
Utfärdad: [dd.mm.åååå]	Träder i kraft: 2.10.2023	Giltighetstid: tills vidare
---------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Rättsgrund:

Lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation (917/2014) 86 § 4 mom., 87 § 4 mom., 110 § 3 mom., 130 § 3 mom. och 244 § 3, 12, 13 och 16 punkten

Bestämmelser om påföljderna för verksamhet som strider mot föreskriften finns i:

Lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation 330–332 § och 340 §

Genomförd EU-lagstiftning:

Ändringsuppgifter:

Upphäver Kommunikationsverkets föreskrift 58 B/2014 av den 19 december 2014

Föreskrift 58 C/2023 om kommunikationsnätens och -tjänsternas kvalitet samt om samhällsomfattande tjänster

Innehållsförteckning

1 kap. Allmänna bestämmelser	3
1 Tillämpningsområde.....	3
2 Definitioner.....	3
2 kap. Prestanda och kvalitet i kommunikationsnät och -tjänster.....	4
3 Krav på kommunikationsnät och -tjänster.....	4
4 Särskilda krav på allmänna telefonitjänster.....	5
5 Särskilda krav på internetaccesstjänster.....	5
6 Verifiering av kvaliteten på internetaccesstjänster	5
7 Särskilda krav på televisionstjänster	5
3 kap. Samhällsomfattande tjänster	6
8 Genomförande av en ändamålsenlig internetförbindelse inom samhällsomfattande tjänster	6
9 Verifiering av kvaliteten på en ändamålsenlig internetförbindelse inom samhällsomfattande tjänster	7
10 Tekniska egenskaper för en internetförbindelse som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna och tillhandahålls hörsel- och talskadade samt verifiering av kvaliteten på tjänsten	7
4 kap. Dokumentation.....	7
11 Dokumentation.....	7
5 kap. Ikraftträdandebestämmelser	8
12 Ikraftträdande och/eller övergångstid	8

1 kap. Allmänna bestämmelser

1 Tillämpningsområde

Denna föreskrift innehåller närmare föreskrifter:

- i kapitel 2 om prestandan och kvaliteten i allmänna kommunikationsnät och de kommunikationstjänster som näten tillhandahåller samt om mätning av dem,
- i kapitel 3 om uppföljning av kvalitetsparametrarna i kundservicen för en kommunikationstjänst som tillhandahålls i ett allmänt kommunikationsnät,
- i kapitel 4 om teknisk specifikation och mätning av minimihastigheten för en ändamålsenlig internetförbindelse som ingår i skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster samt om tekniska egenskaper för abonnemang inom samhällsomfattande tjänster som tillhandahålls hörsel- och talskadade, och
- i kapitel 5 om dokumentation av föreskriftens skyldigheter.

Kraven i punkt 7 i denna föreskrift tillämpas på DVB-T- och DVB-T2-nättjänsterna till den del de gäller televisions- eller radioverksamhet som kräver programkoncession som avses i 22 § 1 mom. i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation eller Rundradion Ab:s allmännyttiga televisions- och radioverksamhet som avses i 22 § 2 mom. i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation samt på överföring, tillhandahållande och distribution av special- och tilläggstjänster i anslutning till dem.

Kraven i punkt 7 i föreskriften tillämpas på DVB-C-nättjänsten och IPTV-tjänsten till den del den gäller överföring, tillhandahållande och distribution av:

- a) sådant allmännyttigt televisionsutbud som avses i 7 § 1 mom. i lagen om Rundradion Ab (1380/1993),
- b) sådant programutbud som tjänar allmänintresset som avses i 26 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation, samt
- c) överföring, tillhandahållande och delning av special- och tilläggstjänster i anslutning till programutbudet i fråga.

Punkt 7.5 i föreskriften tillämpas också på de DVB-C-, DVB-T- och DVB-T2-nättjänster samt på IPTV-tjänster som nämns i punkterna 1.2 och 1.3.

Föreskriften tillämpas inte på DVB-T- och DVB-T2-nättjänster till den del de gäller digital televisionsverksamhet som pågår högst tre månader och som avses i 9 § 1 mom. i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation eller televisionsverksamhet för vilken det inte krävs koncession och som avses i 6 § 3 mom. i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation.

