



12.5.2004

23/532/2004

Elisa Oyj

JULKINEN

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS KOSKIEN ELISA OYJ:N TOIMITUSAIKOJEN SYRJIMÄTTÖMYTTÄ

ASIANOSAINEN

Elisa Oyj

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄT

Song Networks Oy
MTV3 Oy

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

MTV3 Oy (jäljempänä MTV3) ja Song Networks Oy (jäljempänä Song) ovat 9.1.2004 päivättyllä toimenpidepyynnöllään pyytäneet Viestintävirastoa selvittämään Elisan ADSL-yhteyksien toimitusaikoja. Pääasiassa toimenpidepyyntö koski Elisan toimitusaikoja pääkaupunkiseudulla eli entisen Elisa Networks Oy:n toimialueella. Elisa Networks Oy on sulautunut Elisa Oyj:hin (jäljempänä Elisa) 30.4.2004.

MTV3 ja Song ovat tyytymättömiä Elisan pitkiin toimitusaikoihin, jotka haittaavat heidän toimintaansa. Toimenpidepyynnön mukaan Elisan keskimääräinen toimitusaika heille on 4-5 viikkoa, joulukuussa tilattujen liittymien toimitusajaksi on ilmoitettu jopa 1,5 kuukautta. Elisan asiakaspalvelusta saadun tiedon mukaan Elisa lupaa kuitenkin samaan aikaan toimittaa omille asiakkailleen ADSL-yhteyksiä viikon toimitusajalla. Viestintävirasto on myös saanut valituksia Elisan kanssa kilpailevien teleyri-tysten asiakkailta Elisan pitkistä toimitusajoista ADSL-loppuasiakasyhteyksien toteuttamiseksi pääkaupunkiseudulla.

2. ASIAN KÄSITTELY

Viestintävirasto pyysi Elisalta 14.1.2004 selvitystä MTV3:n ja Songin toimenpidepyynnössä mainituista asioista.

Elisaa pyydettiin toimittamaan Viestintävirastolle selvityksensä ohessa tiedot tilaajayhteyksien, tilaajayhteyksien rinnakkaiskäytön ja ADSL-yhteyksien keskimääräisistä toimitusajoista marras-tammikuussa Elisan omille palveluyrityksille ja kilpaileville teleyrityksille. Elisaa pyydettiin toimittamaan tiedot pääkaupunkiseudun lisäksi Lounetin, Kesnetin, Soon Netin ja RPO:n toimialueilta.

Viestintävirasto antoi 11.2.2004 Songille ja MTV3:lle tiedoksi Elisan antaman selvityksen ja varasi heille mahdollisuuden lausua sen johdosta.

Viestintävirasto on tehnyt 30.4.2004 Elisaan teknisen tarkastuksen, jossa on selvitetty Elisan tilaus-toimitusprosessin toimintaa ja siitä aiheutuvia eroja toimitusajoissa erityisesti pääkaupunkiseudulla.

2.1 ELISALTA SAATU SELVITYS

Elisa toimitti selvityksensä Viestintävirastolle 2.2.2004. Lisäselvitystä on saatu myös Viestintäviraston 30.4.2004 Elisaan tekemässä teknisessä tarkastuksessa ja Elisan 6.5.2004, 11.5.2004 ja 12.5.2004 toimittamissa lisäselvityksissä.

Selvityksessään Elisa toteaa, että he ovat selvityspyynnön vastaanottamisen jälkeen käyneet toimitusajoista neuvotteluja Songin kanssa. Elisan käsityksen mukaan neuvotteluissa on saatu aikaa konkreettisia parannusehdotuksia.

Elisan toimitusajat

Elisan keskimääräiset toimitusajat pääkaupunkiseudulla vuonna 2003 ja kuukausittain ajalta 10/2003-3/2004 Elisan omalle palveluyritykselle (ElisaCom Oy) ja ulkoisille palveluyrityksille ovat olleet seuraavat:

	ElisaCom Oy (vrk)	Ulkoiset po:t (vrk)	Ero (vrk)
v. 2003	3) [] ¹	1) [] 2) [] 3) []	3) 6,9
10/2003	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 3,77
11/2003	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 4,99
12/2003	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 10,3
1/2004	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 18,77
2/2004	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 9,84
3/2004	3) []	1) [] 2) [] 3) []	3) 9,34

1) tilaajayhteys; 2) tilaajayhteyden yläkaista; 3) xDSL-operaattorituote

¹ Kaikki [] -merkityt kohdat on poistettu salassa pidettävänä (JulKL 24.1 § 20 k.)

ElisaCom Oy:n osalta toimitetut tilastot koskevat ainoastaan xDSL-operaattorituotteiden toimitusaikoja, koska ElisaCom Oy käyttää tilaajayhteyttä ilman xDSL-operaattorituotetta ainoastaan puhelinliittymien toimittamiseen. Kaikki toimitusajat on laskettu tilauksen tekemisestä (Elisan oman palveluyrityksen osalta Elisan omassa tilausjärjestelmässä ja ulkoisten palveluyritysten osalta sähköisessä rajapinnassa) sen valmistusilmoitukseen riippumatta siitä, onko yhteys asennettu talojakamoon vai pistorasiaan.

Ulkoisten palveluyritysten osalta alle kahden viikon toimitusaikaan tilaajayhteyksissä on pääkaupunkiseudulla Elisan selvityksen mukaan päästy vuonna 2003 keskimäärin [] %:ssa tilauksista ja joulukuussa 2003 noin [] %:ssa tilauksista. Neljän viikon tavoiteaika ylittyi koko vuonna keskimäärin [] %:ssa tilauksista ja joulukuussa 2003 noin [] %:ssa. Operaattori-ADSL -tuotteiden osalta alle kahden viikon toimitusaikaan on päästy ulkoisten palveluyritysten osalta koko vuonna keskimäärin [] %:ssa tilauksista ja joulukuussa 2003 noin [] %:ssa tilauksista. Neljän viikon tavoiteaika ylittyi xDSL-operaattorituotteiden osalta koko vuonna keskimäärin [] %:ssa tilauksista ja joulukuussa 2003 noin [] %:ssa.

