

Lehdistötiedote 29.6.2007

Soneran laajakaistaliittymien toimitusjärjestelmävian aiheuttamat ennenaikaiset muutokset saatu pääosin korjattua

Keskiviikkona 27.6. sähkökatkoksen seurauksena vikaantunut Soneran toimitusjärjestelmä käynnisti ennenaikaisesti automaattisia muutos- ja irtisanomistöitä Soneran kiinteän verkon yritys-, operaattori- ja kuluttaja-asiakkaiden laajakaista- ja puhelinliittymiin. Ongelma on saatu pääosin korjattua ja vaikutukset jäivät pieniksi.

”Ongelma kosketti pahimmin niitä kuluttajalaajakaista-asiakkaita, joiden liittymä suljettiin ennen aikojaan. Ripeiden korjaustoimien ansiosta valtaosa näistä on saatu palautettua ja loput saataneen kuntoon perjantai-iltaan mennessä. Samoin loputkin operaattoriasiakkaiden purkautuneet laajakaistaliittymät palautetaan näillä näkymin tämän päivän aikana. Kaikki yritysdataliittymät on jo pystytty palauttamaan. Vaikutus kiinteän puheen liittymiin osoittautui minimaaliseksi”, toteaa TeliaSoneran toimitus- ja laskutuspalveluista vastaava Marja-Liisa Pietikäinen.

Vikatilanne alkoi 27.6. klo 4 aamulla kun sähkökatkoksen seurauksena rikkoutunut palvelin käynnistettiin uudelleen. Tässä yhteydessä palvelimen päivämääräksi ja kellonajaksi asetui virheellinen päivämäärä 27.7.2007, mikä aiheutti kuukautta eteenpäin automaattisiksi ajastettujen muutostöiden etenemisen järjestelmissä ennen aikojaan. Päivämäärä korjattiin oikeaksi jo parin tunnin kuluttua klo 6 aamulla, mutta liikkeelle ehti kuitenkin lähteä useita muutostöitä. Virheellisen ajoituksen korjaustyöt käynnistettiin välittömästi.

Suurin osa ennenaikaisesti tehdyistä muutostöistä kuten liittymien irtisanomiseen liittyvät purkutyöt oli ajoitettu kuun vaihteeseen. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan liittymä lakkasi toimimasta neljä päivää aiottua aikaisemmin. Vastaavasti osa asiakkaista oli tilannut laajakaistaliittymäänsä nopeuden noston, joka tuli myös voimaan ennenaikaisesti. Viankorjaustoissa on luonnollisesti keskitytty niihin muutoksiin, jotka aiheuttavat asiakkaalle eniten haittaa.

”Tämä oli inhimillinen erehdys. Palvelimeen syötetään päivämäärä käsin ja nyt siihen meni epähuomiossa väärä kuukausi. On valitettavaa, että virhe ehti aiheuttaa harmia asiakkaillemme”, Marja-Liisa Pietikäinen sanoo

Lisätietoja:

Marja-Liisa Pietikäinen, Senior Manager , Broadband Services Finland, Delivery & Billing Services

Puhelin 0400 607 123

Sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Lehdistöpalvelu 02040 60235

TeliaSonera on Pohjoismaiden ja Baltian johtava televiestintäyritys, jolla on vahva asema myös Euraasian,

Turkin ja Venäjän matkaviestinmarkkinoilla. Vuoden 2006 lopussa TeliaSonera toi matkaviestinpalvelut markkinoille Espanjassa. Tarjoamme luotettavia, innovatiivisia ja helppokäyttöisiä palveluja puheen, kuvan, datan, informaation, asiointitapahtumien sekä viihteen siirtoon ja paketoimiseen. Vuonna 2006 TeliaSoneran liikevaihto oli 91 mrd. kruunua, ja maaliskuun 2007 lopussa yhtiöllä oli yhteensä yli 100 miljoonaa asiakasta 15 maassa. TeliaSoneran osake noteerataan Tukholman ja Helsingin pörseissä, ja yhtiö on mukana Dow Jonesin kestävä kehityksen indeksissä. Helppous ja hyvä palvelu ovat meille tärkeitä työkaluja luodessamme kannattavaa kasvua sekä arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme. Lue lisää osoitteesta www.teliaSonera.fi.