

V 1.0

Nettineutraalisuuspolitiikka

Liikenteenhallintatoimenpiteiden vaikutus

Liikenteenhallintatoimenpiteillä tarkoitetaan operaattorin laitteissa ja palveluissa tehtäviä asetuksia ja määrittämiä, joilla ohjataan ja kontrolloidaan asiakkaan liittymän toimintaa.

Operaattorit hallitsevat asiakkaidensa laajakaistayhteyksien nopeuksia operaattorin verkossa tehtävillä toimenpiteillä. Näillä toimenpiteillä ei eritellä tai priorisoida asiakkaita toisistaan, vaan toimenpiteet kohdistuvat koko asiakasmassaan ja toteutetaan anonyymisti.

Liikenteenhallintatoimenpiteillä asiakkaan liittymätieto sidotaan tiettyyn profiiliin, joka ilmoittaa asiakkaan käytössä olevan yhteyden nopeuden. Tässä yhteydessä ei siis käsitellä asiakastietoja tai muita henkilötietoja, vaan ainoastaan laitteiden teknisiä tietoja suhteessa liittymän ominaisuuksiin.

Normaalisti liikenteenhallintatoimenpiteiden suorittaminen ei vaikuta loppukäyttäjän internetyhteyksipalvelun laatuun. Tästä poikkeuksena ovat kuitenkin tilanteet, joissa operaattori rajoittaa internetyhteyksipalvelua pakottavan lainsäädännön velvoittamana, palveluiden ja loppukäyttäjien päätelaitteiden eheyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi, haittaliikenteen torjumiseksi taikka verkon ruuhkautumisen estämiseksi.

Määrärajoitusten, nopeuden ja muiden palvelun laatua koskevien muuttujien vaikutus

Mobiililaajakaistat

Mobiililaajakaistaliittymäsi voi koskea datamäärärajoitus, josta kerrotaan liittymäsi koskevassa palvelukuvauksessa. Mikäli tuo datamäärä saavutetaan yhden laskutuskauden (kuukauden) sisällä, liittymäsi siirtoyhteyden nopeutta rajoitetaan em. datamäärän ylittävältä osalta.

Mobiililaajakaistaliittymiä koskien loppukäyttäjän tulee tiedostaa mobiiliverkon teknisestä toteutuksesta johtuvat seuraavat ominaisuudet:

- Mobiililaajakaistaverkossa verkon tiedonsiirtokapasiteetti jaetaan aina muiden verkkoa käyttävien mobiilikäyttäjien kanssa
- Verkko toimii eri tavalla siirtyessä fyysisesti paikasta toiseen, kuten asunnon sisällä, ulkona, taajamassa, maaseudulla jne. johtuen mobiililiittymää koskevan radiosignaalin käyttäytymisestä.

Edellä esitetyistä seikoista johtuen mobiililaajakaistaliittymissä voi olla mm. seuraavia käyttäjäkokemukseen negatiivisesti vaikuttavia piirteitä:

- Liittymä toimii eri aikaan päivästä eri nopeudella
- Liittymä toimii eri nopeudella jopa saman asunnon sisällä ja liittymä voi pätkiä (kerrostalon keskellä ilmenee katvealue rakennuksen seinistä johtuen)
- Liittymän nopeus heittelee hetkellisesti rajusti

Edellä mainitut ongelmat voivat esiintyä esimerkiksi musiikki- ja videosuoratoistopalveluissa (kuten Spotify ja Netflix). Mikäli mobiiliverkon siirtoyhteydessä on todella pahaa ruuhkaa tai signaalin taso on huono, voi osa palveluista olla täysin käyttökeltottomia (esim. videokuva pätkee jatkuvasti tai esitettävä video ei edes avaudu päätelaitteessa).

Kiinteät yhteydet

Kiinteissä liittymissä ei käytetä datasiirtomääriä, eli käyttäjä saa siirtää liittymänsä ylitse niin paljon tietoa laskutuskauden sisällä, kuin haluaa.

xDSL- (puhelinjohtoa pitkin toimivat) ja valokuituyhteydet toimivat loppukäyttäjän perspektiivistä yksilöllisinä yhteyksinä, eli liittymän kapasiteetti on varattu ja rajattu vain ao. liittymälle. Kaapelimodeemitekniikassa yksittäinen liittymä puolestaan jakaa kapasiteetin lähimmän kaupunginosansa kanssa ja operaattori mitoittaa kyseisen verkon tiedonsiirtokyvyn käyttäjien muodostaman kuorman mukaisesti.

