



# Palvelukuvaus Vaihtotilaus

21.10.2021

## Sisällysluettelo

1 Yleistä .....	3
2 Vaihtotilaus prosessin osapuolet .....	3
3 Vaihtotilauksen tekeminen DNA:lle .....	3
4 Vaihtotilauksen vaiheet .....	4
5 Liittymän yksilöinti ja tietojen julkaisu .....	5
6 Irtisanomisen hylkäysperusteet .....	5
7 Vaihtotilauksen hyväksymisperusteet .....	6
7.1 Vaihtotilauksen tiedot .....	6
7.2 Tilaaajayhteys .....	6
7.3 Tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö .....	6
7.4 Operaattorilaaajakaista .....	6
8 Päivämäärät, viiveet ja katkosajat .....	7
9 Tilaaajan ja vanhan PO:n välinen viestien vaihto .....	7
10 Asiakkaan tiedottaminen .....	7
11 Peruutukset vaihtotilauksissa .....	7
12 Tietosuoja .....	8
13 Toimitusehdot .....	8

## 1 Yleistä

Vaihtotilausta käytetään silloin, kun Asiakas vaihtaa palveluoperaattoriaan. Vaihtotilauksella Tilaaja myös irtisanoo Asiakkaan Vanhan palveluoperaattorin kanssa tekemän liittymäsopimuksen. Vaihtotilaus sisältää tiedon Tilaajan saamasta valtuutuksesta. Vaihtotilauksen yhteydessä ei lähetetä irtisanomisvaltakirjoja.

Vaihtotilausprosessi koskee vain kuluttajalaajakaistaliittymiä, jotka on toteutettu omalla tilaajayhteydellä tai yläkaistalla. Näin ollen, sitä ei voida käyttää esimerkiksi vaihdossa kiinteistöliittymän ja perus ADSL liittymän välillä. Lisäksi on hyvä täsmentää, että soveltamisalaa määriteltäessä liittymän tyyppi ratkaisee, ei asiakkaan yritysmuoto. Prosessia sovelletaan myös yritysten ostamiin kuluttajalaajakaistaliittymiin.

Vanhan liittymän irtisanominen koskee laajakaistaliittymää ja siihen kiinteästi kuuluvia tuotteita, joita asiakas ei ole ostanut erikseen tai asiakkaan ei ole mahdollista ostaa vanhalta PO:lta ilman tämän laajakaistaliittymää. Tällaisia ovat mm. kiinteä IP osoite ja laajakaistaliittymän hintaan kuuluva sähköpostipalvelu. Samassa yhteydessä irtisanoutuvat myös kaikki näihin palveluihin kiinteästi kuuluvat erikseen ostetut tuotteet, joilla ei ole itsenäistä käyttöarvoa asiakkaalle ilman irtisanottavaa palvelukokonaisuutta.

Vaihtotilausprosessi perustuu teleyritysten väliseen luottamukseen, ja Tilaajan tulee lähettää Asiakkaan antama irtisanomisvaltakirja vain poikkeustapauksissa, kuten korvausvastuuta tai vikatilanteita selvitettäessä.

## 2 Vaihtotilaus prosessin osapuolet

Prosessien osapuolet ovat seuraavat:

**Tilaaja:**

- Teleyritys, joka tekee saatavuuskyselyn, tilauksen, muutostilauksen tai irtisanomisen toiselle operaattorille. Tilaaja voi olla verkko- tai palveluoperaattori.

**Toimittaja:**

- Teleyritys, joka toimittaa yhteyden tai vastaa saatavuuskyselyyn, DNA Oy

**Asiakas:**

- Käyttäjä, joka on tehnyt teleyrityksen (Tilaaja) kanssa sopimuksen viestintäpalvelun käyttämisestä ja jolle palveluoperaattori toimittaa laajakaistaliittymän. Asiakas voi olla kuluttaja- tai yritysasiakas.

