



11.5.2005

176/532/2005

Vaasan Läänin Puhelin Oy
PL 59
65101 VAASA

Viite
Ref.
Ref.
Asia
Ärende
Subject

VIESTINTÄVIRASTON PÄÄTÖS VAASAN LÄÄNIN PUHELIN
OY:N TOIMITUSEHTOJEN SYRJIMÄTTÖMYYDESTÄ

ASIANOSAINEN

Vaasan Läänin Puhelin Oy

TOIMENPIDEPYYNNÖN TEKIJÄ

Oy Multi.fi Finland Ab Ltd

1. TOIMENPIDEPYYNTÖ

Oy Multi.fi Finland Ab Ltd (jäljempänä Multi.fi) on toimenpidepyynnössään 24.2.2005 epäillyt, toimiiko Vaasan Läänin Puhelin Oy (jäljempänä VLP) viestintämarkkinalain (393/2003, jäljempänä VML) ja sen nojalla annettujen huomattavan markkinavoiman (jäljempänä HMV) päätösten edellyttämällä tavalla syrjimättömästi toimittaessaan tilaajayhteyksiä ulkoisille palveluyrityksille. Erityisesti Multi.fi on kokenut VLP:n toimitusehdot ja toimituksiin liittyvät käytännöt ongelmallisiksi.

Saatavuuskysely

Multi.fi mainitsee ongelmana ensinnäkin VLP:n saatavuuskyselyjä koskevan käytännön. VLP ei vastaa Multi.fin saatavuuskyselyihin vaan katsoo, että Multi.fin tulisi tehdä tilaus suoraan ilman edeltävää saatavuuskyselyä. Multi.fi toteaa kuitenkin, että tilaaminen suoraan on ongelmallista, koska toimituksesta ei ole varmuutta. Multi.fi katsoo, että loppuasiakas kärsii kohtuuttomasti, jos tilaajayhteyden tilaus ei perustu saatavuuskyselyyn ja tilaus voi näin ollen toimitusvaiheen lopussa kokonaan peruuntua.

Multi.fi on myöntynyt osaksi VLP:n "toimintatapoihin" ja on sittemmin kysynyt vain keskusalueen osoitetta, johon loppuasiakas on kytketty. Toimenpidepyynnön laatimishetkellä Multi.fi ei saanut kaikissa tapauksissa tietoa edes keskusalueesta. VLP katsoo, että Multi.fin tulee

karttatiedon perusteella tietää keskuksista ja niihin kuuluvista alueista. Kuitenkin Multi.fin mukaan on tosiasia, että rajat eri keskuksien välillä eivät ole selviä.

Toimenpidepyynnön laatimishetkellä Multi.fillä oli avoimia keskusalue kyselyjä 20-30, monet yli 4 viikkoa vanhoja. Niiden osalta VLP:ltä on lopulta tullut tieto, että kyselyt ovat hävinneet. VLP on kehottanut Multi.fitä lähettämään kyselyt uudelleen käsiteltäviksi.

Tilaus

Tilausvahvistuksen osalta Multi.fi toteaa ongelmaksi sen, ettei VLP:n vahvistama toimituspäivämäärä useinkaan pidä paikkaansa. Ongelmallisia ovat Multi.fin kokemuksen mukaan myös tapaukset, joissa VLP antamastaan tilausvahvistuksesta huolimatta ilmoittaa vasta asennuspäivänä tai sen jälkeen, että Multi.fi onkin tilannut yhteyden väärään keskukseen.

Toimitus

VLP toimittaa yhteyden talojakamoon. Multi.fi teettää alihankintana kytkennän talojakamosta asuntoon. Multi.fi olisi valmis tilaamaan myös pistorasia-asennuksen VLP:ltä mutta se on toistaiseksi ollut mahdotonta. Vaikka pistorasia-asennus on ollut vuoden 2005 alusta alkaen VLP:n operaattorihinnastossa, sitä ei myydä Multi.fille. Tämän seikan VLP ilmoitti Multi.fille palaverissa 15.2.2005, suureen tilaus / toimituskantaan vedoten.