2 Definitioner

I denna föreskrift avses med

- 1) *komponent i kommunikationsnätet eller -tjänsten* ett nätelement, en utrustning eller ett informationssystem som kommunikationsnätet eller -tjänsten består av eller utnyttjar,

- 2) *DVB-T-nättjänst* en tjänst för överföring av sändningar via ett digitalt markbundet televisionsnät i enlighet med DVB-T-standarden (Digital Video Broadcasting, Terrestrial),
- 3) *DVB-T2-nättjänst* en tjänst för överföring av sändningar via ett digitalt markbundet televisionsnät i enlighet med DVB-T2-standarden (Digital Video Broadcasting, Terrestrial 2),
- 4) *DVB-C-nättjänst* en tjänst för överföring av sändningar via ett digitalt kabeltelevisionsnät i enlighet med DVB-C-standarden (Digital Video Broadcasting, Cable),
- 5) *televisionsnätets huvudsändare* sändare för DVB-T- och DVB-T2-nät, som bildar det markbundna tv-nätets egentliga täckningsområde,
- 6) *televisionsnätets slavsändare* sändare med betydligt mindre effekt än huvudsändarna; med denna slavsändare säkerställs att en markbunden sändning i tv-nätet kan mottas på sådana områden, där huvudsändarens signal är svag,
- 7) *IPTV-tjänst* en avtalsbaserad tjänst som möjliggör linjär mottagning av åtminstone alla fritt mottagbara riksomfattande televisionsprogram via en internetaccesstjänst till teleföretagets egen bredbandskund,
- 8) *super-huvudförstärkare* en utrustning, som är kopplad mellan mottagarantennerna och de övriga signalkällorna och kabeltelevisionsnätets huvudförstärkare för att bearbeta signalerna i kabeltelevisionsnäten,
- 9) *huvudförstärkare* en utrustning, som är kopplad mellan mottagarantennerna eller de övriga signalkällorna och den andra delen av kabeltelevisionsnätet för att bearbeta signalerna i kabeltelevisionsnätet.

I denna föreskrift tillämpas dessutom definitionerna i 3 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation.

2 kap. Prestanda och kvalitet i kommunikationsnät och -tjänster

3 Krav på kommunikationsnät och -tjänster

Ett teleföretag ska följa upp prestandan i komponenterna i de kommunikationsnät och -tjänster som företaget förfogar över samt kvaliteten och servicesäkerheten i de kommunikationsnät och -tjänster som det tillhandahåller.

Teleföretaget ska mäta användningsgraden av komponenternas kapacitet i kommunikationsnätet eller -tjänsten. Teleföretaget ska specificera lämpliga gränsvärden för kapacitetens användningsgrad för att säkerställa tjänstekvaliteten. Om gränsvärdena överskrids ska företaget vidta ändamålsenliga åtgärder för att garantera en tillräcklig tillgång till nätkapacitet.

Teleföretaget ska ha färdighet att göra separata mätningar för att verifiera prestandan i komponenterna i de kommunikationsnät eller -tjänster det administrerar och kvaliteten i de kommunikationstjänster det tillhandahåller. Teleföretaget ska påbörja mätningarna vid behov.

Mätningarna av nätprestandan och trafik kvaliteten får inte förorsaka störningar i övrig användning av nätet.

Teleföretaget ska ha ändamålsenliga mekanismer för behandling av de mätresultat som uppräknas i punkt 3.1 och 3.2 i föreskriften.

4 Särskilda krav på allmänna telefonitjänster

Ett teleföretag ska mäta och årligen föra statistik över tillgängligheten till komponenterna i de kommunikationsnät och -tjänster det förfogar över och som påverkar tillgången till allmänna telefonitjänster.

Teleföretaget ska ha färdighet att reda ut orsaken till misslyckade uppkopplingar, samtal som bryts och partiell nedkoppling.

5 Särskilda krav på internetaccesstjänster

Ett teleföretag ska ha färdighet att mäta hastighet, fördröjning och variation i fördröjningen på den internetaccesstjänst som erbjuds kunden. Det mätarrangemang som används ska uppfylla förutsättningarna i BERECs riktlinjer om hastighetsinformation och mätning för öppet internet.

Teleföretaget ska mäta eller bedöma prestanda för det accessnät som det använder för tillhandahållande av internetaccesstjänster.