Elisa myöntää, että toimitusajoissa on pääkaupunkiseudulla ollut viivettä, mutta sen mukaan valtaosassa tilauksista toimitusaika on ollut Elisan tuotekuvauksen ja palveluyrityssopimusten tavoiteajan eli neljän viikon mukainen. Myös muiden verkkoyritysten keskimääräiset toimitusajat vuoden vaihteessa ovat viivästyneet sekä omalle että ulkoisille palveluyrityksille.

Erot toimitusajoissa Elisan omalle palveluyritykselle ja ulkoisille palveluyrityksille johtuvat Elisan mukaan pääasiassa seuraavista syistä:

- Elisan palvelu- ja verkkoyrityksen tietojärjestelmät ovat pitkälle integroituja ja toimitusprosessissa on vähän manuaalivaiheita;
- Elisan palveluyrityksen tilaustiedot ovat pääsääntöisesti täsmällisempiä kuin ulkoisilla palveluyrityksillä ja
- Elisa on ulkoistanut ulkoisten palveluyritysten kytkentätyöt alihankkijalleen, kun Elisan oma palveluyritys on pitänyt asennusresurssin itsellään.

Lisäksi Elisa perustelee viiveitä toimitusajoissa kysynnän odottamattomalla kasvulla ja siitä aiheutuneilla puutteellisilla henkilöresursseilla.

Tilausten vastaanottaminen

Elisa vastaanottaa tarjoamiensa verkkotuotteiden tilaukset sähköisen rajapintansa kautta. Ulkoiset palveluyritykset voivat lähettää sähköisen järjestelmän kautta a) saatavuuskyselyn jollekin verkon elementille, josta tulee vastaus samaan käyttöliittymään, tai b) suoraan tilauksen, johon Elisa toimittaa tilausvahvistuksen, mikäli tuote voidaan toimittaa tai vahvistuksen siitä, että saatavuutta syystä tai toisesta ei ole. Jos tilattu tuote on saatavissa, tilaus menee toimitukseen ja palveluyritys saa käyttöliittymän kautta ilmoituksen toimituksen valmistumisesta. Ne palveluyritykset, joilla on laajamittaisempaa tilaustoimintaa Elisalta, tekevät usein suoraan tilauksen, koska heillä on ennestään tiedossa saatavuus Elisan verkon eri alueille.

Elisan tuotekuvausten ja palveluyrityssopimusten mukaiset tavoiteajat tilausvahvistukselle on 5 työpäivää tilauksen vastaanottamisesta käyttöliit-

tymään ja toimituksen valmistumiselle 4 viikkoa tilauksen vastaanottamisesta.

Ulkoiset palveluyritykset tilaavat verkkotuotteita myös muiden Elisa-konserniin kuuluvien verkkoyritysten (Elisan Tampereen toimipiste, Lounet, RPO ja Kesnet) alueilla Elisan www-käyttöliittymän avulla. Elisan käytön mukaan tämä helpottaa ulkoisten palveluyritysten toimintaa, kun niillä on Elisa-konserniin kuuluviin verkkoyhtiöihin nähden vain yksi rajapinta. Ulkoisilla palveluyrityksillä on mahdollisuus tilata tuotteita myös muilla tilausmenettelyillä riippuen hieman siitä, millaiseen menettelyyn nämä ovat tottuneet.

Ensimmäinen pullonkaula tilausprosessissa syntyy siitä, että ulkoisen palveluoperaattorin syötettyä tilauksen tiedot sähköiseen tilausrajapintaan tilaus siirtyy työhön Elisan tilauskäsittelijälle. Elisan tilauskäsittelijä tekee tilauksesta operaattorisopimuksen ja verkon varauksen Elisan omaan tilausjärjestelmään sekä toimittaa tilausvahvistuksen sähköiseen tilausrajapintaan. Keskimääräinen aika tilauksen syöttämisestä sähköisessä rajapinnassa tilauskäsittelyn valmistumiseen on tarkasteluaikana ollut lyhimmillään [] vuorokautta lokakuussa 2003 ja pisimmillään [] vuorokautta tammikuussa 2004. Pitkälle viedyn tietojärjestelmäintegraation ansiosta Elisan oma palveluyritys pystyy syöttämään tilauksensa suoraan tilausjärjestelmään, eikä toimitusaikaan tule tilauskäsittelystä aiheutuvaa viivettä. Tietojärjestelmäintegraation ansiosta Elisan omalla palveluyrityksellä on tilausta tehdessään käytössään myös tieto vapaista asennusajoista ja siten paremmat mahdollisuudet sopia loppuasiakkaan kanssa sopivasta asennuspäivästä. Ulkoiset palveluyritykset puolestaan toimittavat Elisalle toiveen halutusta asennuspäivästä tilauksen yhteydessä.

Elisalta saadun selvityksen mukaan ulkoisten palveluyritysten ei ole mahdollista päästä syöttämään tilauksiaan suoraan Elisan tilausjärjestelmään järjestelmän teknisen monimutkaisuuden ja mahdollisista virheellisistä tiedoista aiheutuvan riskin vuoksi. Elisa ei pidä toistaiseksi myöskään mahdollisena, että ulkoinen palveluyritys tekisi Elisan oman palveluyrityksen tapaan itse sopimuksen verkkotuotteista. Elisa on kuitenkin pyrkinyt vähentämään tietojärjestelmäintegraatiosta aiheutuvaa toimitusaikaeroa määrämuotoistamalla tilausprosessia. Tilausjärjestelmän osittainen automatisointi otetaan pääkaupunkiseudulla käyttöön [] mennessä ja se mahdollistaa ulkopuolisen palveluyrityksen syöttämistä tilaustiedoista suurimman osan siirtymisen suoraan Elisan omaan tilausjärjestelmään. Määrämuotoistamisen johdosta manuaalisen tilauskäsittelyn tarve pienenee ja ulkoisten palveluyritysten tekemien tilausten käsittelyaika tältä osin lyhenee.