Kolmannen osapuolen käyttäminen toimitusprosessissa pidentää siihen kuluvaan aikaa, koska sisäverkkotyötä ei voi tehdä ennen kuin VLP on saanut tilaajayhteyden valmiiksi. Toimitusprosessiin kuluvaan aikaa lisää entisestään VLP:n omaksuma käytäntö lähettää valmistumisilmoitus noin kahden (2) päivän kuluttua yhteyden valmistumisesta.

Multi.fi kokee myös haitalliseksi VLP tavan ilmoittaa Multi.fin asiakkaalle että asentajan työ on tehty ja loppu riippuu Multi.fistä. Kun VLP informoi loppuasiakasta heti työn valmistuttua mutta Multi.fitä vasta muutaman päivän kuluttua, aiheuttaa se ainakin muutaman lisäpuhelun niin loppuasiakkaan ja Multi.fin välillä kuin myös Multi.fin ja VLP:n välillä. Multi.fi ei hyväksy sitä, että VLP ottaa yhteyttä loppukäyttäjään, kun kyseessä on toimitus talojakamoon.

Toimitusajat

Multi.fi toteaa, että "on yleisesti tiedossa että VLP:n Netikka-itseasennus -paketin toimittaminen kestää korkeintaan 2-3 viikkoa ja tilaajayhteyden toimitus muulle operaattorille 8 viikkoa tilauspäivämäärästä laskettuna. Multi.fille tilaajayhteyden toimitus kesti toimenpidepyynnön laatimishetkellä vähintään 10-12 viikkoa (keskusalue-kyselyn sisältäen). Multi.fi toteaa, että liian pitkä toimitusaika johtaa useasti siihen, että asiakas valitsee VLP:n oman laajakaistapalvelun kesken toimitusprosessin.

Multi.fi kokee ongelmalliseksi myös sen, jos loppuasiakkaalla on ollut muun operaattorin ADSL -yhteys, eikä VLP toimita tilaajayhteyttä Multi.fille ennen kuin toinen operaattori on irtisanonut yhteyden. Multi.fi

ihmettelee, miksi yhteyttä ei voi toimittaa talojakamoon, jos kuparia on vapaana? Multi.fi joutuu kuitenkin tilaamaan sisäverkkokytken erikseen.

Yhteyden toimivuus – ja toimituksen testaus

Multi.fi toteaa, että toimitettu yhteys testataan vain harvoin. Myös yhteyden merkintä talojakamossa on ollut riittämätöntä, jotta Multi.fin käyttämä alihankkija pystyisi tekemään sisäverkkko-asennuksen loppuun. VLP on myöntänyt palaverissa 15.2.2005, että VLP:n asentajasta riippuu, tuleeko työ tehtyä "kunnolla" vai ei. Multi.fi huomauttaa, että VLP:llä on kuitenkin voimassa oleva ISO sertifiointi ja sen mukainen laadunvalvonta.

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 HMM - asemassa olevilta verkkoyrityksiltä tilastotietoja toimitusajoista ja niiden syrjimättömyydestä touko-heinäkuussa 2004. Uusi selvitys lokakuun 2004 – maaliskuun 2005 toimitusajoista pyydettiin 29.12.2004. Saatujen tilastotietojen perusteella voidaan todeta, että keskimääräiset toimitusajat ovat useimmissa teleyrityksessä olleet seuranta-aikana lähellä Viestintäviraston suosituksen mukaista kahta viikkoa. Tilastojen perusteella toimitusajoissa ei VLP:tä ja muutamaa muuta poikkeusta lukuun ottamatta havaittu myöskään merkittäviä eroja omalle palveluyritykselle ja kilpaileville palveluyrityksille toimitettujen yhteyksien välillä.

Elisa Oyj pyysi 16.11.2004 ja 24.2.2005 Viestintävirastoa selvittämään VLP:n tilaajayhteystuotteiden toimitusaikojen syrjimättömyyden. Viestintävirasto antoi 30.3.2005 asiasta päätöksen, jossa Viestintävirasto katsoi, että Vaasan Läänin Puhelin Oy ei ole noudattanut viestintämarkkinalain nojalla annetuissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan tilaajayhteystuotteita ja tukkutason laajakaistapalvelua omalle palveluyritykselle selvästi lyhyemmässä ajassa kuin ulkoisille palveluyrityksille ja toimittaessaan yhteyksiä omalle palveluoperaattorilleen suhteessa tilauksiin huomattavasti enemmän kuin ulkoisille palveluoperaattoreille.

