

27.7.2005

447/532/2005

JULKINEN

Päijät-Hämeen Puhelin Oyj

PL 153
15101 LAHTI

**VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS PÄIJÄT-HÄMEEN PUHELIN OYJ:N TOIMITUSEHTOJEN
SYRJIMÄTTÖMYDESTÄ**

ASIANOSAINEN

Päijät-Hämeen Puhelin Oy

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ

Elisa Oyj

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

Elisa Oyj (jäljempänä Elisa) lähetti Viestintävirastoon 1.4.2005 toimenpidemyyynnön, jossa se pyytää Viestintävirastoa selvittämään, ovatko Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:n (jäljempänä PHP) toimitusajat laajakaistan tukkutuotteissa (operaattori xDSL ja tilaajayhteydet) omalle ja vieraalle palveluoperaattorille viestintämarkkinalain (393/2003) mukaisia.

Elisan toimenpidemyyynnön mukaan PHP:n keskimääräiset toimitusajat ovat olleet neljän (4) viikon luokkaa. PHP:n Viestintävirastolle ilmoittamat ulkoisten operaattorien toimitusajat ovat olleet noin viikon lyhyempiä.

Myös PHP:n tilaus- ja toimitusvahvistuksiin liittyvät käytännöt ovat ongelma. Elisan mukaan PHP:n tilausvahvistus saapuu yleensä samoihin aikoihin kuin itse toimitus valmistuu. Tämän johdosta Elisa ei pysty antamaan asiakkaalleen väliaikatietoa tai arviota toimitusajasta, joka vaihtelee huomattavasti. Usein Elisa saa tilausvahvistuksen vasta, kun liittymää ollaan asentamassa tai se on jo asennettu.

Joskus koko tilausvahvistus on jäänyt saamatta ja sen sijaan Elisa on saanut pelkän toimitusvahvistuksen. Toimitusvahvistus on sekin pahimmillaan saapunut vasta useiden viikkojen kuluttua siitä, kun liittymä on jo asennettu. Tästä aiheutuu huomattavaa haittaa Elisalle sekä tyytymättömyyttä liittymätoimitusta odottavissa asiakkaissa, joille Elisa ei voi informoida toimitusaikaa.

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.

PHP oli yksi niistä teleyrityksistä, joiden toimitusehtojen syrjivyydestä esitettiin epäilyksiä, että Viestintävirasto alkoi tarkemmin selvittää PHP:n toimitusaikojen tasapuolisuutta. Viestintävirasto antoi selvitysten perusteella 30.12.2004 PHP:n tilaajayhteystuotteiden toimitusaikojen syrjimättömyyttä koskevan vastauksen, dnro 1308/532/2004. Vastauksessa Viestintävirasto totesi PHP:n antamaan selvitykseen perustuen, että PHP:n toimitusajoissa ei ollut havaittavissa ulkoisia operaattoreita syrjivää menettelyä. Koska Viestintävirasto piti tarpeellisena PHP:n toimitusaikojen kehittymisen seuraamisen, yhtiötä pyydettiin toimittamaan Viestintävirastolle toimitusajoja ja niiden syrjimättömyyttä koskevia tilastotietoja 1.12.2004-31.3.2005 väliseltä ajalta.

2.1 PHP:n toimitusaikojen selvitys ennen toimenpidepyyntöä

PHP toimitti Viestintäviraston pyytämät tilastot toimitusajoistaan joulukuulta 2004 sekä tammi-helmikuulta 2005. PHP:n toimittamien tietojen mukaan toimitusaikaero oman operaattorin hyväksi oli joulukuussa 2004 vain yhden (1) päivän luokkaa. Tammi-helmikuussa 2005 toimitusajat ovat PHP:n toimittamien tilastojen mukaan kuitenkin lähteneet kasvuun. Tammikuussa vuokrajohtojen toimitusaika omalle palveluoperaattorille oli [] työpäivää ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivää. Yläkaistan PHP toimitti omalle palveluoperaattorilleen [] työpäivässä ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivässä. Helmikuussa vuokrajohtojen osalta toimitusajat olivat [] työpäivää omalle ja [] työpäivää ulkoisille palveluoperaattoreille. Yläkaistan osalta vastaavat toimitusajat olivat [] työpäivää ja [] työpäivää

Eroa vuokrajohtojen toimitusajoissa oli siten tammikuussa 3,2 työpäivää ja yläkaistatoimituksissa 3,9 työpäivää oman palveluoperaattorin hyväksi. Helmikuussa vastaavat luvut olivat 4,1 ja 4,2 työpäivää.