Osittain ulkoisten palveluyritysten tilausten käsittelyä on Elisan mukaan hidastanut tilaustietojen epätasällisuus. Ulkoisten palveluyritysten sähköisen tilausrajapinnan kautta syöttämät tiedot saattavat olla epätasällisia tai joissain tapauksissa jopa virheellisiä. Erityisesti virtuaalipolkujen (VPI ja VCI) arvoissa esiintyy virheitä. Myös tilattuihin tuotteisiin saattaa tulla myöhemmin muutoksia. Tilauksien epätasällisuus aiheuttaa Elisan mukaan jossain määrin viivästystä ja tarkastustyötä Elisan toiminnossa. Lisäksi tilaustietojen epätasällisuudet ovat hidastaneet prosessin määrämuotoistamista. Elisa myöntää kuitenkin, että tilaustoiminnan vakiinnuttua tilaustiedoissa olleet epätasällisuudet yleensä vähenevät tai poistuvat.

Elisa tuo selvityksessään esille myös sen, että tällä hetkellä Elisan tietojen mukaan sen lisäksi ainoastaan yksi suomalainen verkkoyritys käyttää palveluyrityksiä yhtä hyvin palvelevaa sähköistä tilausjärjestelmää.

Provisiointi

Toinen merkittävä pullonkaula tilausprosessissa Elisan mukaan on xDSL-yhteyksien provisiointi. Provisioinnilla tarkoitetaan liittymän luontia mukaan lukien yhteysnopeus, ATM-verkon yhteydenkytkentä virtuaalipolun arvoineen ja korttipaikan määrittelyä ristikytkennässä. Ennen yhteyden provisiointia asentaja ei voi suorittaa ristikytkentää.

Tällä hetkellä Elisan ulkoisten palveluyritysten yhteyksien toteuttamisessa käyttämä laajakaistaverkkotekniikka edellyttää manuaaliprovisiointia. Ulkoisten palveluyritysten tilaamien xDSL-tuotteiden manuaaliprovisiointi hidastaa toimitusprosessia. Keskimääräinen aika tilauksen vastaanottamisesta provisiointiin työhön siihen, kun provisiointi on valmistunut, on tarkasteluaikana ollut lyhimmillään [] vuorokautta marraskuussa 2003 ja pisimmillään [] vuorokautta tammikuussa 2004.

Elisa on asteittain uusinnut laajakaistaverkkoaan ja ottanut vanhan runkoverkon rinnalle uuden runkoverkon, joka mahdollistaa automaattiprovisiointiin. Tämän ansiosta Elisan oman palveluyrityksen tekemistä xDSL-yhteyksien tilauksista suurin osa [] % voidaan provisioida automaattisesti. Epäonnistuneet automaattiprovisiointit [] % siirtyvät edelleen manuaaliprovisiointiin työhön.

Elisa on ilmoittanut kehittävänsä provisiointiprosessia siten, että myös ulkoisten palveluyritysten tilaukset siirtyisivät automaattiprovisiointiin. Tämä edellyttää kuitenkin merkittäviä muutoksia verkossa, koska ulkoisten palveluyritysten liityntäpiste täytyy siirtää manuaaliprovisiointia edellyttäviltä laitteilta automaattiprovisiointiin mahdollistaville laitteille. Verkon päivitys on käynnissä ja Elisan arvion mukaan automaattiprovisiointi saadaan käyttöön pääkaupunkiseudulla myös ulkoisten palveluyritysten tilauksiin [].

Muiden Elisan verkkoyritysten osalta tilaus-toimitusprosessin tehostamistoimia [].

Asennus

Kolmas pullonkaularesurssi verkkotuotteiden toimitusprosessissa on yhteyden asennus. Asennustyöhön kuuluu normaalisti ristikytkennän suorittaminen ja yhteydelle mahdollisesti tarvittavien laitteiden kytkeminen Elisan keskuksessa tai keskittimessä sekä yhteyden testaus. Lisäksi Elisa tarjoaa palveluyrityksille pistorasia-asennusta, jossa tilattu yhteys toimitetaan loppuasiakkaalle asti. Tällöin asennukseen kuuluu tarvittaessa ristikytkennän tekeminen talojakamossa sekä yhteyden testaus loppuasiakkaan luona. Jos verkkotuotteen asennus on tilattu vain talojakamoon, yhteyden toimivuus testataan talojakamossa eikä loppuasiakkaan luona tarvitse käydä.

Elisan mukaan pääkaupunkiseudun asennuksissa toimitusaikaan aiheutuva ero syntyy siitä, että Elisa on ulkoistanut ulkoisten palveluyritysten asennustoiminnan alihankkijalleen, kun taas Elisan oma palveluyritys hoitaa itse omat asennuksensa. Asennustoiminnan ulkoistamisen perusteena on Elisan mukaan ollut se, että ulkoisilta palveluyrityksiltä tulevia tila-

usmääriä ei pystytä arvioimaan luotettavasti ja toimintaan liittyy suuria kausivaihteluita. Tästä syystä Elisan mukaan on kustannustehokkaampaa ulkoistaa toiminta sellaiselle yritykselle, joka pystyy kohdentamaan resursseja hiljaisempina aikoina muihin toiminteisiin. Elisa ilmoittaa tekevänsä jatkuvasti töitä alihankintasuhteensa kehittämiseksi, jolloin myös kysyntäpiikkeihin voidaan varautua entistä paremmin. Oman palveluyrityksen asennusresurssin Elisa pystyy arvioimaan paremmin kantaen luonnollisesti siihen liittyvän liiketoimintariskin.

Elisan mukaan asennuksesta aiheutuvaan toimitusaikaviiveeseen vaikuttaa olennaisesti myös se, tilaako ulkoinen palveluyritys asennuksen talojakamoon vai loppukäyttäjälle asti ns. pistorasia-asennuksena. Pistorasia-asennuksissa toimitusaikaa viivästyttää tilattujen yhteyksien testaus loppuasiakkaan luona. Talojakamoon tilatut yhteydet voidaan testata talojakamosta, jolloin asennuskäynnistä ei tarvitse sopia erikseen loppuasiakkaan kanssa.

Elisa kertoi teknisen tarkastuksen yhteydessä asennustoimintaa koskevasta kehitysprojektistaan. []

Elisan sopimusvapautta sitoo kuitenkin sen oman ilmoituksen mukaan asennusliiketoimintojen myynti vuonna 2002. []

[]

Elisan muiden verkkoyritysten osalta tilanne eroaa siten, että ne eivät ole ulkoistaneet asennustoimintaansa, vaan toteuttavat asennukset omana työnään tai tapauskohtaisina alihankintoina.

