294 1002 BEFOLKNINGENS TEXTMEDDELANDEFÖRBINDELSER [] TILL numret 112 [] ÄR BLOCKERADE / [] KAN BLI BLOCKERADE [] ANNAN STÖRNING Störningens verkningsområde:		
[] Störningen gäller mobilnäten / följande tjänsteoperatörer:		
[] Störningen gäller det fasta nätet för följande operatörer:		
[] Störningens geografiska verkningsområde:		
[] Störningens inverkan:		
[] Ytterligare information ger:		
[] Störningen började: [] Uppskattning av störningens varaktighet: [] Störningen upphörde:		
TELEFÖRETAGETS ANVISNINGAR OM ÅTGÄRDER FÖR NÖDMYNDIGHETEN [] Ytterligare information på numret:		
[] Följande förbindelser fungerar trots störningen:		
Adress för bekräftelse:		
[] Anmälan om påbörjande [] Anmälan om ändring [] Anmälan om upphörande från teleföretaget		
[] Nödmyndighetens bekräftelse till teleföretaget på mottagning av denna anmälan (datum, klockslag och underskrift):		