

Kiinteistön kaapelitelevisio- tai laajakaistapalveluiden hankinta tai vaihtaminen

Toimintamallit kiinteistön verkossa taloyhtiön ja operaattoreiden välillä

Päivitetty versio

FiCom ry

8.4.2013

Toimintamallit kiinteistön verkossa taloyhtiön ja operaattoreiden välillä

Sisällys

1. YLEINEN OSA	2
1.1. Johdanto	2
1.2. Määritelmät	2
1.3. Toimintamallin rakenne ja sisältö	3
1.4. Palveluiden tarjoaminen kiinteistön sisäverkon välityksellä	4
1.4.1. Kiinteistön sisäverkot ja palvelut sopimusten kannalta	4
1.4.2. Kiinteistön sisäverkot tekniseltä kannalta	4
1.4.3. Kiinteistön sisäverkon ja operaattorin verkon liittymäraja- pinta ja verkkojen omistussuhteet	5
1.4.4. Tilojen lukitus	6
2. TOIMINTAMALLI TÄHTIVERKOT	7
2.1. Menettelytavat tilanteissa, joissa taloyhtiö solmii kiinteistön verkkosopimuksen uuden operaattorin kanssa	7
2.1.1. Uuden operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle sopimuksen valmisteluvaiheessa ...	7
2.1.2. Viestintä asukkaille, kun uusi operaattori on tehnyt taloyhtiön kanssa kiinteistön verkkosopimuksen	7
2.1.3. Nykyisen operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle ja asiakkaille	8
2.1.4. Kytkeviä koskevat menettelytavat	9
3. TOIMINTAMALLI KETJUVERKOT	10
3.1. Menettelytavat kaapelioperaattorin vaihdostilanteissa	10
3.1.1. Kaapeliverkon liittymissopimuksen ja asiakkaan palvelusopimuksen päättäminen	10
3.1.2. Uuden operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle sopimuksen valmisteluvaiheessa ..	11
3.1.3. Kaapeliverkon liittymissopimuksen irtisanominen	11
3.1.4. Operaattoreiden viestintä asiakkaille	11
3.1.5. Kytkeviä koskevat menettelytavat operaattoreiden välillä	11
3.1.6. Aikataulun ja palvelumuutosten tiedottaminen asiakkaille	12

1. YLEINEN OSA

1.1. Johdanto

Tämän toimintamallin tarkoituksena on luoda asiakkaiden etujen mukaiset sujuvat menettelytapa- ja yhteistyömallit a) eri operaattoreiden ja b) operaattoreiden ja asiakkaiden välille tilanteisiin, joissa taloyhtiö vaihtaa operaattoria tai solmii kiinteistön verkkosopimuksen uuden operaattorin kanssa. Toimintamalli koskee asuinkäytössä olevia taloyhtiöitä.

Taloyhtiöiden mahdollisuudet hankkia asukkailleen, kuten myös asukkaiden mahdollisuudet hankkia itselleen, tietoliikenne-, viestintä- ja sisältöpalveluja ovat lisääntyneet. Uusia mahdollisuuksia lisää muun muassa se, että *palveluja* tarjoavat *operaattorit* lisäävät kuituyhteyksien rakentamista talojakamoihin asti (FTTB, Fibre To The Building).

Viestintämarkkinalain mukaan Viestintävirasto voi velvoittaa taloyhtiön luovuttamaan operaattorille käyttöoikeuden taloyhtiön sisäverkon vapaana olevaan osaan, jotta taloyhtiön asukas voi valita viestintäpalvelun tarjoajan. Toisaalta kesällä 2010 muuttunut asunto-osakeyhtiölaki mahdollistaa taloyhtiölle aikaisempaa selkeämmin tietoliikennepalveluiden, kuten laajakaistapalvelun, hankkimisen yhteishankintana kaikille huoneistoille.

Muuttuneessa tilanteessa taloyhtiön voi olla haastavaa vaihtaa operaattoria tai solmia sopimus uuden operaattorin kanssa siten, että palvelut saadaan onnistuneesti sovitettua yhteen kiinteistön sisällä

- 1) teknisesti kiinteistön sisäisissä viestintäverkoissa,
- 2) oikeudellisesti kiinteistön verkkosopimuksen kannalta ja
- 3) oikeudellisesti asiakkaiden omien palvelusopimusten kannalta.