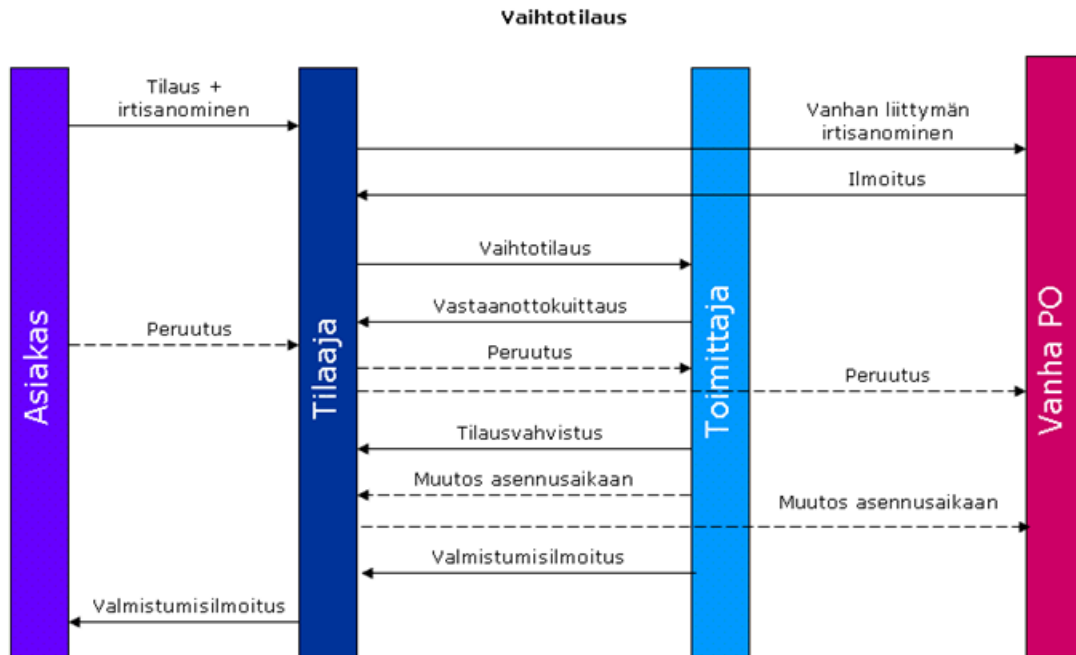
**Vanha palveluoperaattori (PO):**

- Vaihtotilauksessa tai valtuutetussa irtisanomisessa irtisanottavan liittymän Tilaaja eli luovuttava teleyritys, DNA Oy.

## 3 Vaihtotilauksen tekeminen DNA:lle

Vaihtotilauksenkysely ja vaihtotilaus tehdään operaattorituotteiden sähköisen tilausjärjestelmän kautta.

## 4 Vaihtotilauksen vaiheet



**Ilmoitus:** Vastaanotettuaan "Vanhan liittymän irtisanominen" -viestin Vanhan palveluoperaattorin tulee kolmen (3) työpäivän kuluessa toimittaa Tilaajalle Toimittajan yhteystunnus, Toimittajan nimi sekä vanhan liittymän toteutustapa tai ilmoittaa Tilaajalle mahdollisista liittymän irtisanomisen esteistä ja niiden syistä.

**Vaihtotilaus:** Tilaaja tekee uuden yhteyden tilauksen Toimittajalle Toimittajan sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Tilaajan tulee tehdä vaihtotilaus kolmen (3) työpäivän kuluessa myöntävän "Ilmoituksen" vastaanottamisesta. Näin voidaan parhaiten varmistaa, että vaihtotilaus on todella lähetetty ja että se saapuu Toimittajalle ajoissa. Tilauksen tulee täyttää määritellyt tilauksen hyväksymisperusteet. Vaihtotilaus toimii samalla myös Vanhan PO:n Toimittajalta vuokraaman liittymän irtisanomisena. Erillistä irtisanomista tai tietoa laskutuksen lopettamisesta ei lähetetä Vanhan PO:n ja Toimittajan välillä.

**Vastaanottokuittaus:** Vastaanottokuittaus on Toimittajan tilausjärjestelmästä tullut tilaus- tai työtunniste.

**(Peruutus):** Tilaaja voi perua tekemänsä vaihtotilauksen. Tilaajan ja Toimittajan kahdenvälisellä sopimuksella sovitaan, kuinka peruutus toteutetaan käytännössä toimituksen eri vaiheissa ja mitä vaikutuksia peruutuksella on.

