



17.6.2005

355/532/2005
JULKINEN

Lännen Puhelin Oy
PL 71
26101 RAUMA

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS LÄNNEN PUHELIN OY:N TOIMITUSAIKOJEN
SYRJIMÄTTÖMYYDESTÄ

ASIANOSAINEN Lännen Puhelin Oy

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ

Elisa Oyj

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

Elisa Oyj (jäljempänä Elisa) lähetti Viestintävirastoon 9.3.2005 toimenpidepyyntön, jossa se pyytää Viestintävirastoa selvittämään, ovatko Lännen Puhelin Oy:n (jäljempänä LP) toimitusajat laajakaistan tukkutuotteissa (operaattori xDSL ja tilaajayhteydet) omalle ja vieraalle palveluoperaattorille viestintämarkkinalain (393/2003) mukaisia. Elisa on joutunut lähettämään omille laajakaista-asiakkailleen ko. alueella kirjeen toimitusaikojen viivästymisestä paikallisoperaattorin omaan tekniikkaan tekemien teknisten muutosten takia. Samanaikaisesti asiakkaat ovat ilmoittaneet Elisalle, että LP lupaa kolmen viikon toimitusaikoja omille asiakkailleen. Toimitusajat kilpailevalle operaattorille, kuten Lounet Oy:lle, ovat Elisan mukaan olleet jopa 8 viikkoa.

2. ASIAN TAUSTA JA KÄSITTELY VIESTINTÄVIRASTOSSA

Viestintävirasto sai vuonna 2004 runsaasti yhteydenottoja käyttäjiltä ja teleyrityksiltä laajakaistayhteyksien pitkistä toimitusajoista eri puolilla Suomea. Toimitusaikojen pituuden lisäksi yhteydenotoissa esitettiin epäilyjä siitä, ettei tilaajayhteystuotteita toimiteta syrjimättömin ehdoin kaikille.

Tilanteen selvittämiseksi Viestintävirasto pyysi 27.5.2004 kaikilta HMY - asemassa olevilta verkkoyrityksiltä tilastotietoja toimitusajoista ja niiden syrjimättömyydestä touko-heinäkuussa 2004. Saatujen tilastotietojen perusteella voitiin todeta, että keskimääräiset toimitusajat olivat useim-

missa teleyrityksessä olleet seuranta-aikana touko-heinäkuussa lähellä Viestintäviraston suosituksen mukaista 2 viikkoa. Tilastojen perusteella toimitusajoissa ei muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta havaittu myöskään merkittäviä eroja omalle palveluyritykselle ja kilpaileville palveluyrityksille toimitettujen yhteyksien välillä. Uusi selvitys loka-maaliskuun toimitusajoista HMV -yrityksiltä pyydettiin 29.12.2004.

Viestintävirasto kiinnitti teleyrityksille 27.10.2004 lähettämässään kirjeessä huomiota teleyritysten tilaus-toimitusprosesseihin ja toimitusehtojen syrjimättömyyteen. Lisäksi Viestintäviraston saamien tilastojen ja muiden yhteydenottojen perusteella päätettiin tehdä erillistarkastus valittuihin teleyrityksiin toimitusehtojen syrjimättömyyden selvittämiseksi tarkemmin. Yksi tarkastuksen kohteeksi valituista teleyrityksistä oli Lännen Puhelin Oy.

2.1 LP:n toimitusaikojen selvitys ennen toimenpidepyyntöä

Viestintäviraston tarkastus LP:n toimitusaikojen syrjimättömyyden selvittämiseksi tehtiin 28.10.2004. Tuolloin todettiin, että elo - lokakuussa 2004 LP:n kokonaistoimitusaikojen ero oman palveluoperaattorin hyväksi oli huomattava (9-24 päivää). Toimitusaikaeron todettiin syntyneen lähinnä ulkoisten palveluoperaattorien tilausten syöttämisestä LP:n tilausjärjestelmään. Sovittiin, että Viestintävirasto seuraa, saako LP tilaisuudessa esiin tuomillaan toimenpiteillä lyhennettyä toimitusaikaeron hyväksyttävälle tasolle. Todettiin, että mikäli LP ei pysty laskemaan toimitusaikajeroja hyväksyttävälle tasolle, Viestintävirasto ryhtyy toimenpiteisiin velvoittavan päätöksen antamiseksi.

