



8.8.2005

453/532/2005

Salon Seudun Puhelin Oy
Tehdaskatu 6
24100 SALO

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS SALON SEUDUN PUHELIN OY:N TOIMITUSEHTOJEN SYRJIMÄTTÖMYYDESTÄ

ASIANOSAINEN

Salon Seudun Puhelin Oy

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ

Elisa Oyj

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

Viestintävirastoon saapui 7.4.2005 Elisa Oyj:n (jäljempänä Elisa) laatima toimenpidepyyntö, jossa se pyytää Viestintävirastoa selvittämään, ovatko Salon Seudun Puhelin Oy:n (jäljempänä SSP) toimitusajat laajakaistan tukkutuotteissa (operaattori xDSL ja tilaajayhteydet) omalle ja vieraalle palveluoperaattorille viestintämarkkinalain (393/2003) mukaisia.

Elisan toimenpidepyynnön mukaan SSP:n verkkotuotteiden keskimääräiset toimitusajat ovat olleet tammikuussa noin 39 päivää ja helmikuussa noin 45 päivää. Elisa toteaa, että toimitusajat ovat erittäin pitkiä verrattuna Viestintäviraston suositusaikoihin. Elisan mukaan toimitusviipeet vaikuttavat olennaisesti Elisan laajakaistatuotteiden kysyntään ja sitä kautta kilpailuolosuhteisiin SSP:n HMV – alueella. Tämän vuoksi Elisa pyytää Viestintävirastoa tutkimaan kohdistuvatko toimitusviipeet syrjimättömällä tavalla SSP:n omaan palveluoperaattoriin ja vieraisiin palveluoperaattoreihin, kuten Elisaan.

Elisa täydensi toimenpidepyyntöään 11.5.2005 toimittamalla esimerkkilistan xDSL- ja tilaajayhteystilauksista, jotka Elisa on SSP:lle toimittanut. Elisan toimittamalla listalla on 20 tilausesimerkkiä. Listalla on tilauspäivän lisäksi, vahvistuspäivämäärä, operaattorin ilmoittama asennuspäivä ja toimitusaika, jonka Elisa on laskenut kalenteripäivinä viikonloput mukaan lukien.

Tilauseimerkkien toimittamisen yhteydessä Elisa totesi, että SSP vahvistaa toimitukset muutaman päivän sisällä tilauksesta, joten tältä osin SSP:n toiminnassa ei ole valittamisen aiheutta. Vahvistettuun päivämäärään voi myös luottaa ja jos se muuttuu SSP ilmoittaa siitä. Valmistumisilmoituskin tulee useimmiten samana päivänä kuin liittymä kytketään, joten tältäkin osin SSP:n toiminta on moitteetonta. Ainoa epäkohta on Elisan mukaan pitkä toimitusaika, tilaajayhteyksien osalta noin viisi (5) 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 H MV - asemassa olevilta verkkoyrityksiltä tilastotietoja toimitusajoista ja niiden syrjimättömyydestä touko-heinäkuussa 2004. Saatujen tilastotietojen perusteella voitiin todeta, että keskimääräiset toimitusajat olivat useimmissa 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 lokakuun 2004 -maaliskuun 2005 toimitusajoista H MV -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.

2.1 SSP:n toimitusaikojen selvitys ennen toimenpidepyyntöä

Salon Seudun Puhelin Oy toimitti Viestintävirastolle tilastot toimitusajoistaan lokakuun 2004 - helmikuun 2005 väliseltä ajalta. SSP:n toimittamien ADSL -tuotteita ja tilaajayhteystuotteita koskevien tietojen mukaan vuoden 2004 viimeisen neljänneksen aikana toimitusaikaero oman ja ulkoisen palveluoperaattorin välillä oli 3,8 - 11,5 kalenteripäivää.

