

Viestintäviraston kannanotto internetyhteyspalvelun nopeuden kohtuullisesta ilmoittamistavasta

Tiivistelmä keskeisistä linjauksista

- **Kiinteän liittymän maksiminopeuden** on oltava sellainen, että loppukäyttäjä voi odottaa saavansa sen ainakin osan ajasta.
- **Kiinteän kuluttajaliittymän** ilmoitetun **miniminopeuden** tulee olla vähintään 70 % maksiminopeudesta, kun liittymän maksiminopeus on enintään 100 Mbit/s.
- Viestintävirasto suosittelee, että maksiminopeudeltaan enintään 100 Mbit/s olevien **kiinteiden kuluttajaliittymien normaalinopeudeksi** määritellään 90 % maksiminopeudesta siten, että se toteutuu 90-prosenttisesti jokaisen neljän tunnin aikana. Normaalinopeuden tulee kuitenkin aina olla kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen.
- Viestintävirasto **ei** tässä vaiheessa anna tarkempaa kannanottoa kohtuullisena pidettävästä **miniminopeudesta kiinteille kuluttajaliittymille, joiden maksiminopeus on yli 100 Mbit/s**. Miniminopeuden tulee kuitenkin olla aina kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen. Miniminopeuden määrittely ei saa myöskään johtaa huonompaan tilanteeseen, kuin jos liittymän maksiminopeus olisi enintään 100 Mbit/s.
- **Mobiililiittymän arvioidun maksiminopeuden** pitää olla realistisesti saavutettavissa todellisissa käyttöolosuhteissa. Liittymälle määritetty maksiminopeus ei siten voi olla liittymän teoreettinen maksiminopeus. Lain mukaan mobiililiittymille ei tarvitse ilmoittaa miniminopeutta.
- Maksiminopeus tai arvioitu maksiminopeus ei voi olla alempi kuin internetyhteyspalvelun **mainostettu nopeus**. Poikkeuksena tästä ovat gigabitin liittymät siinä tapauksessa, että verkkolaitteiden tietoliikenneportit rajoittavat nopeuden verkkotasolla yhteen gigabittiin.
- Nopeuden ilmoittamista koskevat periaatteet koskevat sekä saapuvaa että lähtevää liikennettä.

Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ja kuluttajan kannalta kohtuullisina ainakin sopimusehtoja, joissa minimi- ja normaalinopeudet on ilmoitettu vähintään seuraavalla sivulla olevan taulukon mukaisesti. Tekniikan ja markkinoiden kehittyessä Viestintävirasto päivittää näkemystään kohtuullisesta nopeuden ilmoittamistavasta.

NOPEUKSIEN ILMOITTAMINEN KIINTEÄN VERKON TEKNIKOILLE		
	Maksiminopeus enintään 100 Mbit/s	Maksiminopeus yli 100 Mbit/s
Maksiminopeus	Nopeus, jonka käyttäjä voi odottaa saavansa ainakin osan ajasta	
Normaalinopeus	Kohtuullinen, suositus: normaalinopeus 90 % maksiminopeudesta; toteutuu 90-prosenttisesti jokaisen 4 tunnin aikana	Kohtuullinen, ks. luku 2.2.2
Miniminopeus	70 % maksiminopeudesta	Kohtuullinen, ks. luku 2.2.3

1 Kannanoton tausta ja tarkoitus

EU:n sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen¹ verkkoneutraaliteettia koskeva sääntely tuli sovellettavaksi 30.4.2016. Asetus sisältää internetyhteyspalvelun tarjoajalle palvelun tiedonsiirtonopeutta koskevia tiedonantovelvollisuuksia. Asetuksen seurauksena on kumottu silloiseen tietoyhteiskuntakaareen (lain nimike muutettu 1.6.2018 lukien laiksi sähköisen viestinnän palveluista, 917/2014, jatkossa SVPL) sisältynyt velvollisuus ilmoittaa sopimuksessa internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli. Asetuksen nojalla BEREC² vahvistaa suuntaviivat, jotka Viestintäviraston tulee ottaa huomioon asetuksen soveltamisessa.³

Tämän kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden ilmoittamistavan kohtuullisuutta teleyritysten kuluttajien kanssa tekemissä sopimuksissa sekä ilmoittamistavan EU:n sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen mukaisuutta. Asetus on pakkottava myös yrityksille tarjottavien liittymien osalta. Vaatimus ilmoittamistavan kohtuullisuudesta kuluttajan kannalta perustuu SVPL 107 §:ään, jonka tulkinnassa voidaan ottaa huomioon kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettu direktiivi⁴.

Tällä kannanotolla pyritään lisäämään sopimusehto- ja valvonnan läpinäkyvyyttä. Kannanotto on BERECin antamien suuntaviivojen

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston [asetus \(EU\) 2015/2120](#), annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, avointa internetyhteyttä koskevista toimenpiteistä ja yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla annetun direktiivin 2002/22/EY sekä verkkovierailuista yleisissä matkaviestinverkoissa unionin alueella annetun asetuksen (EU) N:o 531/2012 muuttamisesta.

² BEREC on eurooppalaisten sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelin, jonka toimintaan Viestintävirasto osallistuu.

³ BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules (BoR (16) 94). Suuntaviivat ovat saatavissa [BERECin internetsivuilta](#).