Viestintävirasto edellytti, että Vaasan Läänin Puhelin Oy muuttaa tilaus- ja toimitusprosessinsa toteutusta ja resurssointia siten, että lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä kohdellaan tasapuolisesti ja että tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin Vaasan Läänin Puhelin Oy:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä. Vaasan Läänin Puhelin Oy veloitettiin saattamaan toimitusprosessinsa päätöksen mukaiseksi kuukauden kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta. Vaasan Läänin Puhelin Oy on saanut Viestintäviraston päätöksen tiedokseen 31.3.2005 eikä ole

määräajassa hakenut siihen muutosta korkeimmalta hallinto-oikeudelta, joten päätös on lainvoimainen.

2.1 VAASAN LÄÄNIN PUHELIN OY:LTÄ SAATU SELVITYS

Vaasan Läänin Puhelin Oy antoi 14.3.2005 selvityksen Multi.fin toimenpidepyynnön johdosta.

Saatavuuskysely

Selvityksessään VLP toteaa, että saatavuuskyselyistä neuvoteltiin Multi.fin kanssa 15.2.2005. Tuolloin sovittiin, että saatavuuskysely tehdään vain, jos "on aihetta epäillä ongelmia saatavuuden suhteen." Saatavuuskyselyihin sovittiin vastattavan ilmoittamalla keskusalue tieto.

VLP:n mukaan Multi.fin pitkään odottamat saatavuuskyselyvastaukset ovat "hävinneet tietojärjestelmästä johtuvista syistä".

Tilaus

VLP:n mukaan Multi.fin tilaukset käsitellään samalla rutiinilla kuin muidenkin operaattorien tilaukset. Tilausvahvistus lähetetään välittömästi, kun tilaus on tallennettu VLP:n tietojärjestelmään. VLP:n 14.3. päiväämään selvityksen mukaan tilauksen käsittely tapahtuu viiden (5) työpäivän sisällä sen saapumisesta VLP:lle.

Vain kaksi (2) päivää myöhemmin päivätystä toiseen asiaan liittyvässä lausunnossaan VLP kuitenkin kertoo, että tilauskäsittelyyn kuluva aika onkin huomattavan paljon pitempi: tammikuussa Vaasan alueella 20 päivää ja Seinäjoen alueella 30 päivää. Helmikuussa vastaavat ajat olivat 3 ja 14 päivää. VLP antoi tämän 16.3.2005 päivätyn selvityksensä edellä mainitussa VLP:n toimitusaikojen tasapuolisuutta koskevassa asiassa, jossa päätös annettiin 30.3.2005.

Toimitus

VLP myöntää, ettei se ole kyennyt toimittamaan vuoden 2005 alusta alkaen VLP:n operaattorihinnastossa ollutta pistorasia-asennusta. Syy tähän on VLP:n mukaan alkuvuoden poikkeuksellisen suuri tilausten ja toimitusten määrä. Ongelma koskee kaikkia operaattoreita.

VLP ei ilmoita loppuasiakkaalle asennuksen valmistumisesta. Jos kuitenkin kysymyksessä on omakotitalo, asentajan tekemisistä kiinnostuneelle loppuasiakkaalle kerrotaan asennuksesta.

Toimitusajat

VLP myöntää, että sen toimitusajoissa on tapahtunut viivästyksiä kaikkien operaattorien kohdalla. VLP myöntää myös, että asennuksen valmistumisesta ilmoitetaan aina 1-2 päivän viipeellä.

Yhteyden toimitus ja toimituksen laatu

VLP toteaa, että se vastaa toimituksen laadusta operaattorirajapintaan saakka. Sisäverkon osuus on asiakkaan vastuulla.

Selvityksensä lopuksi VLP toteaa, että se on valmis neuvottelemaan ja tekemään yhteistyötä Multi.fi ja muiden operaattoriasiakkaiden kanssa ongelmien selvittämiseksi ja poistamiseksi. VLP on lisännyt ja lisää edelleen henkilöitä toimitusprosessiin. Lisäksi VLP kertoo kehittävänsä ja automatisoivansa jatkuvasti toimintatapojaan. Näillä toimenpiteillä VLP uskoo saavansa laatuongelmat hallintaansa.