Mikäli peruutuksen tarkoituksena on saattaa myös Vanhan PO:n liittymä takaisin toimintaan, on Tilaajan ilmoitettava asiasta välittömästi myös Vanhalle PO:lle. Peruutus ei kuitenkaan ole tässä kuvatun prosessin mukaan Toimittajan ja Vanhan PO:n välinen toimenpide, joten Tilaaja vastaa oletusarvoisesti peruutuksesta Toimittajalle aiheutuvista kustannuksista.

**Tilausvahvistus:** Toimittaja vahvistaa uuden yhteyden tilauksen tilausvahvistuksella viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.

**(Muutos asennusaikaan):** Toimittaja voi ilmoittaa Tilaajalle muuttuneesta asennusajasta. Toimittaja voi muuttaa vahvistamansa asennusajan vain perustellusta syystä.

**Valmistumisilmoitus:** Toimittaja vahvistaa toimituksen viipymättä Tilaajalle valmistumisilmoituksella.

## 5 Liittymän yksilöinti ja tietojen julkaisu

Toimittaja yksilöi Vanhan PO:n liittymän Toimittajan yhteystunneilla. Koska Tilaaja tarvitsee tunnistetta vaihtotilauksessa, Vanhan PO:n tulee toimittaa Toimittajan yhteystunnus Tilaajalle kolmen (3) työpäivän kuluessa vanhan liittymän irtisanomisilmoituksen vastaanottamisesta.

## 6 Irtisanomisen hylkäysperusteet

Vanha PO voi hylätä Tilaajan tekemän (vanhan liittymän) irtisanomisen vain seuraavista syistä:

- Tilaaja ei ole toimittanut kaikkia pakollisia tietoja, joita ovat
  - irtisanojan nimi (oltava irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija)
  - liittymän tarkka kytkentäosoite huoneistoon
  - irtikytentäpäivä

Tilaajan ja Vanhan PO:n välillä ei välitetä erikseen tietoa irtisanomispäivästä, vaan Vanha PO voi pitää irtisanomispäivänä sitä päivää, jolloin Vanhan liittymän irtisanomisilmoitus on saapunut.

- Liittymän irtisanojalla (Asiakas) ei ole oikeutta vanhan liittymän irtisanomiseen, eli tämä ei ole irtisanottavan liittymäsopimuksen haltija.
- Voimassa oleva sopimus on määräaikainen, eikä asiasta ole tietoa irtisanomisilmoituksessa.

Asiakkaan ja Vanhan PO:n välinen määräaikainen sopimus ei ole vaihdon este, mutta vaihtotilaus ei lopeta Asiakkaan maksuvelvollisuutta Vanhalle PO:lle. Asiakkaan ja Vanhan PO:n välinen sopimus siis jatkuu (vaikka yhteys ja palvelut ovat suljettu).

Koska vaihtotilaus saattaa tässä tapauksessa aiheuttaa Asiakkaalle huomattavia ylimääräisiä kustannuksia, on Tilaajan huolehdittava, että Asiakas on tietoinen vaihdon mahdollisista seurauksista. Siksi vanhan liittymän irtisanomisen tulee sisältää myös tieto sopimuksen määräaikaisuudesta.

Mikäli tietoa ei ole, Vanha PO hylkää irtisanomisen.

- Mikäli asiakas on perunut vaihtotilauksen ilmoittamalla siitä vanhalle PO:lle.

Tätä syytä voidaan käyttää vain kolmen päivän aikaikkunan aikana. Vanhan PO:n on siis edelleen annettava ilmoitus kolmen työpäivän kuluessa, eikä uudistus saa kasvattaa irtisanomisen käsittelyyn ja ilmoituksen antoon varattua kolmen työpäivän aikaa. Prosessi perustuu teleyritysten väliseen luottamukseen, eikä asiakkaan tarvitse erikseen perua uudelle PO:lle tekemäänsä vaihtotilausta.