⁴ Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (kohtuuttomuusdirektiivi).

mukainen, ja se korvaa Viestintäviraston aiemmin antaman kannanoton laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta⁵. Kannanotolla ei ole juridisesti sitovaa asemaa, vaan Viestintävirasto tulee jatkossa seuraamaan teleyritysten sopimuksia yrityskohtaisesti tämän kannanoton ja BERECin suuntaviivojen pohjalta.

Viestintävirastolla on mahdollisuus tarvittaessa velvoittaa teleyritys ilmoittamaan sopimuksessa siitä puuttuvat tiedot internetyhteyspalvelun nopeudesta, korjaamaan asetuksen tai SVPL:n vastaisesti sopimuksessa annetut tiedot tai kieltää yritystä käyttämästä kuluttajasopimuksissa kohtuuttomia nopeutta koskevia sopimusehtoja tai rajoituksia. Asetus mahdollistaa myös sitovien tarkempien vaatimusten asettamisen nopeuden ilmoittamiselle, jos tämä on tarpeen asetuksen noudattamisen varmistamiseksi⁶. Helsingin hallinto-oikeus on antamassaan lainvoimaisessa päätöksessä katsonut, että Viestintävirastolla oli toimivalta velvoittaa teleyritys täsmentämään tiedonsiirtonopeuden ilmoittamistapaa⁷.

Sopimuksessa ilmoitettava palvelun tiedonsiirtonopeus on lähtökohtaisesti teleyrityksen harkinnassa. Kannanoton ja Viestintäviraston valvontatyön tarkoituksena ei ole puuttua teleyritysten sopimusvapauteen ja tuotteistuksiin enempää kuin sopimusehtojen valvonta edellyttää. Viestintävirasto pitää toivottavana, että teleyritykset kilpailevat laajakaista-asiakkaista hintakilpailun ohella myös nopeuslupauksilla ja muilla kuluttajan kannalta edullisilla sopimusehdoilla.

2 Internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden ilmoittaminen sopimuksessa

2.1 Nopeuden määrittelyn lähtökohdat

Sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksessa säädetään tiedoista, jotka internetyhteyspalvelun tarjoajan on annettava tekemissään sopimuksissa. Internetyhteyspalvelujen tarjoajien tulee ilmoittaa sopimuksessa nopeus, jonka ne voivat realistisesti

⁵ 14.10.2011, päivitetty 10.9.2012, dnro 989/9230/2011.

⁶ Asetuksen 5 artiklan 1 kohta. Ks. BERECin suuntaviivat, k. 143–157. Tällaisia vaatimuksia voidaan antaa päätöksellä yksittäiselle yritykselle (SVPL 304.2 §) tai yleisesti sitovalla Viestintäviraston määräyksellä (SVPL 110.1 § 1 kohta).

⁷ Päätös 18.6.2012 dnro 00693/12/7506.

toimittaa⁸. Sopimuksissa on muun ohella annettava internetyhteyspalvelusta selkeä ja ymmärrettävä selvitys seuraavista seikoista:

- Kiinteän verkon osalta minimi-, normaali- ja maksiminopeus
- Matkapuhelinverkon osalta arvioitu maksiminopeus
- Kummankin verkon osalta internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus.⁹

Tiedonsiirtonopeudesta tulee asetuksen mukaan ilmoittaa edellä mainitut tiedot **sekä saapuvan että lähtevän tiedonsiirron osalta**. BERECin suuntaviivoissa ja tässä kannanotossa ilmaistuja periaatteita tulee noudattaa kummaltakin osin. BERECin suuntaviivojen mukaisesti:

- Kukin nopeustieto tulee ilmoittaa yhtenä lukuarvona bitteinä sekunnissa (bit/s, esim. megabitteinä sekunnissa).
- Nopeus tulee ilmoittaa joko IP-paketin hyötykuorman tai kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman perusteella.¹⁰ Viestintävirasto suosittelee käyttämään kuljetuskerroksen protokollan hyötykuormaa.

Jotta käyttäjä voi valita tarpeisiinsa sopivan liittymän, tulee sopimusehdoissa ja muilla tavoin olla saatavilla riittävästi ymmärrettävää tietoa internetyhteyspalvelun ominaisuuksista. Sisämarkkina-asetuksen edellyttämien tietojen lisäksi sopimuksissa on annettava myös muun lainsäädännön edellyttämä informaatio. Viestintäpalvelusopimuksessa on SVPL:n nojalla mainittava internetyhteyspalvelun laatu ja keskeiset ominaisuudet. Tiedonsiirtonopeus, kuten muutkin internetyhteyspalvelun keskeiset ominaisuudet, on määriteltävä sopimusehdoissa kattavasti ja yksityiskohtaisesti niin, että sopimusehtojen avulla voidaan määrittää, onko toimitettu palvelu sopimuksen mukainen vai onko siinä virhe. Tiedonsiirtonopeus tulee määritellä siis niin, että se on todennettavissa. Palvelun laatu ja ominaisuudet tulee määritellä mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti, jotta kuluttaja ymmärtää, millaista palvelua hän on ostamassa.¹¹ Sopimusehdot on julkaistava.

⁸ Asetuksen johdanto-osa, k. 18.

⁹ Asetuksen 4 artiklan 1 kohdan d alakohta.

¹⁰ BERECin suuntaviivat, k. 140. Nämä ilmoittamistavat vastaavat paremmin käyttäjän kokemaan nopeutta kuin alemman verkkokerroksen protokollan siirtämä datamäärä. Nopeutta ei siis voi määritellä esimerkiksi siirtoyhteyskerroksen (linkkikerroksen) kapasiteetin perusteella tai xDSL-liittymän linjanopeuden/kättelyn nopeuden perusteella. Siirtoyhteyskerroksen siirtämään datamäärään sisältyisi pakettien uudelleenlähettämistä ja otsikkokenttiä, jotka eivät näy käyttäjälle.