2.2. MULTI.FIN VASTAUS VLP:N SELVITYKSEEN

Multi.fi antoi 21.4.2005 vastauksensa VLP:n selvitykseen. Vastauksessaan Multi.fi kommentoi VLP:n selvitystä.

Saatavuuskysely

Multi.fi korostaa, ettei se ole sopinut siitä, ettei VLP:n tarvitse vastata Multi.fi lähettämiin saatavuuskyselyihin. Multi.fi on ainoastaan myöntynyt VLP:n toimintatapoihin, koska muita mahdollisuuksia ei ole annettu.

Multi.fi katsoo, että VLP:n tulisi pystyä vastaamaan säänneltyjä tuotteita koskeviin saatavuuskyselyihin. Jos operaattoreiden välillä yhteisymmärryksessä sovitaan jostain muusta helpommasta tavasta saada tieto eteenpäin, tämä ei Multi.fi:n mukaan saisi kumota velvoitteita. Multi.fi toteaa, että se ei ole saanut VLP:ltä virallista vastausta siihen, mihin avoimet saatavuuskyselyt ovat hävinneet.

Tilaus

Multi.fi toteaa, ettei VLP lainkaan vastaa niihin Multi.fi:n kokemuksiin ongelmiin, jotka se toimenpidepyynnössään toi esiin.

Toimitus

Multi.fi huomauttaa, että VLP on ainoa operaattori, jolta Multi.fi ei tällä hetkellä pysty ostamaan pistorasia-asennusta. VLP pystyy toimittamaan pistorasia-asennuksen vain omalle palveluoperaattorilleen. Multi.fi:n toimitusajat tulevat siis jatkossakin olemaan pidemmät, koska toimitusprosessi kolmannen osapuolen kanssa alkaa vasta, kun VLP on toimittanut tilaajayhteyden talojakamoon saakka.

Toimitusajat

Multi.fi toteaa, ettei VLP kiistä Multi.fi:n väittämää siitä, että VLP:n toimitusajat omalle palveluoperaattoreille ovat lyhyemmät kuin muille operaattoreille.

Lopuksi Multi.fi toteaa, että Vaasan Läänin Puhelin Oy:n antama selvitys on puutteellinen. Selvitys vahvistaa Multi.fi:n epäilyn, että VLP on tahallisesti syrjinyt Multi.fi:tä säänneltyjen tuotteiden kuten tilaajayhteyksien toimituksissa. Multi.fi kertoo olevansa valmis edelleen kehittämään yhteistyötä VLP:n kanssa, kun VLP:n toimitukset vastaavat viestintämarkkinalain velvoitteita ja Viestintäviraston suositusta 304/2005 S.

3. SOVELLETUT SÄÄNNÖKSET

Päätökseen sovelletaan 25.7.2003 voimaan tullutta viestintämarkkinalakia (393/2003) ja sen nojalla annettuja säännöksiä.

Viestintäviraston toimivalta

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

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

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

Viestintämarkkinalaki

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

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

...

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

...

14) noudattaa 37 §:ssä 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.

Viestintäviraston määräys puhelinsisäjohtoverkosta, Viestintävirasto 25 D /2003 M

Viestintäviraston puhelinsisäjohtoverkkomääräyksen, Viestintävirasto 25 D/2003 M 13 §:n mukaan puhelinsisäjohtoverkosta on laadittava ja pidettävä ajan tasalla sen käytössä ja ylläpidossa tarvittavat asiakirjat. Asiakirjat on päivitettävä asianomaisilta kohdiltaan aina, kun verkkoon tehdään muutoksia.

Säännöksen mukaan pienestä, enintään neljän asunnon asuinkiinteistön puhelinsisäjohtoverkosta on laadittava puhelinpisteet, talokaapelin sisääntulo ja kaapelitiet osoittavat piirustukset, jos nämä tiedot eivät käy helposti muuten ilmi. Muiden kiinteistöjen puhelinsisäjohtoverkkojen piirustuksista on käytävä ilmi vähintään seuraavat tiedot:

- 1) asuinkiinteistössä puhelinpisteet, puhelinkaapelit jatkoksineen, johdinparien numerointi, kaapelitiet, nousu-, jako-, väli- ja kojerasiat, huoneistonumerointi, jakotelineen sijainti, kaapelipäätteiden sijainti jakotelineessä, jakotelineen maadoitus, talojakamotilan sijainti ja kulkureitti sinne, puhelinsisäjohtoverkkoon kuuluvien rakennusten välisten kaapeleiden sijainti sekä talokaapelin sisääntulo;
- 2) liike- tai toimistokiinteistössä puhelinpisteet, puhelinkaapelit jatkoksineen, johdinparien numerointi, kaapelitiet, nousu-, jako-, väli- ja kojerasiat, kerrosjakamot, huonenumerointi tai huoneiden nimet, jakotelineen sijainti, kaapelipäätteiden sijainti jakotelineessä, jakotelineen maadoitus, talojakamotilan sijainti ja kulkureitti sinne, puhelinsisäjohtoverkkoon kuuluvien rakennusten välisten kaapeleiden sijainti sekä talokaapelin sisääntulo; sekä
- 3) muussa kuin 1 – 2 kohdissa tarkoitettussa kiinteistössä rakennusten koon ja käyttötarkoituksen sekä puhelinsisäjohtoverkon laajuuden mukaan vastaavat tiedot kuin asuinkiinteistöissä tai liike- ja toimistokiinteistöissä.

Puhelinsisäjohtoverkon johdinparit on numeroitava piirustuksissa ja kytkentäluettelossa johdinparin kytkentäpaikan sijainnin jakotelineessä tai muussa kytkentäkentässä osoittavalla numerolla.

Jos puhelinsisäjohtoverkossa on talojakamon lisäksi muita kytkentäpaikkoja tai puhelinvaihteiden tai muiden vastaavien järjestelmien alaliittymiä kytketään talojakamon kautta, kytkennöistä talojakamossa ja muissa kytkentäpaikoissa on pidettävä tarkoitukseen soveltuvaa kytkentäluetteloa

Huomattavaa markkinavoimaa koskevat päätökset

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

Vaasan Läänin 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 VLP: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 käyttöön varten asentamat verkon välityskykyä parantavat laitteet. Markkinaan kuuluvat kaikki vastaavat tukkutason laajakaistapalvelut tekniikasta riippumatta.

VLP:lle annetuissa päätöksissä VLP:lla on todettu olevan huomattava markkinavoima alueilla, joilla VLP:lla oli rajoitukseton oikeus paikallisen teletoiminnan harjoittamiseen 31.12.1993 asti. VLP on edellä mainituissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa 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 laitetilan vuokrauksessa, joka on päivitetty 21.2.2005 (Viestintävirasto 304/2005 S). Suosituksen mukaan tilaajayhteyden, tilaajayhteyden yläkaistan ja tilaajayhteyden siirtokapasiteetin tulisi olla käytettävissä kahden viikon kuluessa tilauksen saapumisesta, ellei muuta sovita. Suosituksessa todetaan myös, että tilausvahvistus toimitetaan viimeistään viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.

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

4. PERUSTELUT

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

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

Saatavuuskysely

Saatavuuskyselyä koskevia säännöksiä ei ole laissa tai määräyksissä eikä sitä enää mainita Viestintäviraston suosituksessa menettelytavoista tilaajayhteyksien, tilaajayhteyden siirtokapasiteetin ja laittilan vuokrauksessa (Viestintävirasto 304/2005 S). Saatavuuskyselyä koskeva osuus poistettiin suositusta viimeksi päivitettäessä, koska teleyrityksiltä tulleen palautteen mukaan saatavuuskyselyä ei enää juurikaan käytetä. Tämä johtunee osaltaan siitä, että toimitusajat ovat yleensä muilla teleyrityksillä olleet huomattavan paljon lyhyemmät kuin ne viime aikoina ovat VLP:llä olleet. Jos toimitusaika on Viestintäviraston suosituksen mukaisesti enintään 2 viikkoa ja vuokraaja saa tilausvahvistuksen muutamassa päivässä tilauksen tekemisestä, ei vuokraajalla ole samanlaista tarvetta etukäteen varmistaa toimitusta niin kuin sillä on tilanteissa, joissa toimitusaika on 10 viikon molemmin puolin.

Saatavuuskyselystä tulee menettelyjä koskeva ohjeistus Viestintäviraston työryhmäraporttiin "Laajakaistayhteyksien tilaus- ja toimitusprosessit 5/2005". Valmisteilla olevan työryhmäraportin mukaan saatavuuskyselyvastauksen tulee olla "reaaliaikainen".