LP toimitti seurannan toteuttamiseksi Viestintävirastolle tilastot toimitusajoistaan loka-, marras- ja joulukuulta 2004. LP:n toimittamien tietojen mukaan toimitusaikajero oman operaattorin hyväksi oli vielä lokakuussa huomattava (21 päivää). Marras-joulukuussa on LP:n toimittamien tilastojen mukaan tapahtunut kuitenkin käänne parempaan suuntaan. Marraskuussa eroa toimitusajoissa oli enää 4 päivää ja joulukuussa 2,3 päivää.

2.2 LP:n selvitys toimenpidepyynnön johdosta

Viestintävirasto pyysi Elisän toimenpidepyynnön johdosta Lännen Puhelin Oy:n selvitystä sen toimitusaikojen syrjimättömyydestä. LP:n selvityksessä ilmoittamat toimitusajat ovat kalenteripäiviä. Selvityksen mukaan toimitusajat ja -määrät omalle palveluoperaattorille olivat tammikuussa [] päivää ja [] kpl, helmikuussa [] päivää ja [] kpl sekä maaliskuussa [] päivää. Ulkoisille palveluoperaattoreille toimitusajat ja -määrät vastaavana aikana olivat [] päivää ja [] kpl, [] päivää ja [] kpl sekä [] päivää. Toimitusaikajero oli siten tammikuussa 3,9 päivää, helmikuussa 7,1 päivää ja maaliskuussa 8,5 päivää.

Lännen Puhelin Oy:n mukaan ulkoisten palveluoperaattorien toimitusaikojen piteneminen helmikuussa johtui yhdyskäytävän tekniikkamuutoksesta eli ATM:stä Ethernetiin siirtymisestä. Tarve Ethernetiin siirtymiselle aiheutui puolestaan LP:n vanhentuneen ATM – tekniikan kapasiteetin loppumisesta ja sen korvaamisesta kokonaisuudessaan uudella tekniikalla. LP oli helmikuussa tilanteessa, jossa se joutui vastaamaan ODSL -yhteystuotteita koskeviin

saatavuuskyselyihin kielteisesti, koska käytettävissä ollut ATM – kapasiteetti oli loppunut.

LP:n käsitys Elisan menettelyjen vaikutuksista toimitusaikaan

[]

2.3 Elisan vastine LP:n selvityksen johdosta

Viestintävirasto antoi LP:n selvityksen (asianosaisjulkisen version) Elisalle tiedoksi ja varasi sille mahdollisuuden lausua selvityksen johdosta. Elisan vastine saapui Viestintävirastoon 2.5.2005.

[]

Elisa listaa selvityksessään LP:n tukku tuotteiden toimituksiin liittyvät tapahtumat tammikuun 2005 lopulta huhtikuun 2005 puoliväliin saakka. Yhteenvedona Elisa toteaa näkevänsä, että asiassa on tapahtunut tiedonkulun puutteellisuuksia. Elisa myöntää, että tekniikan muutoksesta aiheutuneen ongelman pitkittyminen on osittain johtunut Elisan huolimattomuudeksi katsottavasta tilauksen unohtamisesta. Elisan käsityksen mukaan Ethernet -tekniikkaan siirtyminen vaikutti ulkoisten palveluoperaattorien toimitusaikoihin lähinnä maaliskuussa.

Elisa toteaa, että LP toimintatapa tilausvahvistusten antamisessa vaihtelee suuresti niin, että tilausvahvistukset joissain tapauksissa tulevat todella myöhään. Myös LP:n valmistusilmoitukset tulevat Elisan mukaan usein viipeellä. Elisan käsityksen mukaan LP:n keskimääräinen Elisan tilausten toimitusaika on noin viisi viikkoa.

