

## Avblockeringsprocess – Förklaring av processkarta

1. Ny konsument\* tar kontakt med Ny tjänsteleverantör\* (Ny TL) med önskan att beställa fasta tjänster över öppen fiber.
2. Ny TL applicerar adressuppgifterna som kunden angett i säljsystem för att kontrollera tillgängliga tjänster som går att beställa från SO/KO\*. Alternativt kontrollerar direkt i gränssnitt för SO/KO-portal (om API saknas).
3. SO/KO svarar på anropet via API om tillgänglighet på porten, alternativt har information i gränssnitt till sin portal.
4. Via svaret över API eller manuell kontroll i portal så får Ny TL information om att det finns aktiva tjänster på porten/lägenheten i fråga, som blockerar omedelbar aktivering.
5. Ny TL förklarar för Ny konsument att det finns aktiva tjänster som blockerar porten. Ny TL och konsument stämmer nu av att korrekt lägenhet är angiven, om konsumenten är nyinflyttad eller själv har aktiva tjänster från annan TL än den aktuella. När Ny TL bekräftat att det inte är Ny konsument som abonnerar på tjänsterna får Ny konsument besluta om de tjänsterna ska avslutas i samband med aktivering av nya tjänster.
6. Ny TL lägger in beställningen av tjänsterna som Ny konsument önskar i säljsystem alternativt manuellt i SO/KO-portal.
7. Ny TL väljer att beställningen ska skickas som en forcerad beställning genom ON-API, alternativt väljer det som orderalternativ i SO/KO-portal.
8. SO/KO avaktiverar befintliga tjänster som blockerar porten i uppdrag av den order som inkommit.
9. SO/KO aktiverar nya tjänster på uppdrag från Ny TL.
10. SO/KO skickar bekräftelse på tjänsternas aktivering (oftast automatiskt mail från portal eller via API).
11. Befintlig tjänsteleverantör (Bef. TL)\* får information om att deras tjänst avaktiverats på porten från SO/KO.
12. Bef. TL kontrollerar vilken konsument som är påverkad av urkopplingen som skett på porten.
13. Befintlig konsument (Bef. Konsument)\* som blivit påverkad av urkopplingen kontaktas av Bef. TL om att detta skett. Tillvägagångssätt för kommunikationen bestämmer Bef. TL.

14. När Bef. konsument fått information angående urkopplingen får denna avgöra om det är en korrekt urkoppling eller om det skett ett misstag och dennes tjänst ska återaktiveras.
15. Om Bef. konsument bekräftat att det är en korrekt urkoppling, eller inte återkopplar till Bef. TL inom rimlig tid (rek. 14 dagar) skickas en bekräftelse på urkopplingen från Befintlig TL till befintlig konsument. Hur avtalet och eventuell uppsägning sker mellan Bef. TL och bef. konsument avgörs utifrån de avtalsvillkor som finns mellan dessa.
16. Bef. Konsument bestrider urkopplingen för att den skett felaktigt, samt återkopplar detta till Bef. TL. Då ska det ske en forcerad återaktivering av tjänst från Bef. TL så porten återställs till samma läge som innan Ny konsument gjorde sin beställning.
17. SO/KO avaktiverar tjänsten som blev aktiverad av Ny TL.
18. SO/KO Aktiverar tjänst för Bef. TL. Nu är alltså portens status densamma som innan beställningen från Ny konsument.
19. SO/KO informerar Ny TL om att deras tjänst avaktiverats på begäran från Bef. TL.
20. Ny TL informerar Ny konsument om vad som inträffat och ångerrörelset av beställning.

\*

*Ny konsument* = Konsument som inte beställt tjänst på porten tidigare, ofta nyinflyttad på adressen.

*Ny tjänsteleverantör (Ny TL)* = Tjänsteleverantör som inte har aktiv tjänst på porten tidigare.

*SO/KO* = Stadsnät/kommunikationsoperatör.

*Befintlig tjänsteleverantör (Bef. TL)* = Tjänsteleverantör som har aktiv tjänst på porten från annan konsument än Ny konsument.

*Befintlig konsument (Bef. Konsument)* = Konsument som står registrerad på den befintliga aktiva tjänsten på porten i fråga.