1.2. Määritelmät

Tässä toimintamallissa tarkoitetaan:

- *Taloyhtiöllä* - asunto-osakeyhtiötä, kiinteistöosakeyhtiötä, tai niihin verrattavaa yhteisöä, joka omistaa tai hallinnoi asuinkäytössä olevan kiinteistön sisäistä tai usean kiinteistön välistä kiinteää viestintäverkkoa, joka on liitetty yleiseen viestintäverkkoon.
- *Asiakkaalla* - luonnollista henkilöä, joka omistaa tai hallitsee taloyhtiön huoneistoa tai sen osaa, ja joka on solminut operaattorin kanssa palvelusopimuksen tietoliikenne-, viestintä ja/tai sisältöpalvelusta.
-
- *Operaattorilla* – yritystä, joka tarjoaa verkkoyhteyksiä liitettäväksi kiinteistön sisäverkkoon ja/tai huoneistokohtaisia palveluja taloyhtiön asukkaille.
- *Kiinteistön verkkosopimuksella* – sopimusta, joka koskee operaattorin verkon liittämistä (teknologiasta riippumatta) kiinteistön sisäverkkoon
 - *Kaapeliverkon liittymissopimuksella* – sopimusta, joka koskee taloyhtiön sisäverkon liittämistä operaattorin kaapeliverkkoon.

- *Kiinteistön palvelusopimuksella* – sopimusta, jolla taloyhtiö hankkii kiinteistölle yhtiökokouksen päätöksellä tietoliikenne-, viestintä- ja/tai sisältöpalvelut kaikille huoneistoille.
- *Asiakkaan palvelusopimuksella* – asukkaan tekemää huoneistokohtaista tietoliikenne-, viestintä- ja/tai sisältöpalvelusopimusta (esim. maksutelevisio- tai laajakaistaliittymäsopimus).
- *Sisäverkolla* - kiinteistön sisäistä tai usean kiinteistön välistä kiinteää viestintäverkkoa, joka on liitetty yleiseen viestintäverkkoon.
 - *Sisäjohtoverkolla* - valokuituverkkoa ja parikaapeloinnilla toteutettua kiinteistön sisäverkkoa. Sisäjohtoverkko (esim. yleiskaapelointi) on rakenteeltaan tähtiverkko.
 - *Yhteisantenniverkolla* - koaksiaalitekniikalla toteutettua sisäverkkoratkaisua, jonka välityksellä voidaan tarjota antenni- tai kaapeli-tv-palvelut ja kaapelilaajakaistapalvelut taloyhtiön asukkaille. Yhteisantenniverkko voi olla rakenteeltaan joko ketjuverkko tai tähtiverkko.
- *Ketjuverkolla* – kiinteistön sisäistä yhteisantenniverkkoa, jossa sama yhteys kulkee ketjussa useiden huoneistojen kautta.
- *Tähtiverkolla* – sisäjohtoverkkoa (esim. kupari, kuitu, yleiskaapelointi) tai koaksiaalitekniikalla toteutettua kiinteistön sisäistä yhteisantenniverkkoa, jossa operaattorin verkon ja kiinteistön sisäverkon liittymäraajapinnasta lähtee oma yhteys jokaiseen huoneistoon.
- *Syöttökaapelilla* – operaattorin toimittamaa talokaapelia, liityntäkaapelia tms, jolla kytketään taloyhtiön sisäverkko operaattorin verkkoon. Syöttökaapeli voi sijaita myös rakennusten välissä.
- *Liittymäraajapinnalla* – pistettä, jossa kiinteistön sisäverkko on liitetty operaattorin yleiseen viestintäverkkoon.
- *Nykyisellä operaattorilla* – operaattoria, jolla on voimassa oleva kiinteistön verkkosopimus taloyhtiön kanssa.
- *Uudella operaattorilla* – operaattoria, joka on tehnyt kiinteistön kanssa uuden kiinteistön verkkosopimuksen.
- *Kytchentäkaapelilla* – kytkentäriman ja aktiivilaitteen välistä kytkentäjohtoa. Kytchentäkaapelit sijaitsevat tyypillisesti talojakamossa.

1.3. Toimintamallin rakenne ja sisältö

Palvelujen tekninen toteutettavuus ja asiakaskohtaisten palvelujen saatavuus eroavat olennaisesti toisistaan ketjumuotoisissa ja tähtimuotoisissa taloyhtiön sisäverkoissa.