2.4 LP:n lisäselvitys

Viestintävirasto varasi vielä LP:lle tilaisuuden vastata Elisan vastineeseen. Samalla Viestintävirasto pyysi, että LP asian selvittämiseksi toimittaisi vielä selvitykset tilaajayhteystuotteidensa tilaus- ja toimitusmääristä sekä toimitusajoista huhtikuun - toukokuun 2005 osalta. Selvityksessä pyydettiin tuomaan esiin kuinka pitkä on tilaajayhteystuotteiden toimitusaika omalle palveluoperaattorille ja kuinka pitkä ulkoisille operaattoreille. Aika kehoitettiin laskemaan siitä, kun tilaus on saapunut LP:lle siihen asti, kun LP on ilmoittanut tilauksen valmistumisesta vuokraajalle. Selvityksessä pyydettiin erikseen tuomaan esiin, kuinka pitkä on aika, joka on kulunut tilauksen saapumisesta siihen, kun tilausvahvistus on annettu sekä kuinka pian toimituksen valmistuttua siitä on ilmoitettu vuokraajalle.

Toimitusajat

LP toimitti selvityksensä Viestintävirastoon 2.6. ja 13.6.2005. Selvityksen mukaan toimitusajat ja -määrät omalle palveluoperaattorille olivat huhtikuussa [] päivää ja [] kpl ja toukokuussa [] päivää ja [] kpl. Ulkoisten palveluoperaattorien ODSL –yhteyksien toimitusajat ja -määrät olivat vastaavasti huhtikuussa [] päivää ja [] kpl sekä toukokuussa [] päivää ja [] kpl. Toimitusaikaero oli siten huhtikuussa 9,7 päivää ja toukokuussa 5,3 päivää.

LP:n mukaan huhtikuun puoliväliin ajoittunut uuden tietojärjestelmän käyttöönotto aiheutti ruuhkaa työnohjauksessa, jossa ODSL tilaukset käsitellään ja syötetään tietojärjestelmään. Lisäksi huhtikuun toimituksissa oli vielä mukana noin [] kpl ATM –tekniikalla tilattua ja Ethernet –tekniikkaan muutettua tilausta. LP:n mukaan ulkoisten palveluoperaattorien toimitusaika olisi ilman viimeksi mainittuja ollut noin [] päivää.

LP:n mukaan selvityksen laatimishetkellä 10.6. ei uusien tilausten osalta ollut enää yhtään toimitusaikaeroa.

Tilausvahvistus

LP:n mukaan sen tietojärjestelmiin ei ole talletettu tilausvahvistuksen toimittamiseen kuluva aikaa sellaisenaan. LP:n mukaan yhtiön työhohje kuitenkin on, että tilausvahvistus toimitetaan samana työpäivänä, kun tilaus ajoitetaan asennuskalenteriin. Ajoituspäivä on tallennettu tietojärjestelmään ja sen perusteella LP ilmoittaa tilausvahvistukseen kuluneen huhtikuussa [] päivää ja toukokuussa [] päivää.

Selvityksen laatimishetkellä 10.6. tilausvahvistuksen toimittamisaika oli [] työpäivää.

Valmistumisilmoitus

LP:n mukaan yhtiö ei ole tallettanut valmistumisilmoituksen toimittamiseen kuluva aikaa. Työhohje sen osalta kuitenkin on, että valmistumisvahvistus toimitetaan samana tai viimeistään seuraavana työpäivänä toimituksen valmistumisesta.

LP:n vastaus Elisan vastineeseen

Elisan vetomaan ”ulkoisen palveluoperaattorin kokemaan toimitusaikaan” viitaten LP toteaa, että käytännössä toimintoketju loppuasiakkaan palveluoperaattorille tekemästä tilauksesta toimittavalle verkko-operaattorille on pitkä. Tilaukset tulevat välillä suurissa nipuissa ja ulkoisten operaattorien tilausmääriä on mahdoton ennakoida niin, että niihin pystyttäisiin edes jollain tavoin varautumaan. LP:n mukaan tilausten käsittelyn ja toimitusten sekä vahvistusten lähettämisen vakiona pitäminen on töiden ruuhkauipputilanteissa haasteellista. LP toteaa, että eri osapuolten aiheuttamat pienet inhimilliset viipeet ja tilausten ruuhkaantuminen summautuvat palveluoperaattorille ja korostavat ”koettua toimitusaikaa”.