Kiinteät laajakaistaliittymät erottuvat selkeästi mobiililaajakaistaliittymistä toimintansa tasaisuudella, joka johtuu em. liittymävaihtoehtojen tekniikkaeroista. Kiinteissä yhteyksissä ei esiinny normaalitilanteessa palvelun laadullisia eroja (kuten latausnopeuden raju heittely tai viiveen vaihtelu). Lähtökohtaisesti kaikki verkon kautta käytettävät palvelut toimivat riittävän vakaasti kiinteitä yhteyksiä käytettäessä.

Optimoitujen palveluiden vaikutus internetyhteyspalveluihin

Linjanopeudella toimivat liittymät (DSL-, Ethernet- ja osa kuituliittymistä)

Mikäli loppukäyttäjällä tilaa ja käyttää optimoitua palvelua liittymässään (esimerkiksi IPTV), liittymän teoreettisesta maksimisiirtonopeudesta vähenee kyseisen optimoidun palvelun käyttämä osuus siksi ajaksi, kun optimoitu palvelu on aktiivisessa käytössä.

Esimerkki:

Asiakkaalla on 16/1M ADSL-liittymä. Asiakas katsoo IPTV:n yli HD-laatuista kanavaa, joka käyttää noin 10 megabittiä/sekunti -nopeuksista latausyhteyttä. Kun asiakas kytkee IPTV:n päälle, internetyhteyden maksimi laskee 16 megabitistä sekunnissa 10:llä megabitillä/sekunti 6 megabittiin/sekunti niin pitkäksi ajaksi, kuin IPTV-palvelu on päällä. Jos samanaikaisesti joku muu samassa taloudessa alkaa ladata verkosta materiaalia, IPTV-palvelun kuva ja ääni voivat alkaa pätkiä ja vastaavasti myöskään latausnopeus ei tule yltämään täyteen 16 megabittiä/sekunti nopeuteen. Mikäli IPTV-palvelu ei ole käytössä, on liittymän maksiminopeus luvattu 16/1M.

Priorisoituun provisiointiin kykenevät liittymät (kaapelimodeemi-, mobiililaajakaista-, osa kuituliittymistä)

Jos operaattorin runkoverkon osalta on mahdollista toteuttaa asiakkaan liittymä priorisoituun provisiointiin perustuen, ei käyttäjän kokemalle internetyhteyden nopeudelle aiheudu mitään muutosta, vaikka käyttäjä käyttäisi samanaikaisesti IPTV-palvelua.

Esimerkiksi:

Asiakas on ostanut 100/10M liittymän, ja käyttää siinä myös IPTV-palvelua. IPTV-palvelu on toteutettu erikseen internetyhteyden vaatiman nopeuden lisäksi. Asiakkaan internetyhteyden nopeus on siten koko ajan 100/10M riippumatta siitä, katsooko hän IPTV-palvelua vai ei.

Poikkeamat mainostetusta nopeudesta

Laajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeuksien tyyppilliset vaihteluvälit on ilmoitettu operaattorin määrittelemässä palvelukuvauksessa. Palveluiden toiminnallisuudessa ja tiedonsiirtonopeuksissa voi

kuitenkin ilmetä tilapäisiä häiriöitä tai liikenteen hidastumista. Loppukäyttäjien määrä, käytössä olevat päätelaitteet ja kunto voivat myös vaikuttaa palvelun toimivuuteen.

Verkon ylläpito- ja optimointitoimenpiteet, tilapäiset häiriöt ja/tai liikenteen hidastuminen voivat hidastaa tai estää käyttäjän toimesta tapahtuvan päätelaitteiden käyttämisen, tiedon ja sisältöjen vastaanottamisen ja välittämisen sekä sovellusten ja palveluiden käyttämisen.

Asiakkaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan käytettävissä olevat oikeussuojakeinot koskien internetyhteyspalvelun virheitä on kuvattu MPY Telecom Oyj yleisissä sopimusehdoissa kuluttajille (kohta 5) ja yleisissä sopimusehdoissa yrityksille ICT (kohta 11).