- Mikäli vanha PO haluaa säilyttää vanhan laajakaistaliittymän käytössä olleen tilaajayhteyden tai talokaapelin omassa käytössään.

Vanha PO voi hylätä vaihtotilauksen mm. silloin kuin se on vuokrannut koko tilaajajohdon puhelinliittymän toteutusta varten.

- Tilaaaja on perunut vanhan liittymän irtisanomisen.
- Irtisanottava liittymä ei ole vaihtotilausprosessin piirissä. Liittymän toteutus on esim. kaapelimodeemi tai kiinteistöliittymä.
- Irtisanoja ei ole mukana vaihtotilausprosessissa.

## 7 Vaihtotilauksen hyväksymisperusteet

Toimittajalla on oikeus hylätä Vaihtotilaus, mikäli tässä kohdassa määritellyt Vaihtotilauksen hyväksymisperusteet eivät täyty. Hylkäystapauksessa Toimittajan on ilmoitettava Tilaaajalle, mitkä tilauksen tiedot ovat virheellisiä. Ilmoituksessa on lueteltava sanallisesti kaikki Vaihtotilauksen virheelliset tiedot.

### 7.1 Vaihtotilauksen tiedot

Yhteyden tunniste Toimittajalta

### 7.2 Tilaaajayhteys

Tilaaajayhteys-tapauksessa Toimittaja hyväksyy Vaihtotilauksen seuraavilla tilaustiedoilla:

- Tilaaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
- Tilaaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.

### 7.3 Tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö

Tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö -tapauksessa Toimittaja hyväksyy Tilauksen seuraavilla ehdoilla:

- Tilaaajayhteyden toimitusosoite on olemassa ja oikea.
- Puhelinliittymän tulee olla Toimittajan toimittama.
- Puhelinliittymän tulee sijaita ilmoitetussa toimitusosoitteessa.
- Puhelinliittymän tulee olla analoginen.
- Numero ei voi olla vaihteen alanumero.
- Puhelinliittymällä tulee olla voimassaoleva sopimus.
- Tilaaajayhteys on tilattu oikealle keskusalueelle.

### 7.4 Operaattorilaaajakaista

Tilaus käsittää seuraavat tuotteet:

- tilaaajayhteyden tai tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttö
- porttituote (DSLAM:n porttipaikka)
- runkoverkkotuote (siirtoyhteys Tilaaajan ATM/Ethernet-nieluun).

Tilaaajayhteyden ja tilaaajayhteyden rinnakkaiskäyttötuotteiden vaihtotilauksen tulee täyttää seuraavat ehdot ja Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun porttituotteen, johon kuuluu:

- Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun porttituotteen, johon kuuluu
- yhteyden nopeus (myötä- ja paluusuunnan nopeus)

- liityntäverkkotuotteen portin tyyppi (esim. ADSL tai xDSL)
- yhteyden tekninen tunniste (DHCP optio82)

Toimittaja pystyy toimittamaan tilatun runkoverkkoyhteystuotteen. Tilauksessa on oltava tieto seuraavista asioista:

- nielun tyyppi (ATM / Ethernet)
- nielun tunniste
- kanava-arvot (VLAN tai VPI/VCI)

## 8 Päivämäärät, viiveet ja katkosajat

Vaihtotilaus toimii siten, että Tilaaja ilmoittaa sekä Vanhalle PO:lle että Toimittajalle asennus- ja irtikytöntäpäivät. Vaihtotilausprosessin tavoitteena on minimoida Asiakkaan kokema katko. Tämän vuoksi prosessi on suunniteltu siten, että Tilaajan ilmoittaman irtikytöntäpäivän tulee olla sama kuin Tilaajan ilmoittama asennuspäivä. Vaihtotilaukset tehdään aina määräpäivätilauksina ja minimi vaihtotilausaika on Toimittajan keskimääräinen toimitusaika + 3 työpäivää. Mikäli asennusaika muuttuu alkuperäisestä (Tilauksen vahvistus tai Muutos asennusaikaan), tulee Tilaajan ilmoittaa muuttunut asennusaika myös Vanhalle PO:lle, sillä myös irtikytöntäpäivä muuttuu vastaavasti.