Oma palveluoperaattori sen sijaan tekee suuren osan viipeitä aiheuttavasta työstä jo asiakaspalvelutilanteessa tiskillä ja pystyy kerralla varmistamaan loppuasiakkaan kanssa toimitukseen liittyvät yksityiskohdat. LP:n mukaan yhtiö onkin toimitusaikaeron hallitsemiseksi joutunut pidentämään oman palveluoperaattorin toimitusaikoja.

LP katsoo, ettei se ole tuottamuksellisesti tai määräävää markkina-asemaa hyväksi käyttäen pyrkinyt estämään tai haittamaan Elisan liiketoimintaa LP:n HMMV -alueella. LP:n mukaan näkemys saa tukea myös laajakaistan uusmyynnin markkinaosuuksien jakaumasta.

LP myöntää, että sen toimituksissa on kehittämiskohteita ja sekä huhtikuussa että toukokuussa toimitusaikaero riistäytyi liian suureksi. LP:n selkeä tavoite ja halu on kuitenkin saada asia kuntoon lähiviikkojen aikana ja siinä yhtiö uskoo myös onnistuvansa.

LP toteaa selvityksensä lopuksi käytännön osoittaneen, että toisen operaattorin alihankkijana toimiminen laajakaistan kysynnän voimakkaan kasvun mukanaan tuoman volyymin kaltaisissa mittasuhteissa vaatii uudenlaista yhteistyömallia. LP kokee, ettei perustavaa laatua olevien asioiden kierrättäminen viranomaistahojen kautta ole kenenkään etu. Tämän vuoksi LP on päättänyt panostaa yhteistyöhön ulkoisten palveluoperaattorien kanssa ja nostaa ne avainasiakkaikseen.

3. SOVELLETUT SÄÄNNÖKSET

Päätökseen sovelletaan viestintämarkkinalakia ja sen nojalla annettuja säännöksiä.

Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain 119 §:n 2 momentin mukaan Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Viestintämarkkinalain 126 §:n mukaan, jos teleyritys tai henkilö, jonka oikeutta tai etua asia koskee, katsoo, että joku toimii viestintämarkkinalain tai sen nojalla annettujen säännösten vastaisesti, se voi saattaa asian Viestintäviraston tutkittavaksi. Viestintävirasto voi myös omasta aloitteestaan ottaa asian tutkittavakseen.

Viestintämarkkinalain 121 §:n mukaan, jos joku rikkoo viestintämarkkinalakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä tai määräyksiä eikä kehotuksesta huolimatta kohtuullisessa, vähintään kuukauden määräajassa oikaise menettelyään, Viestintävirasto voi velvoittaa hänet korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä. Veloitteen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko.

Viestintämarkkinalaki

Viestintämarkkinalain 18 §:n 1 momentin mukaan Viestintäviraston on päätöksellään asetettava huomattavan markkinavoiman yritykselle kilpailun esteiden poistamiseksi tai kilpailun edistämiseksi tarvittavat 2 momentissa tarkoitetut velvollisuudet. Velvollisuuksien tulee olla oikeassa suhteessa tavoiteltavaan päämäärään.

Viestintämarkkinalain 18 §:n 2 momentin mukaan huomattavan markkinavoiman yritykselle voidaan asettaa laissa säädetyin edellytyksin ja ehdoin velvollisuus:

...

2) vuokrata tilaajayhteyttä ja laitetilaa siten kuin 24 §:ssä säädetään:

...

14) noudattaa 37 §:ssä säädetyjä hinnoittelua ja muita ehtoja koskevia velvoitteita.

Viestintämarkkinalain 24 §:n 1 momentin mukaan Viestintävirasto voi 18 §:n mukaisella päätöksellä asettaa teleyritykselle, jolla on huomattava

markkinavoima, velvollisuuden vuokrata teleyrityksille kiinteän puhelinverkon 1) tilaajayhteyden tai sen osan; 2) tilaajayhteyden välityskykyä rinnakkaiskäyttöä varten; 3) tilaajayhteyden siirtokapasiteettia rinnakkaiskäyttöä varten; 4) laitetilaa, jos se on tarpeen tilaajayhteyden käytössä tarpeellisten vähäisten laitteiden sijoittamista varten.