2.2 PHP:n selvitys toimenpidepyynnön johdosta

Viestintävirasto pyysi Elisan toimenpidepyynnön johdosta Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:n selvitystä sen toimitusaikojen syrjimättömyydestä. Selvityksestä pyydettiin tuomaan esiin, mikä osuus PHP:n ilmoittamista joulukuuhelmikuun toimitusajoista kului tilausten käsittelyyn, mikä varsinaiseen toimitukseen ja mikä mahdollisesti tilausvahvistuksen toimittamiseen (joulukuun 2004 ja tammi-helmikuun 2005 väliseltä ajalta). Myös maaliskuun 2005 tilaajayhteystuotteiden toimitusaikatiedot pyydettiin toimitamaan siten eriteltyinä, että niistä käy ilmi myös tilauskäsittelyyn ja tilausvahvistuksen antamiseen kulunut aika. Viestintävirasto pyysi erikseen vielä huhtikuun toimitusaikatietoja.

Viestintävirasto valitsi lisäksi Elisan toimittamista toimitusaikaesimerkeistä 15, joiden osalta PHP:tä pyydettiin vielä liittämään selvitykseensä yksityiskohtaiset tiedot tilauspäivästä, tilausvahvistuksen antamispäivästä, valmistumisilmoituspäivästä ja asennuspäivästä sekä tieto siitä, moneksiko päiväksi PHP on tilastoissaan kyseisten tilausten toimitusajan laskenut.

Tilausvahvistus ja toimitusajat

Päijät-Hämeen Puhelin Oyj toimitti selvityksensä 29.4. ja 27.5.2005. Sen mukaan yhtiön käytössä olevat järjestelmät eivät sisällä tietoa tilausvahvistuksen antopäivämäärästä. PHP:n mukaan tilausvahvistus toimitetaan kuitenkin tällä hetkellä keskimäärin alle viidessä (5) työpäivässä. PHP:n mukaan yhtiö on [] Tästä johtuen PHP saa tilausvahvistuksen lähemmään keskimäärin alle viidessä (5) työpäivässä ja uskoo tämän asian olevan "asiakasta tyydyttävässä kunnossa".

Maaliskuussa vuokrajohtojen toimitusaika omalle palveluoperaattorille oli [] työpäivää ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivää. Yläkaistan PHP toimitti omalle palveluoperaattorilleen [] työpäivässä ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivässä. Huhtikuussa vuokrajohtojen osalta toimitusajat olivat [] työpäivää omalle ja [] työpäivää ulkoisille palveluoperaattoreille. Yläkaistan osalta vastaavat toimitusajat olivat [] työpäivää ja [] työpäivää.

Eroa vuokrajohtojen toimitusajoissa oli siten maaliskuussa 4,0 ja yläkaistatoimituksissa 4,2 työpäivää oman palveluoperaattorin hyväksi. Huhtikuussa vastaavat ajat olivat 3,3 ja 3,9 työpäivää.

Syrjimättömyys Elisan suhteen

PHP:n selvityksen mukaan yhtiö faksaa valmistumisilmoituksen Elisalle päivittäin kunakin päivänä toimitetuista tilauksista. Käytäntö, jonka PHP on Elisan kanssa sopinut on ollut käytössä jo lähes vuoden. PHP:n mukaan "Elisa on halunnut ilmoituksen vaikka jo tilausvahvistuksessa ilmoitettu asennuspäivä pitää lähes 100 -prosenttisesti.

PHP toteaa, että Elisan tilauksissa on moninkertainen määrä virheitä ja epäselvyyksiä muihin operaattoreihin verrattuna. PHP kertoo tähän asti antaneensa Elisalle ylimääräistä palvelua selvittämällä Elisan tilausten epäselvyyksiä vaikka PHP:lle yksinkertaisempaa olisi palauttaa virheellinen tilaus Elisalle selvitettäväksi. Yhteistoimintaa vaikeuttaa PHP:n mukaan myös Elisan tapa pyrkiä käyttämään yhteydenpidossa vain omia yhteystunnuksiaan, joita PHP:n järjestelmä ei tunne.