Vuoden 2005 kahden ensimmäisen kuukauden toimitusaikatietojen mukaan ero SSP:n ADSL -tuotteiden ja tilaajayhteystuotteiden toimitusajoissa oli tammikuussa 3,6 kalenteripäivää ja helmikuussa 3,5 kalenteripäivää. SSP totesi toimitusaikaselvityksessään 30.3.2005, että "toimitusaikojen muodostumisessa oman palveluoperaattorin asiakkaille ja muiden palveluoperaattoreiden asiakkaille ei ole mitään eroa, sillä työnohjausjärjestelmät, työjonot ja työryhmät ovat täsmälleen samat sekä operaattori- että omille asiakkaille, ja kaikki tilaukset kirjataan samoihin työjonoihin."

2.2 SSP:n selvitys toimenpidepyynnön johdosta

Viestintävirasto pyysi SSP:ltä selvitystä Elisan toimenpidepyynnön johdosta. Selvityksessä pyydettiin tuomaan esiin, mikä osuus SSP:n ilmoittamista tammikuun-helmikuun 2005 toimitusajoista kului tilausten käsittelyyn, mikä varsinaiseen toimitukseen ja mikä mahdollisesti tilausvahvistuksen toimittamiseen. Lisäksi selvitykseen pyydettiin liittämään maaliskuun toimitusaikatiedot ja yksityiskohtaiset tiedot 15:sta Elisan tilausesimerkin tilauspäivästä, tilausvahvistuksen antamispäivästä, valmistusilmoituspäivästä ja asennuspäivästä sekä tieto siitä, moneksiko päiväksi SSP on tilastoissaan laskenut kyseisten tilausten toimitusajan. SSP toimitti pyydetyn selvityksen määräaikaan mennessä.

SSP:n DSL -yhteyksiin liittyvät prosessit

Selvityksen mukaan Salon Seudun Puhelin Oy uudisti organisaationsa 1.10.2004 alkaen. Uudessa organisaatiossa on erotettu verkko-operaattoritoiminnot, palveluoperaattori ja yritys- ja kuluttajamyyntiyksiköt.

Aikaisemmin SSP:n omien myyntiyksikköjen tilaukset ja operaattorien tilaukset käsiteltiin eri organisaatioissa. Organisaatiouudistuksen yhteydessä kaikki laajakaistan ja tilaajayhteyksiin liittyvien tilausten käsittely keskitettiin palveluoperaattorin tilauskeskukseen, johon SSP:n myyntiyksiköiden ja jälleenmyyjien sekä muiden operaattorien tilaukset tulevat sähköpostitse, ja jossa ne käsitellään työtilauksiksi, valitaan asennusaika asennuskalenterista ja tehdään tilausvahvistukset.

SSP kertoo selvityksessään myös huhtikuun loppupuolella tekemästään työnvalmistelun uudelleenorganisoinnista, jonka tavoitteena on, että tilaukset ovat asennuskelpoisia viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta. SSP:n on tarkoitus parantaa myös asennustehokkuutta. Selvityksessä tarkemmin kuvailtu uusi asennusjärjestely on SSP:n mukaan täydessä käytössä oletetun seuraavan laajakaista-asennusruuhkan alkaessa elokuussa.

SSP:n aiemmin antamat selvitykset

SSP toteaa selvityksessään, että se on aiemmin toimittanut vertailutiedot ainoastaan ADSL-palvelun osalta, koska se on ainoa tuote, jota sellaisenaan toimitetaan sekä omalle palveluoperaattorille että kilpaileville operaattoreille. SSP toimittaa lisäksi pelkkiä tilaajayhteyksiä ja yläkaistoja kilpaileville operaattoreille, mutta omalle operaattorille näitä ei toimiteta erillisinä, vaan ADSL-palvelun osana, joten niiden osalta ei toimitusaikoja voitu varsinaisesti verrata.