¹¹ Ks. HE 231/2005, s. 26 ja HE 272/2009, s. 11. – Palvelujen laadusta ja ominaisuuksista on lisäksi kuluttajansuojalain mukaisesti kerrottava kaikki olennaiset tiedot, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittymän päätöksen tekemiseksi.

Sopimusehtojen kohtuullisuus, ymmärrettävyys ja selkeys

Kun viestintäpalvelun ominaisuuksia ja laatua sekä sallittuja rajoituksia määritellään sopimusehdoissa, tulee ehtojen ja rajoitusten olla SVPL:n nojalla kuluttajan kannalta kohtuullisia. Sopimusehtoa voidaan pitää kohtuuttomana, jos se suosii myyjää siinä määrin, ettei osapuolten välillä ole enää kohtuullista tasapainoa¹². Sopimusehdot on myös laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.¹³ Sopimusehdot eivät saa olla monitulkintaisia, vaikeaselkoisia tai harhaanjohtavia.

Jotta annettuja tietoja voitaisiin pitää ymmärrettävinä ja selkeinä, käyttäjän tulee voida sopimuksessa annettujen tietojen perusteella ymmärtää määriteltyjen nopeustietojen merkitys ja se, millainen internetyhteyspalvelun nopeuden tulee olla, jotta se on sopimuksen mukainen. Nopeuden määrittelyn on oltava riittävän yksiselitteinen, jotta kuluttaja voi varmistua sen täyttymisestä käytännössä.

Nopeuden määrittelyssä tulee ottaa huomioon nopeuden todentaminen

Sopimuksessa määritelty nopeus ja mahdolliset vastuunrajoitukset eivät saa olla ristiriidassa BERECin suuntaviivojen mukaisen mittausmenetelmän kanssa. Tällaista mittausmenetelmää voidaan näet hyödyntää kuluttajille palvelun laadun todentamista varten tarjottavassa hyväksytyssä palvelussa, jolla kuluttajan internetyhteyspalvelun nopeus voidaan periaatteessa aina pätevästi todentaa.¹⁴

Viestintävirasto voi määräyksellä määritellä kriteerit asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaiselle hyväksytylle mittauspalvelulle, jota kuluttajan on voitava käyttää virheen toteamisessa. Kuluttaja voi hyödyntää tällaista hyväksyttyä mittauspalvelua (mikäli sellainen on käytettävissä) selvittääkseen sellaiset tosiasiat (kuten tiedonsiirtonopeus), joiden avulla voidaan todeta, poikkeako palvelun suorituskyky merkittävästi sopimuksessa ilmoitetusta. Mikäli tällainen poikkeama voidaan todeta näiden tosiasioiden perusteella, kyseessä on palvelun virhe.

Edellä sanottu merkitsee muun muassa, että internetyhteyspalvelun tarjoaja ei voi rajoittaa sopimuksenmukaisen nopeuden toteutumista pelkästään oman verkkonsa sisälle,¹⁵ sillä nopeus voidaan pätevästi mitata esimerkiksi kansallisessa yhdysliikennepisteessä tai siellä yhteenliitettyä verkkoa vasten. Tämä perustuu siihen, että teleyritys tarjoaa yhteyden nimenomaan internetiin eikä pelkästään omaan verkkoonsa, joten teleyritys vastaa

¹² HE 8/1977, s. 34. Lisäksi kohtuuttomuusdirektiivin 3 artiklan 1 kohdan mukaan sopimusehtoa, josta ei ole erikseen neuvoteltu, pidetään kohtuuttomana, jos se hyvän tavan vastaisesti aiheuttaa kuluttajan vahingoksi huomattavan epätasapainon osapuolten sopimuksista johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille.

¹³ SVPL 107.1 §. Myös sisämarkkina-asetuksen mukaan nopeudesta annetun selvityksen tulee olla selkeä ja ymmärrettävä (4 artiklan 1 kohdan d-alakohta).

¹⁴ Ks. BERECin suuntaviivoissa annetut ohjeet nopeuden mittaamisesta koskevaan menetelmään liittyen (k. 161–166).

¹⁵ BERECin suuntaviivat, k. 166.

myös siitä, että sen yhdysliikenteen kapasiteetti on riittävä. Internetyhteyspalvelun tarjoaja ei sen sijaan vastaa muiden palveluntarjoajien verkkojen kapasiteetista.

Internetyhteyspalvelun tarjoajan on suositeltavaa mainita, miten kuluttaja tai teleyritys voi todentaa sovitun tiedonsiirtonopeuden toteutumisen ja millä tavalla toteutetut mittaustulokset oikeuttavat internetyhteyspalvelun tarjoajan näkemyksen mukaan vetoamaan palvelun mahdolliseen virheeseen.

Teleyrityksellä on tällä hetkellä Viestintäviraston viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta antaman määräyksen 58 mukaan oltava valmiudet mitata tarvittaessa asiakkaalle tarjoamansa internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeutta.¹⁶

2.2 Kiinteän verkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely

Tämä linjaus kattaa sekä kiinteiden tekniikoiden avulla toteutettavat tiedonsiirtopalvelut että kiinteiden langattomien¹⁷ tekniikoiden avulla käytettävät tiedonsiirtopalvelut.