Tilausmäärien kasvu

Laajakaistayhteyksien kysyntä on Elisan mukaan selvästi ylittänyt arvioidun. Vuonna 2003 ulkoisten palveluyritysten tilauksia oli pääkaupunkiseudulla yhteensä [] kpl, kun vuonna 2004 tilauksia on ollut jo neljän ensimmäisen kuukauden aikana yhteensä [] kpl. Vuonna 2003 ulkoisten palveluyritysten tilaukset ylittivät Elisan antaman selvityksen mukaan [] tilausta viikossa ainoastaan kerran, kun vuoden 2004 [] tilauksen määrä on ylittynyt 12 kertaa ensimmäisen 17 viikon aikana. Enimmillään ulkoisten palveluyritysten tilauksia on tullut yli [] viikossa. Elisan mukaan tilausmäärien näin vahva kasvu on aiheuttanut toimitusvaikeuksia kaikissa laajakaistatuotantoon osallistuvissa yrityksissä mukaan lukien laite-toimittajat. Elisa ei ole kärsinyt merkittävästi laitetöihin liittyvistä viivästyksistä, vaan suurimmat ongelmat koskevat henkilöresurssien riittävyyttä.

Elisan mukaan kysyntä laajakaistamarkkinoilla vaihtelee merkittävästi kausittain. Joulumarkkinoissa merkittäväillä laajakaistapalvelun tarjoajilla on ollut avausmaksutarjous loppuasiakkailla. Tämä on lisännyt verkkotuotteiden kysyntää. Elisa pyrkii palvelemaan kaikkia palveluyrityksiä tasapuolisesti ja mahdollisimman hyvin sekä ottamaan ennakolta huomioon näiden tarpeet. Elisan mukaan tästä on esimerkkinä palveluyrityksille marras-joulukuun vaihteessa lähetetty ilmoitus, jossa kerrottiin joulunalisaikaan kohdistuvasta ruuhkahuipusta.

Elisan mukaan sen verkkoliiketoiminnassa, jossa kausivaihtelut ovat merkittäviä, henkilöresurssija ei voida mitoitaa vastaamaan huip-

puhesonkien tarvetta. Muussa tapauksessa yliresursointi pitäisi vyöryttää verkkohintoihin, mikä johtaisi hintojen nousuun. Elisa on käyttänyt tarvittaessa henkilövuokrausyrityksistä vuokraamaansa työvoimaa tasamaan ruuhkahuippujen tilausten käsittelyä. Elisa viittaa selvityksessään myös Viestintäviraston päätökseen 23.9.2002 (dnro 16/532/2002), jonka mukaan henkilöresursseja ei voi mitoitaa ruuhkahuippuja vastaavaksi ilman, että tästä aiheutuisi epätoivottavaa hintakehitystä. Nykyisillä henkilöresursseilla Elisa pystyy ilmoituksensa mukaan hoitamaan normaalitalanteessa noin [] tilausta päivässä, joista noin [] on xDSL-operaattoriyhteyksiä.

Elisan mukaan toimitusongelmia ja ruuhkaa selittää osittain myös se, että sen toimialueilla, erityisesti pääkaupunkiseudulla ja Pirkanmaalla, muiden kuin tilaajayhteysverkon omistavan teleyrityksen myymät laajakaistaliittymät ovat suhteellisestikin laskien moninkertaisia maan keskiarvoon verrattuna.

2.2 SONGIN VASTINE

Song antoi oman vastineensa Elisan selvitykseen 1.3.2004.

Song toteaa vastineessaan, että Songin tekemän toimenpidepyynnön jälkeen he ovat käyneet Elisan kanssa neuvotteluja toimitusaikaa koskevista asioista. Neuvotteluissa on Songin mukaan tullut konkreettisia parannusehdotuksia, jotka tullevat parantamaan tilannetta pitkällä aikavälillä.

Songin mielestä suurimmat ongelmat toimitusprosessissa liittyvät Elisan oman palveluyrityksen ja Songille tapahtuvien toimitusten väliseen aika-tilojen eroavaisuuteen. Vaikka Elisan palvelu- ja verkkoyrityksen tietojärjestelmät ovat pitkälle integroituja, eivät erot Songin mielestä ole millään tavalla perusteltuja. Songin mukaan Elisan selvityksessä toimitukset Elisan omalle palveluyritykselle näyttävät pidemmiltä kuin ne todellisuudessa ovat, ja toimitukset kilpaileville teleyrityksille näyttävät vastaavasti lyhyemmiltä kuin ne todellisuudessa ovat.

Song puuttuu vastineessaan myös Elisan esitykseen siitä, että xDSL-liittymien provisiointi mukaan lukien ATM-verkon yhteydenkytkentä luo pullonkauloja ja toisaalta lisää virheiden mahdollisuutta. Song on vastineensa mukaan esittänyt Elisalle jo yli vuosi sitten ATM-yhteenliittämispisteiden muutosta siten, että se parantaisi näiden virtuaalipolkujen allokointia ja automaattista toimintaa, mutta Elisa ei ole tähän suostunut. Song katsoo, ettei se näin ollen ole omalla toiminnallaan pidentänyt toimitusaikoja.

Songin mukaan inhimillisten virheiden mahdollisuus on aina olemassa riippumatta siitä, tarjotaanko palvelua sisäisesti omalle palveluyritykselle vai ulkoisesti muille palveluyrityksille. Songin mukaan sen ja Elisan välillä on todennettu kaksi eri virhetapausta, joista toisessa Song korjasi virheen oma-aloitteisesti toinen virhe korjaantui virheprosessin jälkeen.

Song myöntää, että sähköisen rajapinnan toteuttaminen on parantanut toimintamalleja ja toimintaa selkeästi, koska Elisan tilausjärjestelmällä tilaukset ja tilausvahvistukset tulevat automaattisesti. Niiden yhtiöiden osalta, joissa sähköistä rajapintaa ei ole käytössä, tilausvahvistukset ja ilmoitukset toimituksista saattavat kestää pitkäänkin ja aiheuttaa asiakkaissa epätietoisuutta liittymien kytkentöjen osalta.