SSP toteaa selvityksessään toimittaneensa Viestintävirastolle tilastot ADSL-liittymien toimitusajoista lokakuun 2004 - helmikuun 2005 väliseltä ajalta. SSP ei ole väärinkäsityksen takia toimittanut tilattujen yhteyksien määrätietoja eikä ollenkaan tilastotietoja maaliskuulta. SSP tilastoi aikaisemmin erikseen määräpäivätyöt ja tavoiteaikatyöt, mutta uuden tilaston pohjana on Viestintäviraston määrittelemä kokonaisaika tilauksesta toimitukseen kaikille liittymille. Samalla SSP on myös eriyttänyt tilastoissaan erikseen laskennallisesti tilaajaajohtojen, yläkaistojen ja DSL-palvelun toimitusmäärät ja ajat, vaikka nykyisessä

operaattorihinnastossa ei olekaan esitetty kyseisiä komponentteja erillisinä DSL-liittymien yhteydessä, eivätkä ne esiinny erillisinä palvelutuotteina asiakashinnastoissa.

SSP:n selvitys toimitusajoista

SSP esittää selvityksessään Viestintäviraston pyytämät tilastotiedot vuoden 2004 lokakuusta vuoden 2005 kesäkuuhun kuukausittain. Tilastotiedoissa on SSP:n mukaan huomioitu kaikki työt, ja toimitusaika on laskettu tietojärjestelmään syötetyn tilaus- ja toimituspäivän perusteella. ADSL –vuokrajohtojen osalta toimitusmäärät ja –ajat olivat SSP:n mukaan seuraavat.

Ajankohta	SSP:n oman po:n toimitus määrät ja -ajat	ulkoisten po:iden toimitusmäärät ja –ajat	ero toimitusajoissa
tammikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	-0,7
helmikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	4,3
maaliskuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	6,2
huhtikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	6,7
toukokuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	0,9
kesäkuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	0,5

ADSL –yläkaistan osalta toimitusmäärät ja –ajat olivat SSP:n mukaan seuraavat.

Ajankohta	SSP:n oman po:n toimitus määrät ja -ajat vuorokausissa	ulkoisten po:iden toimitusmäärät ja –ajat vuorokausissa	ero toimitusajoissa vuorokausissa
tammikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	-1,4
helmikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	4,9
maaliskuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	6,1
huhtikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	4,8
toukokuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	1,3
kesäkuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	0,8

ADSL –palvelun osalta toimitusmäärät ja –ajat olivat SSP:n mukaan seuraavat.

Ajankohta	SSP:n oman po:n toimitus määrät ja -ajat vuorokausissa	ulkoisten po:iden toimitusmäärät ja –ajat vuorokausissa	ero toimitusajoissa vuorokausissa
tammikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	-2,1
helmikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	4,9
maaliskuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	3,9
huhtikuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	3,6
toukokuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	1,2
kesäkuu 2005	[] kpl []	[] kpl []	-0,1

Luvuissa on SSP:n mukaan mukana kaikki työtilaukset. Tilastointikuukautena on tilauksen valmistumiskuukausi. SSP on tilastoinut tietojärjestelmässään tilauspäiväksi tilauksen käsittelypäivän, koska näin on saatu järjestelmään samalla tieto tilausvahvistuksen lähettämispäivästä. Todelliseen toimitusaikaan pääsemiseksi lukuihin on tämän vuoksi lisättävä aika, joka kuluu tilauksen saapumisesta SSP:n sähköpostiin sen syöttämiseen / tilausvahvistuksen lähettämiseen.

SSP:n keräämien tietojen perusteella tilausten käsittelyaika on alkuvuonna ollut keskimäärin 4,5 vuorokautta. Pisimmät ajat ovat olleet tammikuun ja helmikuun alussa, jolloin Elisalta tuli muutamassa erässä

useita kymmeniä tilauksia. Tämä nosti käsittelyajan yhdessä ESV - tilausruuhkan kanssa yksittäisten tilausten osalta jopa 11 päivään.