2.2.1 Maksiminopeus

BERECin suuntaviivojen mukaisesti sopimuksessa mainittu **maksiminopeus on nopeus, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa ainakin osan ajasta**, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.¹⁸

Ellei maksiminopeus ole käyttäjän saavutettavissa yllä mainitulla tavalla, palvelussa voi olla virhe ainakin, jos poikkeama on merkittävä.¹⁹

2.2.2 Normaalinopeus

Normaalisti käytettävissä olevana nopeutena pidetään sitä nopeutta, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa suurimman osan ajasta palvelua käyttäessään. BERECin suuntaviivojen mukaisesti normaalinopeus muodostuu kahdesta osatekijästä:

- varsinaisesta sopimuksessa mainittavasta normaalinopeudesta (esim. megabitteinä sekunnissa) ja
- normaalinopeuden saatavuudesta sopimuksessa määritetävän ajanjakson kuluessa (aika ja prosenttiarvo).

¹⁶ [Määräys 58](#) B/2014 viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta, 6.1 §: teleyrityksellä on oltava valmiudet mitata asiakkaalle tarjoamansa internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeutta, viivettä, viiveen vaihtelua ja pakettihävikkiä. Määräyksen perustelut ja soveltaminen -asiakirjassa on kuvattu tarkemmin, miten mittaus tulee toteuttaa.

¹⁷ Esimerkiksi satelliittilaajakaista tai WLAN.

¹⁸ Kuten BERECin suuntaviivoissa todetaan, internetyhteyspalvelun tarjoajalla ei ole velvollisuutta rajoittaa teknisesti palvelun nopeutta sopimuksessa määriteltyyn maksiminopeuteen.

¹⁹ Ks. asetuksen 4 artiklan 4 kohta, jonka mukaan hyväksytyin valvontamekanismin avulla todettuja tosiasiallisen suorituskyvyn merkittäviä, jatkuvia tai säännöllisesti toistuvia, poikkeamia ilmoitetusta suorituskyvystä on pidettävä suorituskykyä koskevien vaatimusten noudattamatta jättämisenä.

Sopimuksessa on siis mainittava paitsi itse normaalinopeus, myös ajanjakso, jolla normaalinopeuden toteutumista voidaan arvioida. Lisäksi on määriteltävä prosenttiarvo sille, kuinka kauan kyseisenä aikana määritellyn normaalinopeuden olisi oltava saavutettavissa. On syytä huomata, että normaalinopeudessa ei ole kyse keskiarvosta.

Normaalinopeuden tulee olla **kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen**. Arvioinnissa otetaan huomioon sekä mainittu normaalinopeus että sen saatavuudelle määritelty prosenttiarvo.

Sopimusehto, jossa normaalinopeus on määritelty ainoastaan pitkällä aikavälillä, on Viestintäviraston näkemyksen mukaan kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaisi palvelun laatua ruuhka-aikoina. Viestintävirasto pitää ajanjakson määrittelyä kuluttajan kannalta kohtuullisena ainakin, jos sopimuksen mukaan normaalinopeus toteutuu jokaisen **4 tunnin aikana**²⁰. Lisäksi sopimuksessa on mainittava prosentuaalinen arvo sille, minkä osuuden tuosta ajasta normaalinopeus vähintään täyttyy.

Viestintävirasto suosittelee, että normaalinopeudeksi määritellään 90 % maksiminopeudesta internetyhteyspalveluille, joiden maksiminopeus on enintään 100 Mbit/s. Viestintävirasto suosittelee, että internetyhteyspalvelun tarjoajat määrittelevät lisäksi normaalinopeuden toteutumisprosentiksi 90 %, jotta vertailu eri yritysten välillä helpottuu.²¹ Vähimmäisvaatimuksena voidaan pitää, että normaalinopeuden tulee olla selvästi korkeampi kuin miniminopeus, jos miniminopeudeksi on määritelty 70 % maksiminopeudesta.

Viestintävirasto ei tässä vaiheessa anna tarkempaa kannanottoa kohtuullisena pidettävän normaalinopeuden tasosta, vaan seuraa teleyritysten sopimuskäytäntöjä ja markkinoiden kehittymistä. Viestintävirasto puuttuu tarvittaessa tapauskohtaisesti kohtuutomiin normaalinopeuksien määrittelyihin.

2.2.3 Miniminopeus

Sopimusehdoissa ilmoitettu miniminopeus ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttoman alhainen suhteessa internetyhteyspalvelunsopimusehtojen mukaiseen maksiminopeuteen, koska velvoitteiden epäsuhta suosisi teleyritystä kuluttajan kustannuksella. Tämä perustuu SVPL 107 §:ään. Sopimukset tiedonsiirron nopeuksista eivät myöskään saa rajoittaa sisämarkkina-asetuksen mukaisten loppukäyttäjien oikeuksien käyttämistä;²² tämä on mahdollista esimerkiksi silloin, jos nopeus on määritelty niin

²⁰ Tällöin aikaikkunan valinta jää virheeseen vetoavan kuluttajan päätettäväksi, ja normaalinopeus on siten määritelty myös ruuhka-ajalle.

²¹ Toisin ilmaisten: Suositeltua määrittelytapaa käytettäessä maksiminopeudeltaan 10 Mbit/s -liittymän ilmoitettu normaalinopeus olisi 9 Mbit/s, ja sen ilmoitettaisiin toteutuvan 90-prosenttisesti jokaisen 4 tunnin aikana. Tiedonsiirtonopeus voi tällöin minkä tahansa 4 tunnin aikana alittaa 9 Mbit/s (90 % ilmoitetusta maksiminopeudesta) enintään 24 minuutin ajan. Nopeuden vaihtelua normaalinopeuden puitteissa rajoittaa sopimuksessa ilmoitettu miniminopeus.