Viestintämarkkinalain 37 §:n 1 momentin mukaan Viestintävirasto voi 18 tai 19 §:n mukaisella päätöksellä asettaa teleyritykselle velvollisuuden hinnoitella käyttöoikeuden luovutuksesta, verkkovierailusta tai yhteenliittämisestä peritty korvaus siten, että korvaus on 84 §:ssä tarkoitetulla tavalla joko kustannussuuntautunut tai syrjimätön taikka kustannussuuntautunut ja syrjimätön sekä noudattaa muutoinkin syrjimättömiä ehtoja.

Syrjimättömällä toimitusehdolla tarkoitetaan viestintämarkkinalain 84 §:n mukaan ehtoa, joka kohtelee samanlaisessa tilanteessa olevia teleyrityksiä tasapuolisesti. Jos teleyritys käyttää tiettyä palvelua itse tai tarjoaa sitä tytäryhtiölleen tai muulle sellaiselle taholle, sen on tarjottava vastaavaa palvelua vastaavin ehdoin myös kilpailevalle teleyritykselle.
Huomattavaa markkinavoimaa koskevat päätökset

Viestintävirasto on tehnyt viestintämarkkinalain mukaisen markkina-analyysin ja sen seurauksena asettanut päätöksellään huomattavan markkinavoiman omaaville teleyrityksille viestintämarkkinalain mukaiset veloitteet kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä koskevalla markkinalla sekä tukkutason laajakaistapalveluja koskevalla markkinalla.

Lännen Puhelin Oy:lle on annettu päätös huomattavasta markkinavoimasta kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyssä 6.2.2004 ja se on tullut voimaan 1.3.2004. Päätöksen kattavaan markkinaan kuuluvia tuotteita ovat metallijohtimiset 1) tilaajayhteys, 2) tilaajayhteyden osa ja 3) tilaajayhteyden välityskyky rinnakkaiskäyttöä varten eli yläkaista. Markkinaan kuuluvat lisäksi laittilat tilaajayhteystuotteiden käytössä tarpeellisia vähäisiä laitteita varten. Metallijohtimisella tilaajayhteydellä tarkoitetaan tilaajayhteyttä, josta ainakin osa on toteutettu metallijohtimella. Viestintämarkkinalaissa tilaajayhteydellä tarkoitetaan kiinteän puhelinverkon osaa, joka on käyttäjän liittymän ja sellaisen laitteen välillä, jolla voidaan ohjata viestejä.

Päätös huomattavasta markkinavoimasta tukkutason laajakaistapalvelujen tarjoamisessa on annettu LP:lle 17.9.2004 ja se on tullut voimaan 1.10.2004. Tukkutason laajakaistapalvelulla tarkoitetaan bittivirtapohjaista (ns. bitstream) tai ominaisuuksiltaan tätä vastaavaa datapalvelua, joka mahdollistaa laajakaistadatan välittämisen molempiin suuntiin. Kilpailija voi ostamansa datasiirtopalvelun avulla tarjota omaa Internet-palveluaan loppukäyttäjille ilman omia verkon välityskykyä parantavia laitteita. Markkinaan kuuluvat datasiirtopalvelun lisäksi Internet-palveluun tarvittavat, datasiirtopalvelun tarjoajan omaa käyttöään varten asentamat verkon välityskykyä parantavat laitteet. Markkinaan kuuluvat kaikki vastaavat tukkutason laajakaistapalvelut tekniikasta riippumatta.

LP:lle annetuissa päätöksissä LP:lla on todettu olevan huomattava markkinavoima alueilla, joilla V-S Teleosuuskunnalla, Rauman Seudun

Puhelin Oy:llä ja Tele-Teljä Oy:llä oli rajoitukseton oikeus paikallisen teletoiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. LP on edellä mainituissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä velvoitettu vuokraamaan tilaajayhteyttä ja sen osaa, tilaajayhteyden välityskykyä rinnakkaiskäyttöä varten, tilaajayhteyden siirtokapasiteettia rinnakkaiskäyttöä varten sekä laitetilaa viestintämarkkinalain 24 §:n mukaisesti. Molemmissa päätöksissä yhtiölle on asetettu myös viestintämarkkinalain 37 §:n mukainen velvollisuus käyttää syrjimättömiä toimitusehtoja.