Toimitusesimerkit

PHP liitti selvitykseensä "Elisaselvitys15" - nimetyn taulukon, jossa on PHP:n tilastoimat tiedot Elisan toimittamista esimerkkitalauksista. PHP:n taulukossa "PHP:n toimitusaika" on esitetty työpäivinä, jotka on saatu laskemalla Excel -taulukkolaskentaohjelmalla tilauspäivämäärän ja asennus valmis -päivämäärän erotus, josta on vähennetty laskennallinen viikonvaihteiden päivien määrä. Jos erotus on ollut yli viisi päivää, on vähennys ollut kaksi päivää. Jos erotus on ollut yli 10 päivää, on vähennys ollut neljä päivää jne. PHP toteaa, että "menetelmä ei ole jokaisessa tapauksessa täysin tarkka mutta antaa keskimäärin oikean tuloksen".

PHP huomauttaa, että listalla olevat tilaukset edustavat lukumäärältään vain noin 0,7 prosenttia Elisan tilausten kokonaismäärästä tammi - maaliskuussa 2005. PHP katsoo, että ne ovat yhtiön yleisen toimitusaikatason mukaisia eikä "mitään syrjivää menettelyä Elisan suhteen siten ole havaittavissa."

PHP:n ilmoittamien toimituspäivien kokonaismäärä poikkeaa kaikkien esimerkkitapausten osalta Elisan ilmoittamista jo lähtökohtaisesti sen vuoksi, että Elisa on laskenut ajat kalenteripäivinä lukuun ottaen myös arki-

pyhät ja viikonloput, kun PHP on puolestaan laskenut yksistään työpäivät. Lisäksi Elisa on laskenut toimitusajan siihen saakka, kun PHP on ilmoittanut valmistumisesta Elisalle. PHP on puolestaan laskenut toimitusajan siihen saakka, kun asennus on valmistunut.

Edellä kerrottujen seikkojen lisäksi PHP:n ilmoittamiin toimitusaikoihin sisältyy kahta poikkeusta lukuun ottamatta vähemmän päiviä kuin on tilauspäivän ja asennuksen valmistuspäivän väliin jäävien todellisten työpäivien lukumäärä on. Kaikkien tällaisten toimitusaikaesimerkkien osalta tämä ero ei selity edes PHP:n käyttämällä laskentamallilla vaan, kuten PHP selvityksessään tuo esiin: "Sopimuksen 154495 kohdalla meille on sattunut virhe. Excelin antama erotus on siinä 30 päivää, josta on vähennetty 12 päivää kun olisi pitänyt vähentää 10. Kalenterista laskien työpäiviä on 22..." Kahden toimitusaikaesimerkin osalta PHP:n ilmoittama toimitusaika on sama kuin tilauspäivän ja asennuksen valmistuspäivän väliin jäävien työpäivien määrä.

2.3 Elisan vastaus PHP:n selvitykseen

Elisa antoi 13.6.2005 vastauksensa PHP:n selvitykseen. Vastauksessaan Elisa kommentoi PHP:n selvitystä.

Valmistumisilmoitus

Elisa toteaa, että PHP ei faksaa valmistumisilmoituksia päivittäin, vaan valmistumisilmoitukset tulevat ryhmissä viipeellä Elisalle. Elisa toimitti vastauksensa liitteenä esimerkiksi PHP:n 30.5. ja 25.5. faksaamat valmistumisilmoitukset. PHP:n 30.5. faksaaman luettelon vanhin asennus näyttäisi listan mukaan valmistuneen 15.4.2005. Listalla on vain yksi asennus, joka on valmistunut faksin lähettämispäivänä.

Elisa toteaa, että sen on saatava tieto toimituksen valmistuspäivästä, koska se vasta tämän jälkeen voi olla yhteydessä asiakkaaseen. Jos asiakas esimerkiksi tarvitsee päätelaiteasennuksen, se voidaan tehdä vasta sen jälkeen, kun Elisa on saanut valmistumisilmoituksen.

Elisan tilausten virheet

Elisa katsoo, ettei sen tilauksissa ole moninkertaista määrää virheellisyksiä ja epäselvyyksiä. Elisan mukaan on selvää, että kun tilausmäärät ovat suuria, esiintyy yksittäistapauksellisia virheitäkin puolin ja toisin.

Elisan esimerkkitalaukset

Tilausemerkkitalauksiin viitaten Elisa toteaa, että PHP:n käyttämä laskentamalli antaa väärän kuvan tilanteesta. Elisa myös katsoo, että laskennassa tulee käyttää vuorokausia.