Song pyytää vastineessaan Viestintävirastoa vaatimaan, että ulkoisten ja sisäisten palveluyritysten välisissä toimituksissa ei missään tilanteessa saa olla enempää kuin viisi arkipäivää kestävä eroa. Songin mukaan yleisimmissäkin tapauksissa yli kolme arkipäivää kestävät tilauserot eivät johdu toimitusjärjestelmien välisistä eroista vaan syrjivästä kohtelusta ulkoisten ja sisäisten palveluyritysten välillä.

2.3 MTV3:N VASTINE

MTV3:lta ei saatu vastinetta määräajan kuluessa.

3. SOVELLETUT SÄÄNNÖKSET

Sovellettava laki

Uusi viestintämarkkinalaki (393/2003) on tullut voimaan 25.7.2003.

Uuden viestintämarkkinalain 139 §:n nojalla kumottiin 30 päivänä huhtikuuta 1997 annettu viestintämarkkinalaki (396/1997) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Voimaantulosäännöksen mukaan kumottuun viestintämarkkinalakiin perustuvat teleyritysten oikeudet ja velvollisuudet pysyvät kuitenkin edelleen voimassa kunnes Viestintävirasto on ensimmäisen kerran tehnyt uuden viestintämarkkinalain 17 §:n mukaisen markkina-analyysin ja sen seurauksena asettanut teleyrityksille uuden lain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet.

Viestintävirasto on tehnyt uuden viestintämarkkinalain mukaisen markkina-analyysin ja sen seurauksena asettanut päätöksellään huomattavan markkinavoiman omaaville teleyrityksille uuden viestintämarkkinalain mukaiset kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä koskevat velvoitteet 6.2.2004. Päätökset ovat tulleet voimaan 1.3.2004.

Songin ja MTV3:n toimenpidepyyntö on tullut vireille Viestintävirastossa 12.1.2004 eli ennen Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevien päätösten antamista. Toimenpidepyyntö koskee pääosin Elisan toimitusaikoja vuoden 2003 lopussa ja vuoden 2004 alussa. Viestintävirasto on kuitenkin selvittänyt Elisan toimitusaikojen tasapuolisuutta paitsi toimenpidepyynnössä mainittuna ajanjaksona myös sen jälkeisenä aikana. Elisan toimitusaikoja 1.3.2004 jälkeen on selvitetty Viestintäviraston Elisaan 30.4.2004 tekemässä teknisessä tarkastuksessa. Lisäksi Elisa on toimittanut Viestintävirastolle tilastotietoja toimitusajoistaan 31.3.2004 tilanteeseen asti.

Koska asia on tullut vireille ja sen käsittely on osittain kohdistunut huomattavan markkinavoiman päätösten antamista edeltävään aikaan, päätökseen sovelletaan tältä osin kumotun viestintämarkkinalain (396/1997) tilaajayhteyksien vuokrausvelvollisuutta koskevia säännöksiä. Siltä osin kuin toimitusajat koskevat huomattavan markkinavoiman päätösten voimaan tulon jälkeistä aikaa, päätökseen sovelletaan uutta viestintämarkkinalakia (393/2003) ja sen nojalla annettuja säännöksiä.

Viestintämarkkinalain ja sen nojalla annettujen säännösten lisäksi sovellettavaksi tulee Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus tilaajayhteyksien eriytetystä tarjonnasta (2887/2000).

Toimitusajat ja niiden syrjimättömyys 25.7.2003 kumotussa viestintämarkkinalaissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä

Tilaajayhteyksien vuokrausvelvollisuudesta säädetään viestintämarkkinalain (396/1997) 15 §:ssä. Pykälän 1 momentin 2 kohdan mukaan jokaisella on oikeus vuokrata televerkkoyrityksiltä yleisen televerkon välityskyvyn sallimissa rajoissa tilaajayhteyksiä ja kiinteitä yhteyksiä osoittamansa televerkon kohtien välille, jollei ministeriö 1 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa toisin määrää, ja käyttää niitä televiestintään tai tarjotessaan telepalveluita edelleen käytettäväksi.

Viestintämarkkinalain 15 §:n 1 momentin 2 a kohdan mukaan jokaisella on oikeus vuokrata televerkkoyrityksiltä liittymäsopimuksen tehneen käyttäjän kiinteän televerkon tilaajayhteyden vapaana olevaa välityskyyä tilaajayhteyden varustamiseksi teknisillä laitteilla siten, että tilaajayhteydellä samanaikaisesti tarjotaan useita palveluita, jollei välityskyy ole tarpeen televerkkoyrityksen omaa käyttöä tai kohtuullista tulevaa tarvetta varten, eikä ministeriö 1 kohdassa tarkoitetuilla perusteilla toisin määrää.

Viestintämarkkinalain 15 §:n 5 momentin mukaan ministeriö vahvistaa telepalveluiden toimitusehtojen yleiset perusteet, joissa annetaan tarkemmat määräykset siitä, mitä käyttäjän oikeuksien turvaamiseksi on otettava huomioon.

Liikenne- ja viestintäministeriö on antanut kyseisen pykälän perusteella päätöksen kiinteiden televerkkojen tilaajayhteyksien vuokraamisesta teleyritykselle (468/1997). Päätöstä sovelletaan viestintämarkkinalain 15 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisten tilaajayhteyksien vuokraamiseen. Päätöksen 9 §:n 2 momentin mukaan, milloin televerkkoyritys ottaa tilaajayhteyksiä myös omaan käyttöönsä telepalveluiden tarjoamiseksi, toimitusehtojen tulee olla teleyritykselle vähintään yhtä edulliset kuin tässä toiminnassa noudatettu käytäntö.

Viestintävirasto on laatinut yhteistyössä teleyritysten kanssa suosituksen tilaajayhteyksien rinnakkaiskäytöstä ja laittilojen vuokrauksesta (Viestintävirasto 304/2002 S). Suosituksen mukaan ylemmän taajuuskaistan tulee olla käytettävissä kahden viikon kuluessa tilauksen saapumisesta, ellei muuta ole sovittu. Suosituksessa todetaan myös, että toimitusajan tulee olla tilaajasta riippumaton ja syrjimätön.