Myös operaattoreiden toimintamallit ovat erilaiset ketjuverkoissa ja tähtiverkoissa. Tästä johtuen tämä toimintamalli sisältää yleisen osan ja erilliset toimintamallit ketjuverkko- ja tähtiverkkotilanteisiin.

Yleinen osa sisältää johdannon, kaikkia tilanteita ja teknologioita koskevat määritelmät sekä palvelujen tarjontaa, sopimuksia ja erilaisia verkkoja ja niiden liityntäraja- ja liittämistä koskevat kuvaukset.

1.4. Palveluiden tarjoaminen kiinteistön sisäverkon välityksellä

1.4.1. Kiinteistön sisäverkot ja palvelut sopimusten kannalta

Taloyhtiön sisäverkkojen toteutustekniikka, toteutustapa ja tekninen laatu vaikuttavat siihen, mitä palveluja asiakas voi hankkia. Sisäverkko vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaisen laajakaistayhteyden asiakas pystyy hankkimaan ja millaisen modeemin asiakas mahdollisesti tarvitsee. Taloyhtiön tekemä tv-vastaanottotekniikan valinta vaikuttaa siihen, millaisen television/digiboksin asukas tarvitsee ja millaisia maksu-tv-palveluja asukkaat voivat hankkia. Lisäksi taloyhtiön tekemä valinta vaikuttaa siihen, onko asukkaalle mahdollista hankkia ja säilyttää kaapelilaajakaistaliittymä.

Jotta taloyhtiön asukas pystyy käyttämään jonkin operaattorin palveluita, taloyhtiön sisäverkko täytyy liittää operaattorin verkkoon. Liittämisestä tekee sopimuksen operaattorin kanssa taloyhtiö (*kiinteistön verkkosopimus*).

Tämän lisäksi asiakkaiden ja operaattorin välillä on asiakaskohtaisia sopimuksia varsinaisista kuluttajapalveluista, kuten laajakaista-, sähköposti- tai maksu-tv-palveluista. Tavallisesti asiakas hankkii palvelut suoraan valitsemaltaan operaattorilta omalla sopimuksellaan (*asiakkaan palvelusopimus*).

Taloyhtiön on mahdollista hankkia kiinteistölle keskitetysti yhtiökokouksen päätöksellä yhteishankintana myös viestintäpalvelut kaikille huoneistoille, ja nämä kustannukset veloitetaan asukkailta vastikkeessa tai vuokrassa (*kiinteistön palvelusopimus*).

Kiinteistön verkko- ja palvelusopimus operaattorin kanssa voi käytännössä sisältyä samaan sopimusasiakirjaan.

1.4.2. Kiinteistön sisäverkot tekniseltä kannalta

Kiinteistön sisäverkko on tavallisesti toteutettu koaksiaalikaapelilla (kaapeli-tv/kaapelilaajakaista), parikaapelilla (perinteinen kuparikaapeli) tai kuitukaapelilla. Lähtökohtaisesti sisäverkot on toteutettu kulloinkin voimassa olleiden Viestintäviraston sisäverkkoja koskevien määräysten mukaisesti.

Tyypillisesti taloyhtiöissä on kaksi eri sisäverkkoa: parikaapelilla toteutettu (*sisäjohtoverkko*) ja koaksiaalikaapelilla (*yhteisantenniverkko*) toteutettu sisäverkko. Viestintäviraston määräyksessä edellytetään nykyään uudis- ja korjausrakentamisessa valokuituvalmiutta yleiskaapelointijärjestelmää. Yleiskaapelointi tukee suurta joukkoa sovelluksia ja mahdollistaa useiden välitystekniikoiden käyttämisen. Viestintäviraston määräyksiä päivitetään tekniikan kehittyessä. Kulloinkin voimassaolevat vaatimukset tulee tarkistaa Viestintäviraston määräyksistä.

Sisäjohtoverkot liitetään teleyrityksen kupari- tai kuitupohjaiseen puhelin- ja dataverkkoon. Käytännössä kiinteistön haltija eli esim. taloyhtiö sopii liittämistä yhden tai useamman teleyrityksen verkkoon, ja teleyritykset vetävät liityntäkaapelinsa talojakamoon ja kytkevät ne asuntokohtaisesti sisäjohtoverkkoon. Sisäjohtoverkossa voidaan välittää puhelin- ja laajakaistapalveluita kaapelin

laadusta riippuen eri tekniikoilla: perinteiset lankapuhelinliittymät, ADSL/VDSL-tekniikkaan tai ethernet-tekniikkaan perustuvat laajakaistaliittymät. Sisäjohtoverkot ovat rakenteeltaan tähtiverkkoja.