2.4 PHP:n kuuleminen päätöksen perusteista

Viestintävirasto lähetti 23.6.2005 Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:lle tiedoksi perusteet, joiden nojalla virasto valmisteli päätöstä PHP:n toimitusehtojen syrjimättömyydestä. Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:lle annettiin mahdollisuus lausua perusteista 22.7.2005 mennessä sekä samalla toimittaa tilastotiedot toukokuun ja kesäkuun tilausmääristä ja toimitusajoista.

Toimitusajat

PHP toimitti lausuntonsa 22.7.2005. Lausuntoon sisältyvien toimitusaika-tietojen mukaan vuokrajohtojen toimitusaika omalle palveluoperaattorille oli toukokuussa [] työpäivää ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivää. Yläkaistan PHP toimitti omalle palveluoperaattorilleen [] työpäivässä ja ulkoisille palveluoperaattoreille [] työpäivässä. Kesäkuussa vuokrajohtojen osalta toimitusajat olivat [] työpäivää omalle ja [] työpäivää ulkoisille palveluoperaattoreille. Yläkaistan osalta vastaavat toimitusajat olivat [] työpäivää ja [] työpäivää.

Eroa vuokrajohtojen toimitusajoissa oli siten toukokuussa 1,7 ja yläkaistatoimituksissa 3,3 työpäivää oman palveluoperaattorin hyväksi. Kesäkuussa vastaavat ajat olivat 2,2 ja 3,1 työpäivää.

Toimitusaikojen laskemisesta

PHP kertoo lausunnossaan tarkentaneensa laskentakaavaansa siten, että kun PHP aiemmin vähensi viikonvaihteesta 2 päivää, se nyt vähentää 1,7 päivää. Suorittamaansa otantaan perustuvan vertailun nojalla PHP toteaa, että laskennan keskimääräinen tarkkuus on selkeästi parantunut.

Tilausvahvistus

PHP kertoo ottaneensa kesäkuussa käyttöön uudistetun tietojärjestelmän Extran, josta lähtee tilausvahvistus heti, kun tilaus on syötetty siihen. Elisa saa tilausvahvistuksen 1-3 työpäivän sisällä tilauksen saapumisesta PHP:lle.

Valmistumisilmoitukset

PHP lähettää myös toimitusvahvistukset uuden järjestelmän kautta. Toimitukset vahvistetaan Extra -järjestelmään asennusta seuraavana työpäivänä. PHP luopuu faksilla lähetettävistä toimitusvahvistuksista heti, kun aikaisempaan järjestelmään tehdyt tilaukset on asennettu ja vahvistettu.

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 oikease menettelyään, Viestintävirasto voi velvoittaa hänet korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä. Velvoitteen 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 säädettyjä 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 velvoitteet kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä koskevalla markkinalla sekä tukkutason laajakaistapalveluja koskevalla markkinalla.

Päijät-Hämeen Puhelin Oyj: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 yläkaijta. Markkinaan kuuluvat lisäksi laitetilat 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 PHP:lle 17.9.2004 ja se on tullut voimaan 1.10.2004. Tukkutason laajakaistapalvelulla tarkoitetaan bittivirtapoh-

jaista (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. Markkinaaan kuuluvat datasiirtopalvelun lisäksi Internet-palveluun tarvittavat, datasiirtopalvelun tarjoajan omaa käyttöään varten asentamat verkon välityskykyä parantavat laitteet. Markkinaaan kuuluvat kaikki vastaavat tukkutason laajakaistapalvelut tekniikasta riippumatta.

PHP:lle annetuissa päätöksissä PHP:llä on todettu olevan huomattava markkinavoima alueilla, Päijät-Hämeen Puhelinyhdistyksellä oli rajoitukseton oikeus paikallisen teletoiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. PHP on edellä mainituissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevilla päätöksissä veloitettu 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 laittilan vuokrauksessa, joka on päivitetty 21.2.2005 (Viestintävirasto 304/2005 S). Suosituksen mukaan tilaajayhteyden, tilaajayhteyden ylakaistan 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 koskevilla päätöksissä. Viestintämarkkinoiden kilpailun kannalta on olennaista, että syrjimättömyysveloitetta noudatetaan teleyritysten toiminnassa.

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

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 palveluoperaattoreille, ovat syrjiviä. Viestintävirasto kehotti päätöksissään yhtiöitä muuttamaan tilaus-toimitusprosessiaan siten, että lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä kohdellaan tasapuolisesti ja että tilaus - toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin yhtiön oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä.