Teleföretaget ska mäta svarstiden för de DNS resolver-, åtkomsthanterings- och DHCP-tjänster företaget erbjuder. Teleföretaget ska ha färdighet att föra statistik över mätningarna.

6 Verifiering av kvaliteten på internetaccesstjänster

Transport- och kommunikationsverket bekräftar att mekanismen för kvalitetsundersökningen av tjänsten Bittimittari.fi för 100/100 Mbit/s och långsammare internetförbindelser i det fasta nätet såsom avses i artikel 4.4 i förordningen om en öppen internetanslutning.

7 Särskilda krav på televisionstjänster

För televisionsnätets sändare ska den genomsnittliga tillgängligheten räknat som ett glidande sex månaders medeltal för huvudsändarna vara minst 99,5 % och för reservsändarna minst 98,5 %. Sändaren anses otillgänglig den tid då dess sändningseffekt har sjunkit över 3 dB eller reservsändarens sändningseffekt understiger den normala sändningseffekten med över 6 dB. Statistik ska föras över huvud- och slav-sändarnas tillgänglighet varje månad.

För DVB-T och DVB-T2-nättjänstens kanalspecifika transportström ska den genomsnittliga tillgängligheten räknat som ett glidande sex månaders medeltal vara minst 99,5 %. Vid uppföljning av tillgängligheten ska kodning, multiplexering, remultiplexering och överföring beaktas. Statistik ska föras över tillgängligheten varje månad.

För DVB-C-nättjänstens kanalspecifika transportström, då tjänsten omfattar över 4 000 anslutna bostadshushåll och företag, ska den genomsnittliga tillgängligheten för en super-huvudförstärkare räknat som ett glidande sex månaders medeltal vara minst 99,5 % och för övriga huvudförstärkare minst 98,5 %. Vid uppföljning av tillgängligheten beaktas förstärkare, kodning, multiplexering, remultiplexering och överföring. Statistik ska föras över tillgängligheten varje månad.

För IPTV-tjänsten med över 4 000 abonnenter ska den genomsnittliga tillgängligheten för servrar räknat som ett glidande sex månaders medeltal vara minst 99,5 %. Statistik ska föras över tillgängligheten varje månad.

Nät- eller tjänsteföretag i DVB-T-, DVB-T2- eller DVB-C-nät samt leverantörer av IPTV-tjänster ska övervaka hur komponenterna i de kommunikationsnät och -tjänster som de administrerar påverkar televisionstjänstens tjänstekomponenter.

Leverantörerna av DVB-T- och DVB-T2-nättjänster ska varje månad mäta och föra kanalspecifik statistik över användningen av videokomponenternas kapacitet samt medeltalet av använd kapacitet per månad och på basis av programmets sändningstid. Leverantörerna av DVB-T- och DVB-T2-nättjänster ska dessutom ha färdighet att mäta användningen av kanalknippets totala kapacitet.

DVB-C-nättjänsten ska uppfylla kraven på prestanda och kvalitet i enlighet med standard IEC 60728-1.

3 kap. Kundenservice kvaliteten

8 Uppföljning av kvaliteten

Teleföretaget som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster samt allmänna telefonitjänster, internetaccess-tjänster, DVB-C-nättjänster eller IPTV-tjänster och har över 10 000 konsumentabonnemang ska mäta och kvartalsvis föra statistik över följande i den kundservice som tillhandahålls konsumenterna per telefon:

- 1) genomsnittlig svarstid,
- 2) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 60 sekunder, och
- 3) en procentuell andel av samtalen som besvarats inom 180 sekunder.

Teleföretaget som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster samt allmänna telefonitjänster, internetaccess-tjänster, DVB-C-nättjänster eller IPTV-tjänster och har över 50 000 konsumentabonnemang ska mäta och kvartalsvis föra statistik över den genomsnittliga svarstiden för den kundservice som tillhandahålls konsumenterna per e-post och övriga kontaktkanaler samt en procentuell andel av kontakterna som besvarats inom 48 timmar.

Vad som meddelas i punkt 8.1 och 8.2 i föreskriften tillämpas på teleföretag som tillhandahåller DVB-T- eller DVB-T2-nättjänster i ett nät som täcker minst 50 procent av befolkningen i det finländska fastlandet.