²² Sisämarkkina-asetuksen 3 artiklan 2 kohta.

laajasti, että käyttäjän mahdollisuudet käyttää tai tarjota haluamia palveluita voi vaarantua. Siten myös sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetus edellyttää, että miniminopeus on kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen.

Viestintäviraston tiedossa ei ole sellaisia eri kiinteän verkon tekniikoiden välisiä teknisiä eroja, joiden johdosta kohtuulliseksi katsottavasta miniminopeudesta olisi annettava kannanotot tekniikkakohtaisesti. Kun edellä todetulla tavalla edellytetään, että loppukäyttäjä voi odottaa saavansa internetyhteyspalvelulle määritellyn maksiminopeuden ainakin osan ajasta, ei esimerkiksi xDSL-liittymiä koskevalle erityiselle kannanotolle ole aihetta. Näin on siitä huolimatta, että kyseisten liittymien osalta liittymällä toteutuvan maksiminopeuden arviointi on esimerkiksi kuituliittymiä monimutkaisempaa.

Nopeusluokka vaikuttaa kohtuullisuuden arviointiin

Tässä linjauksessa annetaan Viestintäviraston näkemys kohtuulliseksi katsottavasta miniminopeudesta nopeusluokittain. Liittymien nopeusluokkiin perustuva jako on tehty laajakaistan (enintään 100 Mbit/s) ja huippunopean laajakaistan (tässä kannanotossa yli 100 Mbit/s) välille. Näin ollen kohtuullisena pidettävä miniminopeus riippuu internetyhteyspalvelun maksiminopeudesta. Huippunopeat laajakaistaliittymät voivat enimmillään käyttää suuren osuuden verkon eri osien kokonaiskapasiteetista. Koska verkkoja ei kuitenkaan ole järkevää mitoittaa yhtäaikaisen enimmäiskäytön mukaisesti, huippunopeiden laajakaistojen miniminopeudelle asetetut tarpeettoman korkeat vaatimukset voisivat kokonaiskapasiteetin rajallisuuden vuoksi heikentää aiheettomasti kyseisten liittymien saatavuutta.

Viestintäviraston arvion mukaan tämänhetkisessä markkinatilanteessa käyttäjälle on keskeistä erityisesti enintään 100 Mbit/s -liittymien osalta, että miniminopeus on määritelty käyttäjän oikeudet turvaavalla tavalla. Kun eri nopeusluokkia tarkastellaan nykyisten internetin palveluiden nopeusvaatimusten perusteella, voidaan arvioida, että internetyhteyspalvelun miniminopeus on keskeisin sellaisten liittymien osalta, joiden maksiminopeus on enintään 100 Mbit/s. Tätä nopeamman huippunopean laajakaistan osalta tiedonsiirtonopeuden vaihtelu ei tällä hetkellä rajoita samalla tavoin tai vaikuta käyttäjien mahdollisuuksiin käyttää haluamiaan internetin eri palveluita. Tarjolla on enenevässä määrin gigabitin tai jopa korkeampia nopeuksia. Voidaan arvioida, että näille liittymille hetkellinen, purskeinen nopea tiedonsiirto on keskeisintä juuri silloin, kun nopeaa tiedonsiirtoa tarvitaan. Tällä hetkellä ei siis ole tarpeen antaa käyttäjien oikeuksien turvaamiseksi kannanottoa alimmasta kohtuullisena pidettävästä miniminopeudesta huippunopean laajakaistan osalta jatkuvaa tiedonsiirtoa silmällä pitäen. Miniminopeuden on kuitenkin näidenkin liittymien osalta oltava maksiminopeuteen nähden kohtuullinen.

Kohtuulliseksi katsottava miniminopeus

Viestintäviraston aiemman vaihteluvälikannanoton antamisen jälkeen Viestintäviraston määräyksen 58 internetyhteyspalveluja koskevia vaatimuksia on uudistettu niin, että internetyhteyspalvelun tarjoajien tulee aiempaa paremmin tuntea verkkonsa suorituskyky ennen palvelun laadusta sopimista. Uudistetun määräyksen 58 B/2014 mukaan internetyhteyspalvelun tarjoajilla tulee olla aiempaa paremmat edellytykset arvioida etenkin xDSL-liittymien toteutuvaa nopeutta.²³ Myös tutkimukset osoittavat, että toteutuva nopeus on mahdollista arvioida varsin täsmällisesti.²⁴ Aiemman lainsäädännön mahdollistama tilanne, jossa vaihteluvälin yläraja ei ole koskaan toteutunut ja toteutunut nopeus ainoastaan täyttää alarajan, on ollut hyvin ongelmallinen yhdistyneenä tilanteeseen, jossa alaraja on voitu määritellä varsin laajasti, alimmillaan 40 %:ksi enimmäisnopeudesta.

Kuten edellä todetaan, myös maksiminopeuden tulee suuntaviivojen mukaisesti olla kyseisen loppukäyttäjän saavutettavissa ainakin osan ajasta. Viestintäviraston tietojen mukaan tiedonsiirtonopeus ei merkittävästi vaihtele kiinteän verkon internetyhteyspalveluissa ruuhka-ajan ja muun ajan välillä. Kun nopeuden merkittävää vaihtelua kiinteässä verkossa ei ole ja maksiminopeuden on toteuduttava, ei laajaa nopeuden vaihtelua sallivaa miniminopeutta voida pitää perusteltuna.

Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ainakin sopimusehtoja, joissa minimi- ja normaalinopeudet on ilmoitettu vähintään seuraavan taulukon mukaisesti.²⁵

²³ Määräyksen 6 §:n 2 ja 3 momentin mukaan teleyrityksen on mitattava tai arvioitava internetyhteyspalvelun tarjontaan käyttämänsä liittynäverkon suorituskykyä. Lisäksi teleyrityksen on mitattava ja seurattava liittymäkohtaisesti liittymän kättelyn nopeutta tai toteutunutta tiedonsiirtonopeutta xDSL-palveluissa.

²⁴ Quality of Broadband Services in the EU October 2014 (SamKnows) ja 2014 Measuring Broadband America Fixed Broadband Report.

²⁵ Taulukosta poikkeavien minimi- ja normaalinopeuksien hyväksyttävyyys voi riippua kokonaisarvioinnissa myös siitä, noudattaako normaalinopeuden määritelmä Viestintäviraston suositusta tai vastaako teleyritys miniminopeuden toteutumisesta myös kiinteistön sisäverkon osalta (jos se ei muutoin kuuluisi yrityksen vastuupiiriin). Maksiminopeutta ei voida ilmoittaa muutoin kuin luvussa 2.2.1 mainitulla tavalla.

NOPEUKSIEN ILMOITTAMINEN KIINTEÄN VERKON TEKNIKOILLE		
	Maksiminopeus enintään 100 Mbit/s	Maksiminopeus yli 100 Mbit/s
Maksiminopeus	Nopeus, jonka käyttäjä voi odottaa saavansa ainakin osan ajasta	
Normaalinopeus	Kohtuullinen, suositus: normaalinopeus 90 % maksiminopeudesta; toteutuu 90-prosenttisesti jokaisen 4 tunnin aikana	Kohtuullinen, ks. luku 2.2.2
Miniminopeus	70 % maksiminopeudesta	Kohtuullinen, ks. periaatteet alla

Viestintävirasto ei anna tässä vaiheessa kannanottoa kohtuullisena pidettävästä miniminopeudesta internetyhteyspalveluille, joiden maksiminopeus on yli 100 Mbit/s (lähetys- ja latausnopeuksia on tarkasteltava erikseen, jos vain toinen nopeuksista ylittää 100 Mbit/s). Yli 100 Mbit/s -maksiminopeuksien osalta miniminopeuden on kuitenkin noudatettava kumpaakin seuraavaa periaatetta:

- miniminopeuden tulee olla kohtuullisessa suhteessa liittymän maksiminopeuteen; lähtökohtana voidaan pitää, että 40 % maksiminopeudesta olisi kohtuuttoman alhainen miniminopeus ottaen huomioon yllä esitetyt perustelut kohtuullisena pidettävän miniminopeuden tasosta
- miniminopeuden määrittely ei saa missään tapauksessa johtaa huonompaan tulokseen, kuin jos maksiminopeus olisi ollut 100 Mbit/s²⁶.

Miniminopeuden merkittävä alitus voi olla palvelun virhe

BERECin suuntaviivojen mukaisesti internetyhteyspalvelun todellisen tiedonsiirtonopeuden ei tulisi alittaa miniminopeutta, ellei kyse ole käyttökatkoksesta. Esimerkiksi verkon ruuhkatilanteet eivät ole poikkeuksia tästä periaatteesta. Mikäli liittymän todellinen tiedonsiirtonopeus alittaisi miniminopeuden merkittävästi ja jatkuvasti tai säännöllisesti toistuvalla tavalla, viittaisi tämä suuntaviivojen mukaisesti siihen, että palvelu ei vastaa sovitua²⁷. Myös normaali- ja maksiminopeus ovat sitovia sopimuksen osia.

Mitä tahansa hetkellistä tai tilapäistä poikkeamaa sovitusta ilmoitetusta suorituskyvystä ei kuitenkaan Viestintäviraston näke-

²⁶ Tämä on huomioitava erityisesti vain jonkin verran maksiminopeudeltaan yli 100 Mbit/s olevien internetyhteyspalvelujen osalta.

²⁷ BERECin suuntaviivat, k. 143. Asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaisen hyväksytyin mittausmenetelmän avulla todettua tällaista poikkeamaa pidettäisiin suorituskykyä koskevien, sopimuksen mukaisten vaatimusten noudattamatta jättämisenä.

myksen mukaan voida pitää palvelun virheenä. Kyse ei myöskään ole virheestä, jos kyseessä on satunnainen ja lyhytaikainen käyttökatkos, jonka teleyritys korjaa nopeasti²⁸. Toimivaltainen viranomaisena kuten kuluttajariitalautakunta arvioi virheen olemassaolon tapauskohtaisesti. Viestintäpalvelun virheen toteaminen ei kuulu Viestintäviraston toimivaltaan.

2.3 Mobiiliverkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely

Tämä kannanotto kattaa kaikki matkaviestinverkossa toteuttavat, kuluttajille tarjottavat internetyhteyspalvelut. Kannanotto koskee siten sekä mobiililaajakaistamodeemin että matkapuhelimen avulla käytettäviä internetyhteyspalveluja, samoin kuin matkaviestinverkossa tarjottavia kiinteitä internetyhteyspalveluja. Palvelun veloituserusteella ei ole merkitystä: kannanotto koskee sekä kiinteällä kuukausiveloituksella myytäviä mobiililaajakaistaliittymiä että tiedonsiirtomäärän perusteella tai muulla tavalla (kuten päivä- tai tuntiperusteisesti) hinnoiteltuja internetyhteyspalveluja.