Nopeiden datapalvelujen (ADSL-operaattorituote) tarjontaa ei kumotussa viestintämarkkinalaissa ollut säännelty lainkaan. Myöskään vanhassa direktiivipaketissa niiden tarjoamista ei ollut säädetty pakolliseksi. Euroopan parlamentin ja neuvoston avoimen verkon tarjoamisen (ONP) soveltamisesta puhelintoimintaan ja teleyleispalveluista kilpailuympäristössä antaman direktiivin (98/10/EY) 16 artiklan 7 kohdassa todetaan palveluiden tasapuolisesta tarjoamisesta kuitenkin seuraavasti: "Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että 1 kohdassa tarkoitetut merkittävässä markkina-asemassa olevat organisaatiot noudattavat syrjimättömyyden periaatetta käyttäessään yleisesti saatavilla olevien telepalvelujen tarjoamiseen kiinteää yleistä puhelinverkkoa, ennen muuta erityisiä verkkoon pääsymahdollisuuksia. Tällaisten organisaatioiden on sovellettava samankaltaisia ehtoja samankaltaisissa olosuhteissa samankaltaisia palveluja tarjoaviin organisaatioihin ja tarjottava erityisiä verkkoon pääsyn toiminteita ja tietoja muille samoilla ehdoilla ja samanlaa-

tuisina kuin omille osastoilleen tai tytäryhtiöilleen tai yhteistyökumppaneilleen."

Toimitusajat ja niiden syrjimättömyys 25.7.2003 voimaan tulleessa viestintämarkkinalaissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä

Uuden viestintämarkkinalain (393/2003) 18 §:n 1 momentin mukaan Viestintäviraston on päätöksellään asetettava huomattavan markkinavoima 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 jäljempänä tässä laissa säädetyin edellytyksin ja ehdoin velvollisuus:

...

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

...

14) noudattaa kustannussuuntautunutta hinnoittelua ja muutoinkin syrjimättömiä ehtoja siten kuin 37 §:ssä säädetään.

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 muutoinkin noudattaa syrjimättömiä ehtoja.

Viestintävirasto on 6.2.2004 asettanut teleyrityksille uuden viestintämarkkinalain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet koskien kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä. Päätökset ovat tulleet voimaan 1.3.2004 ja ne ovat lainvoimaisia.

Elisa Networks Oy:lle annetussa päätöksessä Elisa Networks Oy:llä on todettu olevan huomattava markkinavoima alueilla, joilla Helsingin Puhelinyhdistyksellä oli rajoitukseton oikeus paikallisen teletoiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. Elisa Networks Oy on Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä velvoitettu vuokraamaan tilaajayhteyttä, tilaajayhteyden välityskykyä rinnakkaiskäyttöä varten ja laitetilaa viestintämarkkinalain 24 §:n mukaisesti. Lisäksi yhtiölle on asetettu viestintämarkkinalain 37 §:n mukainen velvollisuus käyttää syrjimättömiä toimitusehtoja. Elisa Networks Oy on sulautunut 30.4.2004 Elisa Oyj:hin.

Myös Elisa-konserniin kuuluva Tampereen seudulla toimiva verkkoyritys Soon Net Oy on sulautunut Elisa Oyj:hin 30.4.2004. Soon Net Oy:lle annetussa huomattavaa markkinavoimaa koskevassa päätöksessä Soon Net Oy:llä on todettu olevan huomattava markkinavoima alueilla, joissa Tampereen Puhelinosuuskunnalla oli rajoitukseton oikeus paikallisen tele-

toiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. Myös Soon Net Oy on veloitettu päätöksessä tarjoamaan tilaajayhteyttä, tilaajayhteyden välityskyyä rinnakkaiskäyttöä varten ja laitetilaa viestintämarkkinalain 24 §:n mukaisesti ja käyttää 37 §:n mukaisesti syrjimättömiä toimitusehtoja.

Viestintävirasto ei ole toistaiseksi antanut huomattavaa markkinavoimaa koskevia päätöksiä tilaajayhteyden siirtokapasiteetin vuokrauksesta rinnakkaiskäyttöä varten. Tältä osin sovelletaan edelleen 25.7.2003 kumotun viestintämarkkinalain mukaisia säännöksiä.

Viestintävirasto on antanut 27.4.2004 suosituksen menettelytavoista tilaajayhteyksien ja laitetilän vuokrauksessa (Viestintävirasto 304/2004 S). Suositus korvaa vuonna 2002 annetun suosituksen tilaajayhteyksien rinnakkaiskäytöstä ja laitetilöiden vuokrauksesta (Viestintävirasto 304/2002 S). Uusittu suositus kattaa tilaajayhteyksien rinnakkaiskäytön lisäksi koko tilaajayhteyden vuokrauksen ja sen mukaan sekä tilaajayhteyden että tilaajayhteyden yläkaistan tulisi olla käytettävissä kahden viikon kuluessa tilauksen saapumisesta, ellei muuta sovita.

Toimitusajat ja niiden syrjimättömyys EU-asetuksessa

Tilaajayhteyksien eriytetystä tarjoamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (2887/2000) 3.2 artiklan mukaan ilmoitettujen operaattoreiden on toteutettava käyttöoikeuden saaneiden kohtuulliset pyynnöt saada eriytetty oikeus käyttää tilaajayhteyksiä ja liitännäspalveluja avoimin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin. Ilmoitettujen operaattoreiden on tarjottava käyttöoikeuden saaneille vastaavia toimintoja samoin ehdoin ja samassa aikataulussa kuin ne tarjoavat omille yksiköilleen tai osakkuusyriyksilleen.

Ilmoitetulla operaattorilla asetuksessa tarkoitetaan kiinteän yleisen puhelinverkon operaattoreita, jotka jäsenvaltion kansallinen sääntelyviranomaisen on nimennyt merkittävässä markkina-asetuksessa oleviksi kiinteiden yleisten puhelinverkkojen tarjoamisessa. Käyttöoikeuden saaneella asetuksessa tarkoitetaan kolmatta osapuolta, jolle on myönnetty asianmukainen valtuutus tai jolla on lupa tarjota viestintäpalveluja kansallisen lainsäädännön mukaisesti ja jolle voidaan myöntää tilaajayhteyksien eriytetty käyttöoikeus. Tilaajayhteyden eriytettyä käytöllä asetuksessa tarkoitetaan käyttöoikeuden saaneen oikeutta käyttää ilmoitetun operaattorin tilaajayhteyksiä tai tilaajayhteyksien osia siten, että käytetään kierrettyjen parijohtojen muuhun kuin puheensiirtoon käytettyjä taajuuskaistoja.

Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain (393/2003) 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.

EY-asetuksen 2887/2000 4 artiklan 2 a kohdan mukaan kansallisella sääntelyviranomaisella on oikeus vaatia muutoksia asetuksen tarkoitta-

maan viitetarjoukseen ja 3 kohdan mukaan puuttua asiaan varmistaakseen syrjimättömän kohtelun.

4. PERUSTELUT

Elisa on painottanut antamissaan selvityksissä, että suurin osa sen verkotuotteista on toimitettu tuotekuvauksen ja palveluyrityssopimusten mukaisessa neljän viikon tavoiteajassa. Viestintävirasto toteaa, että Elisän toimitusajat ovat tällä hetkellä kaikilta osin melko pitkiä ja sekä tilaajayhteyden että tilaajayhteyden yläkaistan toimitusajat ylittävät useimmissa tapauksissa selvästi Viestintäviraston suosituksen mukaisen kaksi viikkoa. Toimenpidepyynnön kohteena ei kuitenkaan ole toimitusaikojen pituus vaan niiden tasapuolisuus Elisän omalle palveluyritykselle ja ulkoisille palveluyrityksille.

EY-asetuksen mukaan huomattavan markkinavoiman omaavien yritysten on toimitettava vastaavia toimintoja samoin ehdoin ja samassa aikataulussa kaikille palveluyrityksille kuin ne tarjoavat omille yksiköilleen tai osakkuusyriksilleen. Syrjimättömien toimitusehtojen käyttämistä tilaajayhteyksien vuokrauksessa edellytetään myös liikenne- ja viestintäministeriön päätöksessä kiinteiden televerkkojen tilaajayhteyksien vuokraamisesta teleyritykselle ja 1.3.2004 jälkeen uuden viestintämarkkinalain nojalla annetuissa kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä koskevissa huomattavan markkinavoiman päätöksissä.

Elisan antaman selvityksen mukaan tilaajayhteystuotteiden toimitusajat ulkoisille palveluyrityksille pääkaupunkiseudulla ovat vuonna 2003 olleet keskimäärin noin 7 vuorokautta pitemmät kuin Elisän omalle palveluyritykselle. Erot toimitusajoissa vuoden 2004 alkupuolella ovat olleet vieläkin pidempiä ja suurimmillaan ero on tarkasteluajana ollut lähes 19 vuorokautta tammikuussa 2004.

Elisa perustelee eroa tilaajayhteystuotteiden toimitusajoissa pääasiassa seuraavilla seikoilla: 1) Elisän omalla palveluyrityksellä tilaustiedot ovat pääsääntöisesti täsmällisempiä kuin ulkoisilla teleyrityksillä, 2) Elisän sisällä tietojärjestelmät ovat pitkälle integroituja ja toimitusprosessissa on vähän manuaalisia työvaiheita ja 3) Elisa on ulkoistanut ulkoisten palveluyritysten tekemien tilausten asennuksen alihankkijalleen. Lisäksi Elisa perustelee tavallista pitempiä toimitusajoja ulkoisille palveluyrityksille laajakaistatuotteiden kysynnän kasvulla ja siihen liittyvällä henkilöresursien riittämättömyydellä. Elisän mukaan sen henkilöresursseja ei voida tehokkuusvaatimukset huomioon ottaen mitoittaa vastaamaan huipputasonkien tarvetta.

Täsmällisemmät tilaustiedot voivat Viestintäviraston käsityksen mukaan jossain määrin lyhentää toimitusaikaa Elisän omalle palveluyritykselle. Elisa ei kuitenkaan ole pystynyt antamaan Viestintävirastolle selvitystä siitä, kuinka suuressa osassa tilaustiedoista on epätäsmällisyyksiä. Viestintävirasto katsookin saadun selvityksen perusteella, että tilaustietojen epätäsmällisyydellä ei voida selittää säännönmukaista eroa toimitusajoissa vaan lähinnä viivästyksiä yksittäistapauksissa.

Suurin ero toimitusajoissa johtuu Viestintäviraston käsityksen mukaan pitkälle viedystä tietojärjestelmäintegraatiosta Elisän sisällä. Tietojärjestelmäintegraatio nopeuttaa Elisän omien tilausten käsittelyä kaikkien tuotteiden osalta ja lisäksi xDSL-yhteyksien provisiointeja: ulkoisten palveluyritysten tilaukset käsitellään ja xDSL-yhteydet provisioidaan manu-

aalisesti, kun taas Elisan oma palveluyritys pystyy syöttämään tilauksensa suoraan Elisan tilausjärjestelmään ja xDSL-yhteydet provisioidaan pääsääntöisesti automaattisesti. Elisan oma palveluyritys pystyy myös tarkistamaan vapaat asennusajat suoraan tilausjärjestelmästä tehdessään tilausta. Varsinaisen tietojärjestelmäintegraation lisäksi suuresta kysynnästä aiheutunut henkilöresurssien riittämättömyys kohdistuu suu- relta osin juuri tilausten käsittelyyn ja xDSL-yhteyksien provisiointiin.

Tilauks käsittelyn ja provisioinnin lisäksi merkittävän pullonkaulan verkko- tuotteiden toimituksessa muodostaa tällä hetkellä asennustyön resur- sointi. Elisan oman palveluyrityksen asennustoiminnan hoitaa pääka u- punkiseudulla palveluyrityksen omat asentajat. Elisa ei kuitenkaan salli ulkoisten palveluyritysten käyttävän omia asentajiaan ristikyt kentätyön tekemiseen Elisan keskuksissa tai keskittimissä vaan edellyttää Elisan alihankkijan käyttämistä. Elisan käyttämän alihankkijan resurssit puoles- taan eivät riitä vastaamaan tämän hetken kysyntää ja tästä johtuen ul- koisten palveluyritysten asennustyöt ovat pahasti ruuhkautuneet.

Keskeinen tavoite ja kriteeri EY-asetuksessa 2887/2000 on vuokrauseh- tojen syrjimättömyys. Viestintävirasto katsoo, että sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden takia toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on sään- nön mukaisesti pitempi kuin konsernin omalle palveluyritykselle, ovat syr- jiviä.