Tähtiverkossa talojakamosta lähtee tyypillisesti oma yhteys jokaiseen huoneistoon. Tähtiverkossa on teknisesti mahdollista kytkeä eri operaattoreiden palvelut asuntokohtaisesti ja tarjota yhteisantenniverkon tai sisäjohtoverkon välityksellä samassa taloyhtiössä huoneistokohtaisesti useamman eri operaattorin televisio- tai laajakaistapalveluja.

Yhteisantenniverkko liitetään antenniverkkoon tai teleyrityksen kaapeli(televisio)verkkoon. Yhteisantenniverkon kautta voidaan tarjota kaapeli-tv-palvelut ja kaapelilaajakaistapalvelut taloyhtiön asukkaille. Jos kaapelitelevisioverkkoa ei ole varustettu paluusuunnalla, sen kautta ei ole mahdollista tarjota laajakaistapalveluja kaapelimodeemitekniikalla. Yhteisantenniverkko voi olla rakenteeltaan joko ketjuverkko tai tähtiverkko.

Ketjuverkossa sama yhteys kulkee ketjussa useiden huoneistojen kautta. Useissa taloissa on vanhastaan ketjuverkko. Ketjuverkossa eri operaattoreiden palvelut olisivat teoriassa teknisesti erotettavissa vain taajuusjakoisesti. Käytännössä teleyrityksillä ei ainakaan toistaiseksi ole käytössä sellaisia teknisiä ratkaisuja, joissa useampi operaattori voisi tarjota rinnakkain kaapelitelevisio- tai kaapelilaajakaistapalveluja saman ketjurakenteisen yhteisantenniverkon kautta.

Palvelujen tarjontamahdollisuudet ja toimintamallit operaattoreiden välillä poikkeavat toisistaan tähtiverkoissa ja ketjuverkoissa. *Uuden operaattorin* tulee selvittää ennen kiinteistön verkkosopimuksen tekemistä se, minkälainen sisäverkko taloyhtiössä on.

1.4.3. Kiinteistön sisäverkon ja operaattorin verkon liittymäraja-pinta ja verkkojen omistussuhteet

Taloyhtiö ja operaattori ovat sopineet taloyhtiön sisäverkon liittämistä operaattorin verkkoon *kiinteistön verkkosopimuksella*.

Kiinteistön verkkosopimuksessa määritellään kiinteistön sisäverkon ja operaattorin verkon *liityntäraja-pinnaksi* kiinteistössä sijaitsevien aktiivilaitteiden sisääntulopiste, ulostulopiste tai ulostulopisteet. Käytännössä aktiivilaitteet ovat pääsääntöisesti operaattorin omaisuutta.

- Liityntäraja-pintaan tuleva *syöttökaapeli* on operaattorin omaisuutta, mikäli sopimuksella tai kiinteistön sisäverkkokaaviolla ei toisin osoiteta. Operaattori on voinut rakentaa myös rakennusten välisiä syöttökaapeleita. Tällaiset rakennusten väliset syöttökaapelit eivät ole osa sisäverkkoa, ellei esimerkiksi asiakirjoilla tai sopimuksella toisin osoiteta.
- Joissain tapauksissa operaattori on voinut rakentaa (taloyhtiön ja operaattorin välisen sopimuksen perusteella) kiinteistön sisäverkosta erillisiä kaapeleita huoneistoihin saakka. Nämä ovat tyypillisesti operaattorin omaisuutta.
- Aktiivilaitteen ja taloyhtiön omistaman kytkentäriman väliset *kytkentäkaapelit* ovat nykyisen operaattorin omaisuutta, ellei asiakirjoilla toisin osoiteta.
- Kiinteistön *sisäverkko* on kiinteistön omaisuutta. Sisäverkkoon kuuluvia komponentteja ovat verkossa käytettyjen kaapelien lisäksi myös verkon kannalta tarpeelliset rakennusten sisääntulot, putkitukset ja muut rakenteet sekä laitetilat ja mahdollisesti verkossa käytettävät passiiviset

verkkoelementit. Mahdollisista sisäverkon muutoksista ja muutosten dokumentoinnista sovitaan erikseen.