SSP:n mukaan ruuhkatilanteiden pidentynyt käsittelyaika koskee samalla tavalla omaa operaattoria kuin kaikkia muitakin operaattoreita. Keskimääräinen käsittelyaika oli alkuvuonna lyhyin Aurian tilauksille (3,8 vrk) seuraavaksi lyhyin SSP:n tilauksille (3,9 vrk) ja pisin Elisän tilauksille (5,9 vrk). Erot johtuvat SSP:n mukaan lähinnä puutteellisista tilauksista, joissa otetaan välittömästi yhteyttä tilaavaan operaattoriin, jolloin tilaus jää odottamaan vastausta. Elisän osalta tällaisia tilauksia on 1 – 2 päivässä ja ne viivästyvät tyypillisesti noin viikon. SSP ei palauta tilauksia hylättynä näissä tapauksissa vaan pyrkii yhdessä tilaavan operaattorin kanssa korjaamaan puutteet. Tästä aiheutuu kuitenkin käsittelyaikojen pitenemistä.

SSP kertoo sopineensa tilastoinnin yhdenmukaistamiseksi, että sen tietojärjestelmään viedään tilauspäivämääräksi suoraan tilauksen SSP:lle saapumispäivä, jolloin todellinen toimitusaika saadaan suoraan järjestelmästä, vaikka tällöin menetetäänkin tilausvahvistuspäivämäärän tilastointimahdollisuus. Tämä käytäntö on ollut voimassa 23.5.2005 alkaen.

Elisän ilmoittamista toimitusajoista ja tilausesimerkeistä

SSP:n käsityksen mukaan Elisän ilmoittamat SSP:n keskimääräiset toimitusajat (tammikuussa 39 ja helmikuussa 45 päivää) sisältävät myös Elisän organisaatiossa liittymien toimitukseen käytetyn ajan. SSP katsoo, että jos ajat ovat suoraan Elisän tilastosta, kyseessä lienee liittymän kokonaistoimitusaika asiakkaan tilauksesta Elisän toimitukseen, josta vain osa muodostuu tilaussähköpostin SSP:lle saapumisen ja Elisalle tehdyn toimitusvahvistuksen välisestä ajasta. SSP toteaa, että koska se kuitenkin ei tiedä liittymien alkuperäisiä tilauspäivämääriä, se ei voi ottaa kantaa Elisän sisäisiin käsittelyaikoihin.

SSP:n selvityksessä on pyydetty tiedot sille selvityspyynnössä listatuista esimerkkitalauksista. SSP:n ilmoittamat tilaus- tilausvahvistus- ja asennuspäivät ovat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta samat kuin Elisän ilmoittamat. Yhden tilausesimerkin osalta tilaus on SSP:n mukaan saapunut päivää myöhemmin Elisän ilmoittamasta tilauspäivästä.

SSP:n toimitusaikojen tasapuolisuudesta

Salon Seudun Puhelin Oy:n mukaan sen organisaatorakenne ja prosessit on rakennettu palvelemaan sekä omaa operaattoria että kilpailevia operaattoreita tasapuolisesti. Normaali toimintatilanteessa järjestelmä tuottaa erittäin tasapuoliset asennustulokset sekä omalle että vieraalle operaattorille, mutta asennusten ruuhkautuessa muodostuu enemmän eroa asennusaikoihin.

SSP:n mukaan sen tutkimuksissa ei löytynyt mitään varsinaista virhetoimintaa, prosessin väärinkäyttöä tai oman operaattorin suosimista, joka aiheuttaisi toimitusaikojen eron kasvamisen ruuhkatilanteissa. Toimitusaikaero näissä tapauksissa näyttäisi SSP:n mukaan johtuvan useista pienistä tekijöistä.