Tilausjärjestelmän suoran käyttöyhteyden tarjoamista ja yhteyksien au- tomaattiprovisiointia yksinomaan omalle palveluyritykselle ei voida lähtö- kohtaisesti pitää tasapuolisena. Elisa on parantanut palveluaan ulkoisille palveluyrityksille tarjoamalla yhtenä harvoista verkkoyrityksistä sähkö i- sen tilausrajapinnan. Lisäksi Elisa on ilmoittanut pyrkivänsä vähentä- mään tietojärjestelmäintegraatiosta aiheutuvia toimitusaikeroja määrä- muotoistamalla tilausprosessiaan ja siirtymällä xDSL- operaattorituotteiden automaattiprovisiointiin myös ulkoisten palveluyri- tysten osalta pääkaupunkiseudulla. Näiden toimenpiteiden seurauksena tilaustietojen tarkistaminen ja muu tilauks käsittelyn manuaalisyö vähenee ja toimitusaikoihin heijastuva ero Elisan oman palveluyritysten ja ulkois- ten palveluyritysten välillä pienenee. Provisioinnista ei sen automatisoin- nin jälkeen pitäisi enää aiheutua minkäänlaista eroa toimitusaikoihin.

Viestintävirasto katsoo, että myös kukaan Elisan menettelyä asennustöiden järjestämisessä pääkaupunkiseudulla ei voida pitää tapapuolisena. Ulkoi- sia palveluyrityksiä syrjivää kohtelua yhteyksien asennuksessa ei voida perustella oman palveluyrityksen tilausten luotettavammalla ennustami- sella. Viestintävirasto katsoo, että mikäli Elisa ei salli ulkoisten palveluyri- tysten käyttävän omia asentajiaan, sen tulee hoitaa sekä oman että ul- koisten palveluyritysten asennustyöt siten, että kysynnän vaihtelut ja asennustöiden mahdollinen ruuhkautuminen vaikuttavat tasapuolisesti kaikkiin tilauksiin. Asennuksesta ei pitäisi tällöin poikkeustapauksia lu- kuun ottamatta aiheutua eroa toimitusaikoihin Elisan oman palveluyrityk- sen ja ulkoisten palveluyritysten välillä. Viestintävirasto esittää lisäksi Eli- salle harkittavaksi ilman kiinteistön sisäisen viestintäverkon muutoksia ti- latun pistorasia-asennusten testausta jatkossa talojakamosta, jolloin yh- teyden testauksesta ei tarvitsisi sopia loppuasiakkaan kanssa erikseen.

Viestintävirasto pitää Elisan toteuttamia ja suunnittelemissa toimenpiteitä tilauks käsittelyn määrämuotoistamiseksi, provisioinnin automatisoimiseksi ja asennustyön kehittämiseksi myönteisenä kehityssuuntana tilaus- toimitusprosessin tasapuolistamiseksi pitemmällä tähtäimellä. Koska ul-

koisten palveluyritysten tekemien tilausten toimitus on kuitenkin tällä hetkellä pahasti ruuhkautunut, Viestintävirasto pitää edellä mainittuja toimenpiteitä yksin riittämättöminä tasapuolisen kohtelun turvaamiseksi.

Viestintävirasto on 23.9.2002 antamassaan päätöksessä (dnro 16/532/2002) todennut, että tilapäinen, pitempi toimitusaika laajakaistatuotteiden kysynnän ruuhkautuessa on hyväksyttävää. Viestintävirasto katsoo, että Elisa ei kuitenkaan voi perustellusti vedota kysynnän ruuhkahuipun aiheuttamaan toimitusaikojen tilapäiseen pitkittymiseen, koska toimitusongelmat ovat jatkuneet jo useita kuukausia. Lisäksi kysynnän ruuhkahuippujen mahdollisesti aiheuttamien toimitusviiveiden tulisi kohdistua tasapuolisesti sekä konsernin sisäisiin että sen ulkopuolisiin palveluyrityksiin, kun ne tällä hetkellä kohdistuvat lähinnä konsernin ulkopuolisten palveluyritysten tilauksiin.

Viestintävirasto katsoo, että ruuhkahuiput huomioon ottaen verkkotuotteiden tilaus-toimitusprosessista voi syntyä toimitusaikoihin poikkeustapauksia lukuun ottamatta perustellusti korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero. Kolmen työpäivän eroa voidaan perustella lähinnä tilauskäsittelystä ja toistaiseksi myös provisioinnista aiheutuvalla ma nuaalityöllä. Asennustyöstä ja provisioinnista sen automatisoinnin jälkeen ei normaalitilanteessa pitäisi aiheutua lainkaan eroa toimitusaikoihin.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo, että Elisa ei ole yllä mainituin perustein noudattanut viestintämarkkinalain nojalla annetussa liikenne- ja viestintäministeriön päätöksessä ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa 2887/2000 asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan tilaajayhteystuotteita Elisan omalle palveluyritykselle selvästi lyhyemmässä ajassa kuin ulkoisille palveluyrityksille.

Viestintävirasto kehottaa Elisaa muuttamaan verkkotuotteiden tilauskäsittelyä, provisiointia ja asennustyötä siten, että lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä kohdellaan tasapuolisesti ja että tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin Elisan oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä.

Toimitusten tämän hetkinen tilanne ja Elisan henkilöresurssit huomioon ottaen toimitusaikaa on lyhennettävä vaiheittain siten, että erot toimitusajoissa on 30.6.2004 jälkeen poikkeustapauksia lukuun ottamatta korkeintaan viisi (5) työpäivää ja 1.9.2004 jälkeen korkeintaan kolme (3) työpäivää.

Lisäksi Viestintävirasto pyytää Elisaa toimittamaan tilastotiedot toimitusajoistaan Viestintävirastolle kuukausittain 31.10.2004 asti. Toimitettavista tiedoista on käytävä ilmi, mikäli mahdollista, tilaajayhteys- ja xDSL-operaattorituotteiden keskimääräiset toimitusajat Elisan omille ja ulkoisille palveluyrityksille pääkaupunkiseudulla ja Tampereen toimialueella.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomaisen toisin määrää.

6. 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 Sanna Hughes, p. 09-6966 870.

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Sanna Hughes

LIITTEET

Valitusosoitus

TIEDOKSI

Song Networks Oy (julkisin osin)
MTV3 Oy (julkisin osin)