## 9 Tilaajan ja vanhan PO:n välinen viestien vaihto

Uuden PO:n on selvitettävä asiakkaalta tämän vanha palveluoperaattori esimerkiksi asiakkaan laskulta. Vanhan PO:n tulee toimittaa Toimittajan yhteystunnus, Toimittajan nimi sekä vanhan liittymän toteutus-tapa (tilaajayhteys tai tilaajayhteyden rinnakkaiskäyttö) Tilaajalle kolmen (3) työpäivän kuluessa vanhan liittymän irtisanomisilmoituksen vastaanottamisesta.

## 10 Asiakkaan tiedottaminen

Tilaaja vastaa vaihtotilausprosessiin liittyvästä asiakastiedottamisesta.

## 11 Peruutukset vaihtotilauksissa

Vaihtotilauksessa on useita eri peruutustapauksia, jotka on käsitelty tarkemmin alla. Kaikissa tapauksissa peruutuksen on tultava ennen kuin asennustyöt ovat käynnistyneet, muutoin peruutusta ei voida hyväksyä.

Tapaus 1: Peruutus, kun irtisanomiskyselyn vanhan liittymän irtisanomista vastaava ilmoitus ei ole vielä saapunut uudelle PO:lle:

- Peruutus tehdään sähköpostitse Vanhalle palveluoperaattorille, viestin otsikkokentässä tulee olla viesti ” Vanhan liittymän irtisanomisen peruutus” ja vastaanottokuitauksessa mahdollisesti saatu irtisanomisen yksilöivä tunniste.
- Ilmoituksessa välitettävän vanhan liittymän irtisanomisen hylkäysperusteeksi pitää lisätä ”Tilaaja perunut liittymän irtisanomisen” –vaihtoehto.

Tapaus 2: Peruutus, kun uusi PO on vastaanottanut irtisanomista vastaavan ilmoituksen vanhalta PO:lta (Tilaajan oman verkon alue):

- Peruutus tehdään sähköpostitse Vanhalle palveluoperaattorille, viestin otsikkokentässä tulee olla viesti "Irtisanomisen peruutus" ja irtisanomista vastaavassa ilmoituksessa saatu tarkin vanhan liittymän irtisanomisen yksilöivä tunniste.

Tapaus 3: Peruutus, kun uusi PO on vastaanottanut irtisanomista vastaavan ilmoituksen vanhalta PO:lta (ei Tilaaajan oman verkon alueella):

- Peruutus tehdään sähköpostitse SEKÄ Vanhalle palveluoperaattorille ETTÄ Toimittajalle. Viestin otsikkokentässä tulee olla viesti "Vaihtotilauksen peruutus" ja ko. taholta saatu tarkin mahdollinen irtisanomisen/vaihtotilauksen yksilöivä tunniste.
- Irtisanomisen peruutuksessa tunnus on joko ilmoituksessa saatu tunniste ja Toimittajalle lähetettävässä peruutuksessa tunnus on Toimittajan uudelle liittymälle ilmoittama yhteyden tunniste Toimittajalla tai Toimittajan ilmoittama tilaus-/työtunniste. Jos tunnistetta ei ole saatu, peruutusviestissä välitetään kaikki vaihtotilauksen tiedot.

## 12 Tietosuoja

Viestintäpalveluissa käsiteltävien henkilötietojen osalta DNA toimii **rekisterinpitäjänä** ja vastaa itse tietosuoja-asetuksen mukaisista velvoitteista suoraan rekisteröidyille. Tämä perustuu EDPB/WP29:n linjaukseen viestintäpalvelujen tuottajan roolista rekisterinpitäjänä.

## 13 Toimitusehdot

Palveluihin sovelletaan DNA Oy:n operaattorituotteiden yleisiä toimitusehtoja. Näiden lisäksi tai sijasta noudatetaan tässä dokumentissa kuvattuja palvelukohtaisia ehtoja ja vastuita.

DNA pidättää oikeuden muuttaa tässä dokumentissa kuvattua palvelun sisältöä ja teknistä toteutusta. Muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkaan käyttöympäristön yhteensopivuuteen, tiedotetaan ja sovitaan erikseen.