SSP:n käsityksen mukaan ero ruuhkatilanteissa aiheutuu pääosin siitä, että peruuntuneiden töiden ja töiden uudelleenjärjestelyjen vuoksi vapautuneiden asennusaikojen täyttäminen tapahtuu ensisijaisesti sellaisilla yläkaistatöillä, joilla ei ole lainkaan toivottua asennuspäivää, jolloin tällaisia töitä menee osin "jonon ohi". Asennuskalenteri ei pysty automaattisesti järjestelemään jo ajoitettuja töitä aikaisemmaksi, vaan kaikki asennusajan muutokset tehdään käsityönä. Tämän vuoksi vapautuneiden asennusaikojen täyttäminen uusilla asennuksilla on nopeinta. Jonon ohi menee enemmän oman palveluoperaattorin kuin ulkoisten palveluoperaattorien töitä, koska oman operaattorin osuus yläkaista-asennuksista on suurempi ja omalla operaattorilla on merkittävästi enemmän töitä, joilla ei ole toivottua asennuspäivää.

SSP:n mukaan muita syitä toimitusaikaeroille ovat ulkoisten palveluoperaattorien useammin puutteelliset tilaukset, joissa ei aina ole kunnolla selvitetty asiakkaan liittymätilannetta ja asennusympäristöä. Tästä aiheutuu käsittelyviipeitä. Selvityksensä mukaan SSP pyrkii näissä tilanteissa ottamaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse suoraan kysymyksessä olevaan operaattoriin ja selvittämään asian välittömästi. Jos SSP useiden operaattorien tapaan palauttaisi kyseiset työt hylättyinä ja odottaisi uutta tilausta, olisivat SSP:n käsittely- ja asennusajat keskimäärin lyhyempiä, mutta itse liittymien toimittaminen viivästyisi merkittävästi.

Myös eri asennusryhmien vaihteleva kuormitus aiheuttaa SSP:n mukaan ajoittain toimitusaikajonoja; kun operaattorit ostavat vähemmän asennuksia pistorasialle asti, on sisäasennustöitä tekevien työryhmien keskimääräinen asennusaika eräinä kuukausina ollut hieman yläkaista-asennuksia ja jakamoon asti asennuksia tekevien työryhmien aikaa lyhyempi. Tästä on hyötynyt oma palveluoperaattori, joka ostaa enemmän asennuksia pistorasialle asti. Vastaava ero on toisina kuukausina muodostunut päinvastaiseen suuntaan.

SSP:n mukaan toimitusaikajonoa aiheuttaa senkin vuoksi, että ulkoisten operaattorien tilausten saapuminen painottuu operaattorien omien käsittelyprosessien vuoksi useammin viikon loppupuolelle. Tästä johtuen niiden käsittely viivästyy ainakin osittain viikonlopun yli, josta aiheutuu kaksi päivää käsittelyviivettä. SSP:n oman palveluoperaattorin tilaukset taas saapuvat välittömästi sopimuksen täyttämisen jälkeen sähköpostilla, myös lauantaisin.

Huolimatta pienistä toimitusaikajonoista SSP ei toistaiseksi ole siirtynyt jarruttamaan mitään töitä sen takia, että eri operaattorien toimitusajat saataisiin samoiksi. Sen sijaan SSP:n mukaan se yrittää koko ajan tehdä maksimimäärän kaikkien operaattorien asennuksia kaikilla työryhmillään. Laajakaistaliittymien kysyntä on pysynyt jo useita kuukausia SSP:n alueella poikkeuksellisen korkealla tasolla. Kysyntä on SSP:n mukaan jakautunut erittäin tasaisesti kaikille operaattoreille.

Elisan markkinaosuus uusista DSL -liittymistä SSP:n alueella on Viime viikkoina SSP:n arvioiden mukaan ollut noin [] prosenttia, Auria/Telia-Soneran [] prosenttia ja SSP:n oma osuus [] prosenttia, joten pidentynyt asennusaika ei SSP:n käsityksen mukaan ilmeisesti ole ollut suuri este ulkoisten operaattorien markkinaosuuskehitykselle, eikä näin ollen näytä ohjaavan ainakaan laajasti asiakkaita SSP:n liittymän

käyttäjiksi. Koko alkuvuoden aikana SSP:n markkinaosuus on ollut uusista liittymistä noin [] prosenttia ja Elisan lähes [] prosenttia.