2.3.1 Arvioitu maksiminopeus

BERECin suuntaviivojen mukaisesti sopimuksessa tulee mainita **käyttäjälle realistisesti saavutettavissa oleva maksiminopeus** eri paikoissa. Tämä on arvioitu maksiminopeus, ja sen tulee olla saavutettavissa **realistisissa käyttöolosuhteissa**.

Arvioitu maksiminopeus ei voi olla liittymän teoreettinen enimmäisnopeus, vaan sen tulee perustua siirrettävän hyötydatan määrään todellisissa käyttöolosuhteissa.²⁹

Mobiilitekniikalla toteutetut internetyhteyspalvelut mahdollistavat pääsääntöisesti tiedonsiirtopalvelun käyttämisen useamman verkkotekniikan avulla. Saatavilla oleva nopeus riippuu tällöin käyttöpaikassa saatavissa olevasta verkkotekniikasta. Teleyrityksen tulee siten ilmoittaa arvioitu maksiminopeus sopimuksessa **erikseen kutakin verkkotekniikkaa varten**. Lisäksi voi olla syytä määritellä arvioitu maksiminopeus aluekohtaisesti, mikäli eri alueilla saatavissa nopeuksissa on merkittäviä ja jatkuva- luonteisia eroja.

Arvioitu maksiminopeus on kerrottava ymmärrettävästi, mikä edellyttää sen saavuttamiseen vaikuttavien tekijöiden mainitsemista. Tietyn loppukäyttäjän kohdalla arvioidun maksiminopeuden saavuttaminen riippuu monista seikoista, kuten käyttöpaikasta ja käytetystä päätelaitteesta. Arvioidun maksiminopeuden määritelmä ei edellytä, että tietty loppukäyttäjä saavuttaisi arvioidun maksiminopeutta missään tietyssä käyttöpaikassa: riittää, että arvioitu maksiminopeus on realistisesti saavutettavissa todennukaisissa käyttöolosuhteissa.

²⁸ HE 231/2005, s. 28.

²⁹ Teleyrityksen on Viestintäviraston määräyksen 58 B/2014 mukaan dokumentoitava, miten se miten se mittaa tai arvioi internetyhteyspalvelun tarjontaan käyttämänsä liittymäverkon suorituskykyä.

Teleyrityksen tulee tuoda käyttäjän tietoon selkeästi se, mikä vaikutus eri verkkotekniikoilla on tiedonsiirtonopeuteen. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi loppukäyttäjän päätelaitteen tukemat verkkotekniikat ja eri verkkotekniikoilla toteutettujen verkkojen kattavuus.

2.3.2 Peittoaluekartat ja arvioidun maksiminopeuden saatavuus

Loppukäyttäjän tulee voida sopimuksessa annettavien tietojen perusteella ymmärtää, missä sijaintipaikoissa arvioitu maksiminopeus on palvelussa saavuttavissa.

Mobiiliverkossa internetyhteyspalvelua tarjoavan yrityksen on tarjottava saataville tiedot siitä, mitä tiedonsiirtonopeutta kuhunkin sijaintiin on saatavilla. Arvioidun maksiminopeuden kuvaaminen selvästi ja ymmärrettävästi mobiiliverkon osalta edellyttää tavallisesti peittoaluekartan käyttämistä. Arvioitujen enimmäislataus- ja lähetysnopeuksien saatavuus tekniikoittain on mahdollista ilmoittaa peittoaluekarttojen avulla. Peittoaluekartasta tulee käydä ilmi palvelun alueellinen saatavuus verkkotekniikoittain.

Teleyrityksen on mainittava sopimusehdoissaan, mistä kuluttaja löytää ajankohtaiset tiedot matkaviestinverkon peittoalueista ja sitä kautta liittymän saavutettavissa olevasta tiedonsiirtonopeudesta eri alueilla tai osoitteissa. Teleyritys voi pitää yllä ajantasaista peittoaluekarttoja esimerkiksi omilla verkkosivuillaan. Itse peittoaluekartassa ei tarvitse ilmoittaa liittymien arvioituja enimmäisnopeuksia.

Viestintävirasto suosittelee, että peittoaluekartassa kuvataan kuuluvuutta myös useammalla eri laatutasolla. Myös mitattuja nopeuksia on mahdollista ilmoittaa peittoaluekartassa.

Peittoaluekartasta tulee lisäksi käydä selkeästi ilmi, mikäli peittoalue on laskettu joillain tietyillä päätelaitteeseen kiinnitettävää lisäantennia edellyttävillä antennivaatimuksilla.³⁰ Lähtökohtaisesti tällöin tulee olla lisäksi saatavilla peittoaluekartta ilman lisäantennivaatimusta.

Toimivaltainen viranomainen voi SVPL 120 §:n mukaisesti käyttää peittoaluekartassa annettuja tietoja arvioidessaan sitä, onko palvelussa virhe.