4 kap. Samhällsomfattande tjänster

9 Genomförande av en ändamålsenlig internetförbindelse inom samhällsomfattande tjänster

Leverantören av samhällsomfattande tjänster ska säkerställa att den samhällsomfattande tjänst som företaget erbjuder i form av en internetaccess-tjänst uppfyller de särskilda krav på tjänstens kvalitet som föranleds av 87 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation och av statsrådets förordning om minimihastigheten för en ändamålsenlig internetförbindelse vid samhällsomfattande tjänster och om minimikraven för tjänster som tillhandahålls grupper med särskilda behov (888/2021). Leverantören av samhällsomfattande tjänster kan vid behov göra detta genom prioritering, i den omfattning som prioritering är nödvändig för att säkerställa kvaliteten på abonnemang för samhällsomfattande tjänster.

10 Verifiering av kvaliteten på en ändamålsenlig internetförbindelse inom samhällsomfattande tjänster

En leverantör av samhällsomfattande tjänster ska ha färdighet att verifiera att den samhällsomfattande tjänst företaget erbjuder i form av en internetaccessstjänst uppfyller de särskilda krav på tjänstens kvalitet som föranleds av 87 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation och statsrådets förordning (888/2021).

Verifieringen ska göras som terminerande dataöverföring med den mekanism som avses i punkt 6 i denna föreskrift och som är avsedd för verifiering av kvaliteten på en internetförbindelse eller med ett motsvarande mätningssverktyg.

11 Tekniska egenskaper för en internetförbindelse som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna och tillhandahålls hörsel- och talskadade samt verifiering av kvaliteten på tjänsten

Fördröjningen i enkelriktad dataöverföring i en internetaccessstjänst inom den samhällsomfattande tjänst för videosamtal och distanstolkning som tillhandahålls hörsel- och talskadade i operatörens för samhällsomfattande tjänster accessnät får vara högst 150 ms.

En leverantör av samhällsomfattande tjänster ska ha färdighet att verifiera att den samhällsomfattande tjänst företaget erbjuder i form av en internetaccessstjänst för videosamtal och distanstolkning som tillhandahålls hörsel- och talskadade uppfyller de särskilda krav som finns i statsrådets förordning (888/2021) samt i punkt 9.1.

Verifiering ska göras genom mätning av både terminerande dataöverföring och originerande dataöverföring med den mekanism eller det mätverktyg som anges i punkt 6 i denna föreskrift och som är avsedda för verifiering av internetförbindelsens kvalitet.

5 kap. Dokumentation

12 Dokumentation

Ett teleföretag ska dokumentera,

- 1) hur det följer upp prestandan i komponenterna i de kommunikationsnät och -tjänster företaget förfogar över samt kvaliteten och servicesäkerheten i de kommunikationsnät och -tjänster som det tillhandahåller (punkt 3.1 i föreskriften),
- 2) hur det mäter användningsgraden av komponenternas kapacitet i kommunikationsnäten och -tjänsterna. Teleföretaget ska dokumentera de specificerade gränsvärdena för användningsgraden av kapaciteten samt förfaranden då dessa gränsvärden överskrids (punkt 3.2 i föreskriften),
- 3) behandlingsmekanismerna för mätresultaten enligt punkt 3.1 och 3.2 i föreskriften (punkt 3.5 i föreskriften),
- 4) hur det mäter dataöverföringshastighet, fördröjning och variation i fördröjningen (punkt 5.1 i föreskriften),
- 5) hur det mäter eller bedömer prestandan för accessnätet som används för att tillhandahålla en internetaccessstjänst (punkt 5.2 i föreskriften),

- 6) hur det mäter IPTV-tjänstens genomsnittliga tillgänglighet på servrar (punkt 7.4 i föreskriften) och
- 7) hur det övervakar hur komponenterna i de kommunikationsnät och -tjänster som det administrerar påverkar televisionstjänstens tjänstekomponenter (punkt 7.5 i föreskriften).

6 kap. Ikraftträdandebestämmelser

13 Ikraftträdande och/eller övergångstid

Denna föreskrift träder i den **2 oktober 2023** och gäller tills vidare.

Helsingfors den (dd) (månad) 20(åå)

Beslutsfattare

Föredragande