Viestintävirasto katsoo, että saatavuuskyselyyn vastaamisen tulisi olla itsestään selvää ilman, että siihen erikseen säännöksissä veloitettaisiin. Viestintävirasto pitää huolestuttavana sitä, että VLP:n käyttämät tietojärjestelmät hävittävät tietoja kuten saatavuuskyselyvastauksia.

Tilaus

Varsinaisesti vastaamatta Multi.fin esiin tuomiin ongelmiin VLP vain toteaa selvityksessään, että Multi.fin tilaukset käsitellään samalla rutiinilla kuin muidenkin operaattorien tilaukset. Tämä merkinnee muun muassa sitä, että muidenkin kuin Multi.fin tilauksia peruuntuu viikkojen odottelun jälkeen vaikka tilaus olisi vahvistettu saatavuuskyselyllä.

VLP:n selvityksessä ilmoittama tieto tilauskäsittelyyn kuluva ajasta (viisi päivää) ei pidä paikkansa. Kuten edellä on kerrottu, kahden päivän kuluttua selvityksestään VLP kertoi toiseen asiaan antamassaan lausunnossa, että tilauskäsittelyyn kuluva aika onkin huomattavan paljon pitempi: tammikuussa Vaasan alueella 20 päivää ja Seinäjoen alueella 30 päivää. Helmikuussa vastaavat ajat olivat 3 ja 14 päivää.

Selvityksensä mukaan VLP lähettää tilausvahvistuksen välittömästi, kun tilaus on tallennettu VLP:n tietojärjestelmään. Kun tilauskäsittelyyn kuluu pahimmillaan 30 päivää tarkoittaa se sitä, että tilausvahvistuskin lähetetään pahimmillaan yli neljä viikkoa sen jälkeen, kun tilaus on saapunut VLP:lle. VLP:n menettely ei tältä osin täytä Viestintäviraston suosituksen (304/2005 S) edellytystä siitä, että tilausvahvistus toimitetaan viimeistään viiden työpäivän kuluessa tilauksen saapumisesta.

Toimitus

VLP:n operaattorihinnastossa on vuoden alusta lähtien ollut ”pistorasia-asennus” eli yhteyden kytkentä talojakamosta sisäverkkoon. Tästä huolimatta VLP ei ole toimittanut tuotetta muille kuin omalle palveluoperaattorilleen. VLP:n mukaan ”alkuvuoden poikkeuksellisen suuri tilausten ja toimitusten määrä on haitannut tämän soveltamista”.

Viestintävirasto toteaa, että VLP:n toiminta ei tältä osin täytä syrjimättömyysvaatimusta. Syrjimättömyys edellyttää, että HMV - yrityksen on tarjottava itse käyttämiään tai tytäryhtiölleen tarjoamiaan palveluja vastaavin ehdoin myös kilpaileville teleyrityksille. Syrjimättömyysvaatimus ei täyty yksistään tuotteen kirjaamisella operaattorihinnastoon vaan sitä on myös käytännössä tarjottava ja toimitettava muillekin kuin omalle operaattorille.

Viestintävirasto toteaa, etteivät edes poikkeuksellisen suuret tilaus- tai toimitusmäärät ole hyväksyttävä syy toimituseroille, koska viime kädessä kysymys on resurssien kohdentamisesta. Sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden johdosta omalle palveluyritykselle kyetään säännönmukaisesti toimittamaan laadukkaampia tuotteita kuin kilpaileville teleyrityksille, voidaan katsoa syrjiviksi.

VLP on myös myöntänyt, että asennuksen valmistumisesta ilmoitetaan aina 1-2 päivän viipeellä. Viestintävirasto toteaa, ettei menettely tältä osin täytä Viestintäviraston suosituksen (304/2005 S) edellytystä siitä, että toimituksen valmistuminen ilmoitetaan vuokraajalle viipymättä.