Mikäli mahdollista, nykyisen operaattorin on sovittava kaupallisin ehdoin omistamansa liityntäverkko-osan käytöstä uuden operaattorin kanssa sekä pyrittävä välttämään tilanteita, joissa asiakkaalle aiheutuu tarpeetonta haittaa uusien liityntäkaapeleiden rakentamisesta.

1.4.4 Tilojen lukitus

Kiinteistönomistaja vastaa kiinteistön yhteisten teletilojen lukituksesta ja niiden tietoturvallisuudesta. Kiinteistön omistaja vastaa siitä, että operaattorilla on esteetön pääsy laittiloihin. Tämä on tarpeen palvelukatkosten minimoimiseksi.

Viestintäviraston määräys kiinteistön sisäjohtoverkosta sisältää yleiset vaatimukset rakennusten teletilojen lukitukselle ja tätä täydentää asuinkiinteistöille tarkoitettu Viestintäviraston suositus.

2. TOIMINTAMALLI TÄHTIVERKOT

Tämän toimintamallin tarkoituksena on luoda asiakkaiden etujen mukaiset sujuvat menettelytapa- ja yhteistyömallit operaattoreiden ja asiakkaiden välille tilanteisiin, joissa taloyhtiö solmii verkkosopimuksen uuden operaattorin kanssa. Tämä toimintamalli koskee tilanteita, joissa taloyhtiön sisäverkko mahdollistaa huoneistokohtaisten palvelujen tarjonnan.

2.1. Menettelytavat tilanteissa, joissa taloyhtiö solmii kiinteistön verkkosopimuksen uuden operaattorin kanssa

2.1.1. Uuden operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle sopimuksen valmisteluvaiheessa

Uuden operaattorin on informoitava taloyhtiötä sopimuksen valmisteluvaiheessa keskeisistä oikeudellisista ja teknisistä seikoista ja niiden vaikutuksista taloyhtiön ja sen asukkaiden tietoliikenne-, viestintä- ja sisältöpalvelujen saatavuuteen, toimivuuteen ja sopimuksiin.

Uuden operaattorin on informoitava taloyhtiötä siitä, että:

- jos taloyhtiö hankkii *palvelut* yhteishankintana kaikille huoneistoille, tulee taloyhtiön ottaa huomioon, että käyttäjällä on viestintämarkkinalain 69a§:n mukainen oikeus valita viestintäpalveluntarjoaja.
- taloyhtiön asukkailla voi olla asiakaskohtaisia määräaikaista palvelusopimuksia (esimerkiksi maksutelevisio, laajakaista, sähköposti, tallennuspalvelut jne.), joiden veloitteet ovat voimassa niiden sopimuskauden ajan, mikä voi olla pidempi kuin voimassa olevan kiinteistön verkkosopimuksen irtisanomisaika. Kuitenkin asiakaskohtaisen palvelusopimuksen voimassaolo voi edellyttää, että asiakkaalla on voimassaoleva liittymäsopimus asianomaisen palvelun mahdollistavasta yhteydestä (esimerkiksi televisiopalvelut edellyttävät yleensä voimassaolevaa liittymäsopimusta kaapelitelevisio- tai IPTV-liittymästä). Asiakaskohtaiset palvelusopimukset voivat edellyttää toimiakseen sitä, että taloyhtiön sisäverkko on liitetty nykyisen operaattorin verkkoon asiakaskohtaisten sopimusten voimassaoloajan.

2.1.2 Viestintä asukkaille, kun uusi operaattori on tehnyt taloyhtiön kanssa kiinteistön verkkosopimuksen

Uusi operaattori tiedottaa taloyhtiön asukkaita siitä, että taloyhtiö on tehnyt kiinteistön verkkosopimuksen uuden operaattorin kanssa ja että taloyhtiön asukkailla on mahdollisuus tilata palveluja uudelta operaattorilta.

Uuden operaattorin tulee tiedottaa asukkaita siitä, että:

- viestintämarkkinalain 69a§:n mukaan kuluttajalla on oikeus valita viestintäpalveluntarjoaja.