Viestintäviraston suositus

Viestintävirasto on antanut 27.4.2004 suosituksen menettelytavoista tilaajayhteyksien, tilaajayhteyden siirtokapasiteetin ja laitetilän vuokrauksessa, joka on päivitetty 21.2.2005 (Viestintävirasto 304/2005 S). Suosituksen mukaan tilaajayhteyden, tilaajayhteyden yläkaistan ja tilaajayhteyden siirtokapasiteetin tulisi olla käytettävissä kahden viikon kuluessa tilauksen saapumisesta, ellei muuta sovita. Suosituksessa todetaan myös, että tilausvahvistus toimitetaan viimeistään viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.

Suosituksessa todetaan myös, että toimituksen valmistumisesta ilmoitetaan vuokraajalle viipymättä ja että asennukset on tehtävä tasapuolisesti ja yhtä nopeasti niin vuokraajalle kuin omalle palveluntarjoajalle.

4. PERUSTELUT

Toimitusehtojen syrjimättömyys on keskeinen tavoite Viestintäviraston viestintämarkkinalain nojalla antamissa huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä. Viestintämarkkinoiden kilpailun kannalta on olennaista, että syrjimättömyysvelvoitetta noudatetaan teleyritysten toiminnassa.

Toimitusaikojen syrjimättömyys on yksi osa syrjimättömiä toimitusehtoja, mutta toimitusehtojen on myös muilta osin kohdeltava samanlaisessa tilanteessa olevia teleyrityksiä tasapuolisesti ja HMV -yrityksen on tarjottava itse käyttämiään tai tytäryhtiölleen tarjoamiaan palveluja vastaavin ehdoin myös kilpaileville teleyrityksille

Toimitusaikojen syrjimättömyys

Viestintävirasto on antanut toimitusaikojen syrjimättömyydestä 12.5.2004 päätöksen Elisa Oyj:lle, 19.5.2004 Riihimäen Puhelin Oy:lle ja 9.2.2005 Sonera Carrier Networks Oy:lle sekä 30.3.2005 ja 11.5.2005 Vaasan Läänin Puhelin Oy:lle. Päätöksissään Viestintävirasto on katsonut, että sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden takia toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pitempi kuin omalle palveluoperaattorille, ovat syrjiviä.

LP:n toimitusajat ulkoisille palveluoperaattoreille ovat elokuusta 2004 lähtien olleet poikkeuksellisen pitkiä. Ero toimitusajoissa LP:n oman palveluoperaattorin ja ulkoisten palveluoperaattoreiden välillä on ollut huomattavan suuri. Pahimmillaan eroa on ollut oman palveluoperaattorin

hyväksi noin 24 päivää eli yli kolme viikkoa. Tammikuussa 2005 toimitusaikaero oli vain 3,9 päivää mutta kasvoi jälleen helmikuussa 7,1 päivään ja maaliskuussa 8,5 päivään.

Lännen Puhelin Oy:n mukaan ulkoisten palveluoperaattorien toimitusaikojen piteneminen helmikuussa 2005 johtui yhdyskäytävän tekniikkamuutoksesta eli ATM:stä Ethernetiin siirtymisestä. Viestintävirasto toteaa, että Ethernetiin siirtyminen on saattanut aiheuttaa viipeen toimitusajoihin. Elisa on myös myöntänyt olevansa osittain vastuussa tekniikan muutoksesta aiheutuneesta toimitusaikojen pidentymisestä. Elisan käsityksen mukaan Ethernet -tekniikkaan siirtyminen vaikutti ulkoisten palveluoperaattorien toimitusajoihin kuitenkin vain lähinnä maaliskuussa.

Toimitusaikaeron olisi näin ollen pitänyt pienentyä merkittävästi huhtikuun alusta alkaen. Näin ei kuitenkaan tapahtunut vaan päin vastoin toimitusaikaero jatkoi kasvuaan ja oli huhtikuussa 9,7 päivää. Viestintävirasto katsoo, ettei näin huomattava ero toimitusajoissa ole selitettävissä sillä LP:n vetoamalla seikalla, että yhtiö vielä huhtikuussa toimitti [] kpl ATM tekniikkaan perustunutta tilausta. Kysymyksessä olevat toimitukset edustavat kuitenkin vain noin 6 prosenttia kaikista ulkoisten operaattorien toimituksista huhtikuussa. Toimitusaikaero alkoi laskea vasta toukokuussa, jolloin se oli 5,3 päivää. Kun suuret erot toimitusajoissa olivat olemassa jo ennen Ethernetiin siirtymistä, Viestintävirasto katsoo, ettei LP:n pitkät toimitusaikaerot ole täysin selitettävissä mainitulla tekniikan muutoksen aiheuttaneilla viipeillä.