Sonera ja Vaasan Läänin Puhelin Oy veloitettiin lisäksi varmistamaan, että tilausvahvistukset ulkoisille palveluoperaattoreille lähetetään ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään viiden (5) työpäivän kuluttua tilauksen tekemisestä. Vaasan Läänin Puhelin Oy veloitettiin vielä ilmoittamaan asennuksen valmistumisesta aina viipymättä vuokraajalle Viestintäviraston suosituksen edellyttämällä tavalla.

Toimitusaikojen syrjimättömyys

Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:n toimitusajat ylittivät vuoden 2005 ensimmäisen neljänneksen aikana Viestintäviraston suosituksen (304/2005 S) mukaisen kahden viikon ajan. PHP:n toimitusaikaero oman operaattorin hyväksi oli joulukuussa 2004 vain yhden (1) päivän luokkaa. Tammi-maaliskuussa 2005 ero toimitusajoissa lähti kasvamaan. PHP:n ilmoittamien tilastotietojen mukaan toimitusaikaero on tällä aikavälillä suurimmillaan ollut 4,2 työpäivää oman palveluoperaattorin hyväksi.

Huhtikuusta lähtien toimitusaikaero alkoi pienentyä ollen vuokrajohtojen toimitusten osalta toukokuussa ja kesäkuussa alle kolme (3) työpäivää. Yläkaistatoimitusten osalta ero toimitusajoissa PHP:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä ylitti vielä kesäkuussakin kolme (3) työpäivää: toukokuussa eroa toimitusajoissa oli 3,3 työpäivää ja kesäkuussa 3,1 työpäivää. PHP:n lausunnon mukaan toimitusajat laskivat keväällä toimitusprosessin parantamisen ja toimitusmäärien laskun ansiosta.

Toimitusaikojen laskemisesta

Elisan toimittamista toimitusaikaesimerkeistä käy ilmi, että Elisan laskema toimitusaika on säännönmukaisesti paljon pitempi kuin Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:n laskema. Tämä johtuu ensinnäkin edellä mainitusta kalenteripäivä – työpäivä laskentatapaerosta.

Viestintävirasto toteaa, että toimitusaikojen laskeminen ja ilmoittaminen työpäivissä kalenteripäivien sijaan on hyväksyttävää. Myös Viestintävirasto käyttää ja on käyttänyt työpäivä –määrettä hyväksyttävän toimitusaikaeron ja tilausvahvistukseen kuluvan ajan ilmaisemiseen. PHP:n laskentatapa on tältä osin yhdenmukainen Viestintäviraston tavan kanssa.

Sen sijaan PHP:n käyttämä Excel –taulukkolaskentaohjelma antoi aiemmin edellä esitettyjen tilausesimerkkien valossa kohtuuttoman usein epäluotettavan tuloksen tilauksen valmistumiseen kuluneiden työpäivien määrästä. Elisan toimittaman 13 tilausesimerkin osalta vain kahdessa tapauksessa PHP:n ilmoittama työpäivien lukumäärä on sama kuin todellisten työpäivien määrä. Todettakoon vielä, että kaikkien 11 virheellisen toimitusaikaesimerkin osalta virhe on sellainen, että PHP:n ilmoittama työpäivien määrä on pienempi kuin todellisten työpäivien määrä.

PHP myöntää, että sen käyttämä menetelmä ei ollut jokaisessa tapauksessa täysin tarkka. Yhtiön mukaan se kuitenkin antoi keskimäärin oikean tuloksen. Viestintävirasto toteaa, että ”keskimäärin oikea tulos” ei ole riittävä silloin, kun hyväksyttävä toimitusaikaero lasketaan muutamissa päivissä. PHP:n käyttämä laskentatapa näytti tuottavan epäluotettavia tilastoja yhtiön toimitusajoista. Tilausesimerkkien mukaan yhtiön ilmoittamat toimitusajat olivat 84 prosentissa tapauksia pienemmät kuin mitä ne todellisuudessa olivat.

Lausunnoissaan, jonka PHP antoi Viestintäviraston päätöksen perusteita koskevasta luonnoksesta, PHP kertoo tarkentaneensa laskentakaavaansa siten, että kun se aiemmin vähensi viikonvaihteesta 2 päivää, se nyt vä-

hentää 1,7 päivää. Suorittamaansa otantaan perustuvan vertailun nojalla PHP toteaa, että laskennan keskimääräinen tarkkuus on selkeästi parantunut.