- jos asukas tilaa uudelta operaattorilta palveluja, tulee asukkaan ottaa huomioon, että ilman irtisanomista asukkaan ja nykyisen operaattorin väliset palvelusopimukset ja niiden velvoitteet jäävät edelleen voimaan.
 - pelkkien siirtovelvoitteen alaisten, vapaasti vastaanotettavien perustelevisiokanavien (must carry) vastaanottaminen ei edellytä erillisen asuntokohtaisen sopimuksen solmimista minkään operaattorin kanssa.
- asukkaan ja nykyisen operaattorin välisten *asiakkaan palvelusopimusten* irtisanominen voi vaikuttaa laajakaistapalvelun lisäksi esimerkiksi tv-palveluihin, tallennuspalveluihin, sähköpostipalveluihin jne.
- uuden operaattorin tulee saattaa asukkaiden tietoon myös määräaikaisten *asiakkaiden palvelusopimusten* vaikutukset:
 - Uuden operaattorin tekemä verkkosopimus ei vaikuta asiakkaan ja nykyisen operaattorin välisen määräaikaisen sopimuksen voimassaoloon.

2.1.3. Nykyisen operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle ja asiakkaille

Nykyisen operaattorin tulee noudattaa asiakkaiden määräaikaista palvelusopimuksia, jos edellytykset palvelujen tarjonnalle taloyhtiössä säilyvät. Jos nykyinen operaattori jatkaa palvelujen tarjontaa taloyhtiössä, asiakas voi jatkaa esimerkiksi laajakaista- ja televisiopalveluiden vastaanottamista nykyisen operaattorin verkosta myös määräaikaisten sopimusten päättymisen jälkeen.

Jos *nykyisen operaattorin* edellytykset asiakkaiden palveluiden tarjoamiseen lakkaavat (esimerkiksi kiinteistön verkkosopimus päättyy), operaattorilla on oikeus vetäytyä taloyhtiöstä ja purkaa asiakkaan määräaikainen palvelusopimus.

Jos *nykyinen operaattori* vetäytyy taloyhtiöstä, tulee nykyisen operaattorin huolehtia taloyhtiön ja asiakkaiden sopimusten päättämisestä ja informoida asiakkaita palvelujen päättymisestä:

- Operaattorin tulee ilmoittaa asiakkaalle määräaikaisen palvelusopimuksen purkautumisesta viimeistään kuukautta ennen vetäytymistä taloyhtiöstä. Asiakkaan tulee palauttaa operaattorin omistamat laitteet sopimuksen päättyessä operaattorin ohjeiden mukaisesti.
- Televisiopalveluita tarjonneen nykyisen operaattorin tulee informoida taloyhtiötä viimeistään kuukausi ennen vetäytymistä siitä, että taloyhtiön velvollisuus on huolehtia, että siirtovelvoitteen alaiset kanavat ovat asukkaiden saatavilla myös sen jälkeen, kun operaattorin sopimus taloyhtiön kanssa päättyy. Näin varmistetaan, että taloyhtiö voi huolehtia nykyisen operaattorin verkosta irti kytkettävien asukkaiden liittämistä muuhun verkkoon, jossa siirtovelvoitteen alaiset kanavat ovat saatavilla.
- Mikäli mahdollista nykyisen operaattorin tulee informoida hyvissä ajoin uutta operaattoria vetäytymisestä ja sen ajankohdasta tai ohjeistaa taloyhtiötä informoimaan uutta operaattoria vetäytymisen ajankohdasta.

2.1.4. Kytöntöjä koskevat menettelytavat

Operaattorin vaihdostilanteissa *uusi operaattori* voi irtikytkä huoneistoja, kytkeä palveluja huoneistoihin ja solmia *asiakkaan palvelusopimuksia* vain asukkaan tilauksesta.

- Kun asukas on tilannut palvelun uudelta operaattorilta, *uusi operaattori* tilaa tai toteuttaa sekä irtikytkennän että kytkennän, ellei operaattoreiden välillä toisin sovita. Tällöin uusi operaattori vastaa kytkennän kaikista maksuista. Jos asiakas irtisanoo nykyisen operaattorin ja asiakkaan välisen palvelusopimuksen, irtikytkentä ja kytkentä sovitetaan palvelusopimuksen irtisanomisaikaan ja toteutetaan asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti yhdellä kytkentäkäynnillä, jotta asiakkaalle ei synny tarpeettomia palvelukatkoja.