Toimitusaikojen syrjimättömyys

Viestintävirasto katsoi 30.3.2005 VLP:lle antamassaan päätöksessä 1273/532/2004, että sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden takia toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pitempi kuin omalle palveluoperaattorille, ovat syrjiviä. Viestintävirasto totesi, että eroavaisuudet tilausprosessissa eivät ole hyväksyttävä syy pitkille eroille toimitusajoissa, koska viime kädessä kysymys on resurssien kohdentamisesta. Sellaiset järjestelyt ja menettelyt, joiden johdosta toimitusaika kilpaileville teleyrityksille on säännönmukaisesti pitempi kuin omalle palveluyritykselle, voidaan katsoa syrjiviksi.

Kuten Viestintäviraston päätöksessä 30.3. todettiin, ovat VLP:n toimitusajat ulkoisille palveluoperaattoreille olleet syyskuusta 2004 lähtien poikkeuksellisen pitkiä. Ero toimitusajoissa VLP:n oman palveluoperaattorin ja ulkoisten palveluoperaattoreiden välillä on ollut huomattavan suuri. Pahimmillaan eroa on ollut 14,7 + n. 30 päivää eli yhteensä yli kuusi viikkoa. 30 päivää tästä ajasta kuluu VLP:n arvion mukaan tilauksäsittelyyn. Jo tällä perusteella voitiin todeta, ettei VLP:n toimitusprosessia ole toteutettu ulkoisten palveluoperaattoreiden kannalta syrjimättömällä tavalla.

Viestintävirasto edellytti, että VLP muuttaa tilaus- ja toimitusprosessinsa toteutusta ja resurssointia siten, että kaikkia teleyrityksiä kohdellaan lähtökohtaisesti tasapuolisesti ja että tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin VLP:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä. VLP:n tuli saattaa toimitusprosessinsa päätöksen mukaiseksi kuukauden kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta.

Viestintäviraston päätös 1273/532/2005 on tullut lainvoimaiseksi 3.5.2005. Edellä mainittu päätöksen toimeenpanolle asetettu kuukauden määräaika on samalla kulunut umpeen. Viestintävirasto ei kuitenkaan vielä ole saanut päätöksen toteutumisen seuraamiseksi riittävästi tilastotietoja voidakseen lausua siitä, onko VLP muuttanut tilaus- ja toimitusprosessejaan päätöksen edellyttämällä tavalla.

Yhteyden toimituksen laatu

Viestintävirasto on antanut määräyksen puhelinsisäjohtoverkosta (Viestintävirasto 25 D/2003 M). Määräyksen 13 §:ään on koottu piirustuksia, kytkentärekistereitä ja asiakirjojen säilyttämistä koskevat velvoitteet.

Säännöksen mukaan puhelinsisäjohtoverkosta on laadittava ja pidettävä ajan tasalla sen käytössä ja ylläpidossa tarvittavat asiakirjat. Asiakirjat on päivitettävä asianomaisilta kohdiltaan aina, kun verkkoon tehdään muutoksia. Asiakirjojen sisällölle asetettujen vaatimusten tarkoitus on turvata se, että käytävissä on aina tarpeelliset tiedot, kun verkossa täytyy tehdä muutoksia, korjata vikoja tai muuten selvittää verkon rakennetta.

Multi.fin mukaan yhteyden merkintä talojakamossa on VLP:n jäljiltä ollut "riittämätöntä, jotta Multi.fin alihankkija olisi pystynyt tekemään sisäverkkoasennuksen loppuun." Viestintävirasto toteaa, että asiakirjat eivät täytä Viestintäviraston määräyksen 25 D/2003 M vaatimuksia, jos ne eivät sisällä niitä tietoja, joita tarvitaan muutosten tekemiseksi verkkoon.

5. PÄÄTÖS

Viestintävirasto katsoo yllä mainituin perustein, että Vaasan Läänin Puhelin Oy ei ole noudattanut viestintämarkkinain nojalla annetuissa Viestintäviraston huomattavaa markkinavoimaa koskevissa päätöksissä asetettua syrjimättömyysvaatimusta toimittaessaan operaattorihinnastossaan vuoden alusta lähtien ollutta pistorasia-asennus

-tuotetta vain omalle palveluoperaattorilleen muttei kilpaileville palveluoperaattoreille kuten Multi.fille.