Tilausvahvistus

PHP:n mukaan yhtiön käytössä olevat järjestelmät eivät aiemmin sisältäneet tietoa tilausvahvistuksen antamispäivämäärästä. PHP on lausuntonsa mukaan kesäkuussa ottanut käyttöönsä uudistetun tietojärjestelmän Extran, josta lähtee tilausvahvistus heti, kun tilaus on syötetty siihen. Palveluoperaattori saa tilausvahvistuksen 1-3 työpäivän sisällä tilauksen saapumisesta PHP:lle. Menettely täyttää Viestintäviraston suosituksen, jonka mukaan tilausvahvistus toimitetaan viimeistään viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.

Valmistumisilmoitus

PHP:n selvityksen mukaan yhtiö on viime aikoihin asti faksannut valmistumisilmoituksen Elisalle päivittäin kunakin päivänä toimitetuista tilauksista. Elisan vastauksen mukaan tämä ei pidä paikkaansa vaan valmistumisilmoitukset ovat tulleet erissä, joissa on ollut mukana pitemmällä aikavälillä valmistuneita asennuksia. Elisa toimitti vastauksensa liitteenä esimerkiksi PHP:n 30.5. faksaaman luettelon valmistuneista asennuksista. Vain yksi listan asennuksista oli valmistunut faksin lähettämispäivänä. Elisan toimittamien faksiesimerkkien perusteella voidaan todeta, ettei PHP:n menettely ole tältä osin täyttänyt Viestintäviraston suositusta 304/2005 S, jonka mukaan toimituksen valmistumisesta ilmoitetaan vuokraajalle viipymättä.

PHP:n 22.7. päivämäärän lausunnon mukaan se lähettää myös toimitusvahvistukset uuden kesäkuussa käyttöön otetun Extra -järjestelmän kautta. Toimitukset vahvistetaan Extra -järjestelmään asennusta seuraavana työpäivänä. Tällöin menettely on Viestintäviraston suosituksen mukainen.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo yllä mainituin perustein, että Päijät-Hämeen Puhelin Oyj ei ole vuoden 2005 ensimmäisen neljänneksen aikana noudattanut viestintämarkkinalain nojalla annetuissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevilla päätöksillä asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan tilaajayhteystuotteita ja tukkutason laajakaistapalvelua omalle palveluyritykselle selvästi lyhyemmässä ajassa kuin ulkoisille palveluyrityksille. Viestintävirasto toteaa kuitenkin, että toukokuusta lähtien ero johtovuokrien toimitusajoissa on pysynyt alle kolmessa (3) työpäivässä ja yläkaistatoimitustenkin osalta toimitusaikaero on ollut vain muutaman työtunnin yli kolme (3) työpäivää.

Viestintävirasto edellyttää, että Päijät-Hämeen Puhelin Oyj vakauttaa tilaus- ja toimitusprosessinsa toteutuksen ja resurssoinnin siten, että lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä kohdellaan jatkuvasti tasapuolisesti ja että tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä.

Päätöksen noudattamisen seuraamista varten Viestintävirasto kehottaa Päijät-Hämeen Puhelin Oyj:tä toimittamaan tilastotiedot toimitusaikojensa syrjimättömyydestä jatkossakin. Tiedot on toimitettava Viestintävirastolle heinäkuun alusta lähtien 31.10.2005 asti, kuukausittain aina seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Toimitusajat on laskettava todellisten työpäivien mukaan. Toimitettavista tiedoista on käytävä ilmi ti-

laajayhteys- ja DSL -operaattorituotteiden tilausmäärät ja keskimääräiset toimitusajat PHP:n omalle palveluoperaattorille ja ulkoisille palveluoperaattoreille. Toimitusaikaa koskevaan tietoon on sisällytettävä koko tilauksen käsittelyyn kuuluva aika. Toisin sanoen aika joka kuluu siitä, kun tilaus on tullut PHP:lle siihen asti, kun asennus on valmistunut. 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.

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.

Yksikön päällikön sijainen
viestintäverkkoasiantuntija

Pekka Sillanmäki

Lakimies

Sirpa Sillstén

LIITTEET

Valitusosoitus

TIEDOKSI

Elisa Oyj (asianosaisjulkisin osin)