Kukin operaattori käyttää kytkentätyössä omia *kytkentäkaapeleitaan*.

- *Nykyisen operaattorin* kytkentäkaapeli, joka irtikytketään kytkentärimasta, kierretään irrotetusta päästä rullalle ja jätetään toisesta päästä kiinni nykyisen operaattorin tai taloyhtiön aktiivilaitteeseen.

Kukin operaattori vastaa siitä, että se ohjeistaa yhteistyökumppaneitaan kytkentöjä koskevista menettelytavoista.

Uudella operaattorilla on velvollisuus toimittaa siirtovelvoitteen alaiset kanavat niihin huoneistoihin, jotka se on kytkenyt televisiopalveluita tarjoavaan verkkoonsa.

Jos kyse on *uudesta taloyhtiöstä*,

- Televisiopalveluja tarjoava uusi operaattori kytkee kaikki huoneistot omaan verkkoonsa siirtovelvoitteen alaisten kanavien tarjoamiseksi, ellei taloyhtiön kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu.
- Operaattori, jolla on kiinteistökohtainen laajakaistasopimus kytkee kaikki huoneistot omaan verkkoonsa, jollei taloyhtiön kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu.
- Jos kiinteistökohtaista laajakaistasopimusta ei ole, operaattorit kytkevät huoneistoja verkkoonsa vain asiakkaan tilauksesta.

3. TOIMINTAMALLI KETJUVERKOT

Tämän toimintamallin tarkoituksena on luoda asiakkaiden etujen mukaiset sujuvat menettelytapa- ja yhteistyömallit a) eri operaattoreiden ja b) operaattoreiden ja asiakkaiden välille tilanteisiin, joissa taloyhtiö vaihtaa kaapelioperaattoripalvelun tarjoajaa. Tämä toimintamalli koskee ketjuverkkotilanteita. Käytännössä teleyrityksillä ei ainakaan toistaiseksi ole käytössä sellaisia teknisiä ratkaisuja, joissa useampi operaattori voisi tarjota rinnakkain kaapelitelevisio- tai kaapelilaajakaistapalveluja saman ketjurakenteisen yhteisantenniverkon kautta.

3.1 Menettelytavat kaapelioperaattorin vaihdostilanteissa

Osapuolten on operaattorin vaihdostilanteissa toimittava asiakkaiden etujen mukaisesti ja vältettävä kaapeliverkon liittymissopimuksen vaihtotilanteen aiheuttamaa häiriötä ja katkosta palvelujen toimittamisessa. *Uuden operaattorin* tulee järjestää taloyhtiön kaapeliverkon liittymissopimuksen kytkentä samaan ajankohtaan joustavasti nykyisen operaattorin liittymän irtikytkennän kanssa, jottei taloyhtiön ja asiakkaiden palveluihin aiheudu kohtuuttomia katkoksia.

Operaattorit noudattavat kaapeliverkon liittymissopimuksen vaihtotilanteessa seuraavia menettelytapoja:

3.1.1 Kaapeliverkon liittymissopimuksen ja asiakkaan palvelusopimuksen päättäminen

Kaapeliverkon liittymissopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Kaapeliverkon liittymissopimuksen irtisanomisaika on tyypillisesti 9 kuukautta.

- Kun taloyhtiö vaihtaa kaapelitelevisio- tai kaapelilaajakaistaoperaattoria, noudatetaan vaihdostilanteessa voimassaolevan *kaapeliverkon liittymissopimuksen* irtisanomisaikaa.

Myös asiakkaan *palvelusopimus* voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Toistaiseksi voimassa olevan *viestintäpalvelusopimuksen* irtisanomisaika on viestintämarkkinalain mukaan 2 viikkoa. Määräaikaiset asiakkaan palvelusopimukset ovat voimassa tyypillisesti joko 12 tai 24 kuukautta.

- Vaihdostilanteessa asiakkaiden huoneistokohtaisten palvelusopimusten päätyminen on sovittava kaapeliverkon liittymissopimuksen irtisanomisaikaan. *Nykyisen operaattorin* ja asukkaan väliset palvelusopimukset päätetään, jos palvelua ei operaattorin vaihdon jälkeen voida teknisesti enää toimittaa.