LP selittää eroa toimitusajoissa myös sillä, että tilaukset tulevat välillä suurissa nipuissa ja ulkoisten operaattorien tilausmääriä on mahdoton ennakoida niin, että niihin pystyttäisiin edes jollain tavoin varautumaan. LP:n mukaan tilausten käsittelyn ja toimitusten sekä vahvistusten lähettämisen vakiona pitäminen on töiden ruuhkahuipputilanteissa haasteellista.

Viestintävirasto on 23.9.2002 antamassaan päätöksessä (dnro 16/532/2002) todennut, että tilapäinen, pitempi toimitusaika laajakaistatuotteiden kysynnän ruuhkautuessa voi olla hyväksyttävää. Viestintävirasto katsoo, että LP ei kuitenkaan voi perustellusti vedota kysynnän ruuhkahuipun aiheuttamaan toimitusaikojen pitkittymiseen, koska toimitusongelmat ovat jatkuneet jo useita kuukausia. Lisäksi kysynnän ruuhkahuippujen mahdollisesti aiheuttamien toimitusviipeiden tulisi kohdistua tasapuolisesti sekä LP:n omaan että ulkopuolisiin palveluoperaattoreihin. Tähän mennessä ne kuitenkin ovat kohdistuneet lähes yksinomaan ulkoisten palveluoperaattoreiden tilauksiin.

Viestintävirasto toteaa, että eroavaisuudet tilausprosessissa eivät ole hyväksyttävä syy pitkille eroille toimitusajoissa, koska viime kädessä kysymys on resurssien kohdentamisesta. Sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden johdosta toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pitempi kuin omalle palveluyritykselle, voidaan katsoa syrjiviksi. Toimitusprosessi on suunniteltava ja toteutettava ja henkilöresurssit kohdennettava siten, että lopputulos on syrjimätön.

Viestintävirasto viittaa edellä mainittuihin Elisa Oyj:lle, TeliaSonera Finland Oyj:lle ja Vaasan Läänin Puhelin Oy:lle antamiinsa päätöksiin toimitusaikojen syrjimättömyydestä ja katsoo, että ruuhkahuiput

huomioon ottaen myös LP:n verkkotuotteiden tilaus- ja toimitusprosessista voi syntyä toimitusaikoihin poikkeustapauksia lukuun ottamatta perustellusti korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero. Kolmen työpäivän eroa voidaan perustella LP:n tapauksessa lähinnä tilauskäsittelystä aiheutuvalla manuaaliteollisuudella.

Tilausvahvistus

LP:n mukaan tilausvahvistuksen toimittamiseen kului huhtikuussa [] päivää ja toukokuussa [] päivää. Vielä selvityksen laatimishetkellä 10.6. tilausvahvistuksen toimittamisaika oli [] työpäivää. Viestintävirasto toteaa, että LP:n menettely ei tältä osin täytä Viestintäviraston suositusta (304/2005 S) siitä, että tilausvahvistus annetaan viimeistään viiden (5) työpäivän kuluttua tilauksesta.

Valmistumisilmoitus

Viestintävirasto huomauttaa vielä, että toimitusaikaeroa laskettaessa on tarkasteltava nimenomaan ulkoisten palveluoperaattoreiden kokema todellista toimitusaikaa. LP ei kuitenkaan selvityksensä mukaan edes taltioi tietoa siitä, kuinka pian asennuksen valmistuttua vuokraajalle lähetetään valmistumisilmoitus. Elisan mukaan siihen on pahimmillaan kulunut niin pitkä aika, että asiakas on jo alkanut ihmetellä, miksei ole saanut Elisalta laskua vaikka asennus on jo tehty.