Viestintävirasto kehottaa Vaasan Läänin Puhelin Oy:tä oikaisemaan tilaus- ja toimitusprosessinsa toteutusta ja resurssointia siten, että yhtiö kohtelee lähtökohtaisesti kaikkia teleyrityksiä viestintämarkkinalain edellyttämällä tavalla tasapuolisesti. Tasapuolinen kohtelu edellyttää, että

1) tilaus-toimitusprosessin eri vaiheista syntyy poikkeustapauksia lukuun ottamatta yhteensä korkeintaan kolmen (3) työpäivän ero toimitusaikoihin Vaasan Läänin Puhelin Oy:n oman palveluyrityksen ja ulkoisten palveluyritysten välillä; ja että

2) Vaasan Läänin Puhelin Oy kykenee toimittamaan pistorasia-asennuksia yhtäläisesti niin omalle palveluyritykselleen kuin ulkoisille palveluyrityksillekin.

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

Viestintävirasto kehottaa Vaasan Läänin Puhelin Oy:n omalta osaltaan huolehtimaan siitä, että Vaasan Läänin Puhelin Oy:n rakentaman tai ylläpitämän puhelinsisäjohtoverkon asiakirjat täyttävät Viestintäviraston puhelinsisäjohtoverkkomääräyksen 25 D /2003 M vaatimukset. Tämän veloitteen täyttääkseen Vaasan Läänin Puhelin Oy:n on varmistettava, että sen talojakamossa tekemä työ on aina laadultaan sellaista, että muutkin pystyvät vaivatta tekemään tarvitsemansa sisäverkkoasennukset.

Viestintävirasto on jo 20.12.2004 tekemässään tarkastuksessa kehottanut Vaasan Läänin Puhelin Oy:tä ryhtymään toimenpiteisiin toimitusprosessin syrjimättömyyden varmistamiseksi. Tämän vuoksi ja ottaen huomioon, että Vaasan Läänin Puhelin Oy:n toimitusaikojen syrjimättömyydestä 30.3.2005 annettu päätös on lainvoimainen, Viestintävirasto katsoo, että Vaasan Läänin Puhelin Oy:n on viipymättä, viimeistään kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksi saannista, oikaistava menettelynsä viestintämarkkinalain ja Viestintäviraston sisäjohtoverkkomääräyksen sekä yhtiölle annettujen HMV –päätösten mukaiseksi.

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

Viestintävirasto kehottaa Vaasan Läänin Puhelin Oy:tä toimittamaan Viestintävirastolle seurantakertomuksen toimitusehtojensa ja -käytäntöjensä syrjimättömyydestä viimeistään 20.6.2005. Kertomuksesta on käytävä ilmi kuinka monta pistorasia-asennus -tilausta Vaasan Läänin Puhelin Oy on päätöksen tiedoksi saatuaan

vastaanottanut ja kuinka monta toimittanut omalle palveluoperaattorilleen ja ulkoisille palveluoperaattoreille.

Kertomuksesta on edelleen käytävä ilmi, kuinka pitkä on päätöksen antamisen jälkeen ollut tilaajayhteystuotteiden toimitusaika omalle palveluoperaattorille ja kuinka pitkä ulkoisille operaattoreille. Aika on laskettava siitä, kun tilaus on saapunut VLP:lle siihen asti, kun VLP on ilmoittanut tilauksen valmistumisesta vuokraajalle. Selvityksestä on erikseen käytävä ilmi, kuinka pitkä aika tilauksen saapumisesta on kulunut siihen, kun tilausvahvistus on annettu sekä kuinka pian toimituksen valmistumisesta on ilmoitettu vuokraajalle.

Kertomukseen on lisättävä myös selvitys siitä, mihin toimenpiteisiin Vaasan Läänin Puhelin Oy on ryhtynyt parantaakseen talojakamoissa tehtävän työn laatua sen varmistamiseksi, että puhelinsisäjohtoverkon asiakirjat täyttävät Viestintäviraston puhelinsisäjohtoverkkomääräyksen 25 D /2003 M 13 §:n vaatimukset.

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, 84 §:n 2 momentti ja 121 §:n 1 momentti.

Viestintäviraston määräys puhelinsisäjohtoverkosta, Viestintävirasto 25 D /2003 M 13 §.

8. MUUTOKSENHAKU

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

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

Johtaja Tapani Rantanen

Lakimies Sirpa Sillstén

LIITE Valitusosoitus

TIEDOKSI Oy Multi.fi Finland Ab Ltd