3.1.2. Uuden operaattorin informaatiovelvollisuus taloyhtiölle sopimuksen valmisteluvaiheessa

Uuden operaattorin on tiedotettava taloyhtiötä sopimuksen valmisteluvaiheessa siitä, että taloyhtiön asukkailla voi olla asiakaskohtaisia palvelusopimuksia (esim. maksutelevisio, laajakaista, sähköposti jne.), jotka edellyttävät toimiakseen kiinteistökohtaista kaapelitelevisio- tai laajakaistasopimusta.

Uuden operaattorin tulee neuvoa taloyhtiötä irtisanomaan nykyinen kaapeliverkon liittymissopimus. Tiedotuksessa on kerrottava myös kaapeliverkon liittymissopimuksen ja sen irtisanomisen vaikutuksista asiakkaiden palvelusopimuksiin esimerkiksi palvelujen teknisen toimittamisen ja irtisanomisaikojen osalta.

3.1.3. Kaapeliverkon liittymissopimuksen irtisanominen

Uuden operaattorin tulee velvoittaa taloyhtiö ilmoittamaan uudelle operaattorille taloyhtiön ja nykyisen operaattorin kaapeliverkon liittymissopimuksen päättymispäivä (*irtikytöntäpäivä*).

Uusi operaattori sopii kytkentäpäivän, kun taloyhtiö ilmoittaa nykyisen sopimuksen päättymispäivän.

3.1.4. Operaattoreiden viestintä asiakkaille

Nykyinen operaattori irtisanoo asiakkaiden palvelusopimukset päättymään *irtikytöntäpäivälle*.

Samassa yhteydessä operaattori tiedottaa asiakkaita siitä, että se voi myydä kohteeseen vain toistaiseksi voimassa olevia palveluja, jotka päättyvät irtikytöntäpäivänä.

Uusi operaattori pyrkii sovittamaan asiakkaille kohdistetun informaation uusista tarjolla olevista palveluista samaan ajankohtaan, jolloin nykyinen operaattori irtisanoo asiakkaiden palvelusopimukset.

3.1.5. Kytkentöjä koskevat menettelytavat operaattoreiden välillä

Uusi operaattori toimittaa taloyhtiön kytkentäaikas suunnitelman nykyiselle operaattorille vähintään kolme (3) kuukautta ennen nykyisen operaattorin liittymän irtikytöntää.

- Kytkentäaikas suunnitelman tulee sisältää vähintään:
 - kohdetiedot
 - suunnitelman kytkentäaikataulusta

Nykyisen operaattorin tulee antaa vastaus kytkentäaikas suunnitelmaan uudelle operaattorille viimeistään kuukauden kuluessa kytkentäaikas suunnitelman toimittamisesta. Ellei muuta sovita, irtikytöntä ja uuden operaattorin kytkennät tehdään nykyisen operaattorin sopimuksen päättymispäivänä.

- Vastauksen kytkentäaikas suunnitelmaan tulee sisältää vähintään:
 - aikataulukuitaus
 - selvitys operaattorin liittymärajoista

Operaattorit sopivat keskenään siitä, kuka kytkennät tekee. Myös mahdollisista verkon vuokraukseen liittyvistä seikoista sovitaan operaattorien kesken.

- Jos operaattorit sopivat, että irtikytkennän tekee uusi operaattori tai tämän valtuuttama urakoitsija, nykyinen operaattori ilmoittaa uudelle operaattorille sellaiset nykyisen operaattorin muun verkon ja palvelujen toimivuuden kannalta merkitykselliset seikat, jotka uuden operaattorin tulee ottaa huomioon irtikytkettäessä. Näitä voivat olla esimerkiksi verkon ketjutus, sähkönsyötön toteutus ja kaapeleiden päättäminen. *Uuden operaattorin* tulee noudattaa annettuja ohjeita sen varmistamiseksi, että irtikytkentä ei aiheuta haittaa nykyisen operaattorin muun verkon ja palvelujen toimivuudelle.

Kukin operaattori vastaa siitä, että se ohjeistaa yhteistyökumppaneitaan kytkentöjä koskevista menettelytavoista.

3.1.6. Aikataulun ja palvelumuutosten tiedottaminen asiakkaille

Uusi operaattori informoi asiakkaita kytkentäaikataulusta viimeistään kuukautta ennen kytkentäpäivää ja ilmoittaa samalla, että nykyisen operaattorin palvelut lakkaavat toimimasta kytkentäpäivänä.

Liitteet: Operaattoreiden kontaktiluettelo