SSP toteaa selvityksensä lopuksi ymmärtävänsä, että kireässä kilpailutilanteessa pienetkin tekijät ovat tärkeitä, ja joustava asennuspalvelu on tärkeätä kaikille toimijoille, myös SSP:lle itselleen. SSP on tästä syystä muuttanut organisaatiotaan ja prosessejaan sekä hankkinut omia resursseja ja sopinut asennuspalvelujen alihankinnasta lyhentääkseen asennusaikoja edelleen. SSP:n mukaan se tulee jatkossakin pyrkimään lyhyisiin ja tasapuolisiin asennusaikoihin DSL - palveluissaan ja -johdoissaan.

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 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 velvoitteet kiinteän puhelinverkon tilaajayhteyksiin pääsyä koskevalla markkinalla sekä tukkutason laajakaistapalveluja koskevalla markkinalla.

Salon Seudun 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 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 SSP: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.

SSP:lle annetuissa päätöksissä SSP:llä on todettu olevan huomattava markkinavoima alueella, jolla Salon Seudun Puhelimella oli rajoitukseton oikeus paikallisen teletoiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. SSP on edellä mainituissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevilla 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 laittilan 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 ja asennukset on tehtävä tasapuolisesti ja yhtä nopeasti niin vuokraajalle kuin omalle palveluntarjoajalle. Suosituksessa todetaan myös, että tilausvahvistus toimitetaan viimeistään viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta ja että toimituksen valmistumisesta ilmoitetaan vuokraajalle viipymättä.

4. PERUSTELUT

Toimitusehtojen syrjimättömyys on keskeinen tavoite Viestintäviraston viestintämarkkinalain nojalla antamissa huomattavaa markkinavoimaa koskevilla 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 HMOV -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, 9.2.2005 Sonera Carrier Networks Oy:lle, 30.3.2005 ja 11.5.2005 Vaasan Läänin Puhelin Oy:lle, 17.6.2005 Lännen Puhelin Oy:lle, 27.7.2005 Päijät-Hämeen Puhelin Oyj sekä 1.8.2005 Oulun Puhelin Oyj:lle. Päätöksissään Viestintävirasto on katsonut, että sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden johdosta toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pidempi kuin omalle palveluoperaattorille, ovat syrjiviä.

Salon Seudun Puhelin Oy:n toimitusajat ylittivät kuluvana vuonna kesäkuuta lukuun ottamatta Viestintäviraston suosituksen (304/2005 S) mukaisen kahden viikon ajan. Tilausten kokonaistoimitusajoissa ei kuitenkaan ole touko-kesäkuussa ollut kahta (2) työpäivää suurempaa eroa oman ja ulkoisten palveluoperaattorien välillä.

Tilausvahvistus

SSP:n mukaan se lähettää tilausvahvistuksen samana päivänä kun tilaus tallennetaan sen järjestelmään. SSP:n mukaan tilauskäsittely on puolestaan alkuvuonna vienyt keskimäärin 4,5 vuorokautta.

Elisan tilausesimerkkien osalta tilauskäsittely on vienyt keskimääri 2,1 päivää. Viestintävirasto toteaa, että SSP lähettää tilausvahvistuksen ulkoisille operaattoreille viimeistään viiden (5) työpäivän kuluttua tilauksen tekemisestä.

Valmistumisilmoitus

SSP:n selvityksestä käy ilmi, että yhtiö lähettää tilauksen valmistumiskuittauksen samana päivänä, kun asennus on valmistunut. Viestintävirasto toteaa, että menettely täyttää Viestintäviraston suosituksen, jonka mukaan toimituksen valmistumisesta ilmoitetaan vuokraajalle viipymättä.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo yllä mainituin perustein, että Salon Seudun Puhelin Oy on noudattanut viestintämarkkinalain nojalla annetuissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan tilaajayhteystuotteita ja tukkutasen laajakaistapalvelua ulkoisille palveluyrityksille niin, ettei toimitusaikaero ole ylittänyt kolmea (3) työpäivää.

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 (julkisin osin)