LP:n mukaan sen työohje valmistumisilmoituksen osalta kuitenkin on, että se toimitetaan samana tai viimeistään seuraavana työpäivänä toimituksen valmistumisesta. Mainittuun esimerkkiin viitaten Viestintävirasto toteaa, että Lännen Puhelin Oy:n on syytä valvoa työohjeen noudattamista.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo yllä mainituin perustein, että Lännen Puhelin Oy ei ole noudattanut viestintämarkkinalain nojalla annetuissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan tilaajayhteystuotteita ja tukkutasen laajakaistapalvelua omalle palveluyritykselle selvästi lyhyemmässä ajassa kuin ulkoisille palveluyrityksille.

Viestintävirasto edellyttää, että Lännen Puhelin Oy muuttaa tilaus- ja toimitusprosessinsa toteutusta ja resurssointia siten, että lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä kohdellaan tasapuolisesti ja että tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin Lännen Puhelin Oy:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä.

Viestintävirasto edellyttää myös, että tilaus- ja toimitusprosessia muutetaan siten, että Lännen Puhelin Oy pystyy toimittamaan tilausvahvistuksen viimeistään viiden (5) työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta, kuten Viestintäviraston suositus (304/2005 S) edellyttää. Vielä Viestintävirasto edellyttää, että asennuksen valmistumisesta ilmoitetaan aina viipymättä vuokraajalle Viestintäviraston suosituksen(304/2005 S) edellyttämällä tavalla.

Viestintävirasto on jo 27.5.2004 lähettämässään selvityspyynnössä kiinnittänyt HMV -yriytsten huomiota toimitusaikojen syrjimättömyyteen ja 28.10.2004 tekemässään tarkastuksessa kehottanut Lännen Puhelin Oy:tä ryhtymään toimenpiteisiin toimitusprosessin syrjimättömyyden varmistamiseksi. Edellä mainitut seikat huomioon ottaen Viestintävirasto katsoo, että Lännen Puhelin Oy:n on viipymättä, viimeistään kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksi saamisesta oikaistava menettelynsä viestintämarkkinalain ja yhtiölle annettujen HMV -päätösten mukaiseksi.

Ellei Lännen Puhelin Oy edellä asetetussa kuukauden määräajassa oikaise menettelyään tämän päätöksen mukaiseksi, Viestintävirasto harkitsee viestintämarkkinalain 121 §:ssä tarkoitetun uhkasakkomenettelyn soveltamista.

Viestintävirasto kehottaa Lännen Puhelin Oy:tä toimittamaan tilastotiedot toimitusaikojensa syrjimättömyydestä Viestintävirastolle kesäkuun alusta lähtien 30.9.2005 asti, kuukausittain aina seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Toimitettavista tiedoista on käytävä ilmi tilaajayhteys- ja DSL -operaattorituotteiden tilausmäärät ja keskimääräiset toimitusajat LP:n omalle palveluoperaattorille ja ulkoisille palveluoperaattoreille. Toimitusaikaa koskevaan tietoon on sisällytettävä koko tilauksen käsittelyyn kuluva aika. Toisin sanoen aika joka kuluu siitä, kun tilaus on tullut LP:lle siihen asti, kun vuokraajalle on ilmoitettu tilauksen valmistumisesta. Selvityksestä on myös erikseen käytävä ilmi, kuinka pitkä aika tilauksen saapumisesta on kulunut siihen, kun tilausvahvistus on annettu sekä kuinka pian toimituksen valmistumisesta on ilmoitettu vuokraajalle.

6. PÄÄTÖKSEN VOIMAANTULO

Päätös on voimassa tiedoksisaannista alkaen. Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

7. LAINKOHDAT, JOIHIN PÄÄTÖS PERUSTUU

Viestintämarkkinalain (393/2003) 24 §:n 1 momentti, 37 §:n 1 momentti ja 84 §:n 2 momentti ja 121 §:n 1 momentti.

8. MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen tyytymätön, johon päätös kohdistuu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, voi hakea siihen muutosta korkeimmalta hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Lisätietoja tästä päätöksestä antaa lakimies Sirpa Sillstén, p. (09) 6966 818.

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Sirpa Sillstén

LIITTEET Valitusosoitus

TIEDOKSI Elisa Oyj (asianosaisjulkisin osin)