2.4 Mainostettu nopeus

Asetus ei suoraan sääntele mainostamista tai markkinointia. Asetus kuitenkin edellyttää internetyhteyspalvelun tarjoajan varmistavan, että sopimusehdoissa mainitaan sopimukseen sisältyvän internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus.³¹ Viestintävirasto on katsonut tulkintakäytännössään, että mainostettua nopeutta ei

³⁰ Tällä tiedolla voi olla erityistä merkitystä kuluttajalle silloin, kun tämä on hankkimassa internetyhteyspalvelua kotikäyttöä varten ja on valitsemassa kiinteän ja mobiililaajakaistan välillä.

³¹ Mikäli sopimukseen sisältyvän internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeutta ei ole mainostettu, mainostettua nopeutta ei tarvitse mainita (ks. tarkemmin BERECin suuntaviivat, k. 142).

tarvitse erikseen mainita sopimuksessa, mikäli se on sama kuin sopimuksessa mainittu maksiminopeus.

Sopimuksessa ilmoitettavan nopeuden on oltava sellainen, jonka internetyhteyspalvelun tarjoaja voi realistisesti toimittaa. Selvityksen mainostetusta nopeudesta ja (arvioidusta) maksiminopeudesta tulee olla myös selkeä ja ymmärrettävä. Selvitystä ei lähtökohtaisesti voida pitää ymmärrettävänä, jos saman internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus on maksiminopeutta tai arvioitua maksiminopeutta korkeampi. Mainostetun nopeuden perusteella käyttäjien tulisi BERECin suuntaviivojen mukaisesti pystyä tekemään järkeviä ostopäätöksiä ja pystyä arvioimaan mainostetun nopeuden merkitystä suhteessa toteutuvaan nopeuteen. Näistä syistä sopimusehdoissa yllä kohdassa 2.2.1 tai 2.3.1 edellytetyllä tavalla määritelty **maksiminopeus tai arvioitu maksiminopeus ei voi olla alempi kuin saman internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus.**

Gigabitin liittymät

Mainostettu nopeus tulee ilmoittaa joko IP-paketin hyötykuorman tai kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman perusteella samoin kuin muutkin nopeudet. Poikkeuksena tähän pääsääntöön Viestintävirasto kuitenkin katsoo, että gigabitin liittymien mainostettu nopeus voidaan määritellä myös verkkotason (L2-tason) nopeuden mukaan siinä tapauksessa, että verkkolaitteiden tietoliikenneportit rajoittavat nopeuden verkkotasolla yhteen gigabittiin (ja vastaavasti 10 Gbit/s -liittymissä kymmeneen gigabittiin).

Tämä poikkeus ei koske alle gigabitin liittymiä, sillä tällöin on mahdollista käyttää 1 Gbit/s -tietoliikenneportteja ja yliprovisioida liittymä verkkotasolla niin, että 100 Mbit/s on saavutettavissa myös L3- tai L4-tasolla.³²

Mikäli teleyritys soveltaa poikkeusta, sopimusehdoista ja markkinoinnista on käytävä selvästi ja ymmärrettävästi ilmi, mistä mainostetun nopeuden ja maksiminopeuden välinen ero johtuu tässä tapauksessa.

Markkinoidun nopeuden suhde markkinointimateriaaliin

Jos internetyhteyspalvelun markkinoinnissa käytettävään nimeen (tuotenimeen) sisältyy nopeuteen viittaava luku, sitä pidetään asetuksessa tarkoitettuna mainostettuna nopeutena. Muussa tapauksessa mainostettu nopeus on kyseisen internetyhteyspalvelun myyntiä edistettäessä mainoksessa tai esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla a) korkeimmalla huomioarvolla esitet-

³² Ilman tällaista poikkeusta gigabitin liittymien tarjoaminen ei olisi käytännöllistä, ja gigabitistä hieman poikkeavien nopeuksien tarjoaminen olisi omiaan aiheuttamaan sekaannusta kuluttajissa. Verkkotason nopeuden ja IP-paketin hyötykuorman tai kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman nopeuden eron käytännöllinen vaikutus internetyhteyspalvelun käyttöön voidaan arvioida varsin vähäiseksi. Tämän takia Viestintävirasto katsoo, että poikkeuksen tekeminen on tässä tapauksessa kaikki kokonaisuutena arvioiden kuluttajien edun mukaista.

tävä nopeus (joka ei voi siis ainakaan ylittää maksiminopeutta/arvioitua maksiminopeutta) tai, ellei tällaista ole, b) korkein mainittu nopeus.

Markkinointia koskevasta lainsäädännöstä kuten kuluttajansuojalaista seuraa myös vaatimuksia markkinoinnille, jossa viitataan internetyhteyspalvelun nopeuteen.

2.5 Tiedonsiirtonopeuden toteutumiseen vaikuttavat tekijät ja virhevastuun rajoitukset

Sopimusehdoissa tulee mainita ne merkittävät tekijät, joilla voi olla vaikutus toteutuvaan nopeuteen (sekä internetyhteyspalvelun tarjoajan vastuupiirissä että sen ulkopuolella olevat tekijät). Teleyrityksen on mainittava sopimusehdoissa myös ne keskeiset käyttäjästä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen.³³

Sopimusehdoissa tulee mainita myös oletamat, jotka vaikuttavat oleellisesti sopimuksen mukaiseen tiedonsiirtonopeuteen. Tällaisia ovat mm. mahdolliset antenni- tai sisäverkkovaatimukset.

Tiedonsiirtonopeuteen liittyvistä virhevastuun rajoituksista

Sopimuksessa määritelty tiedonsiirtonopeus voi jäädä toteutumatta useasta eri syystä. Teleyritys voi rajoittaa vastuutaan vain sellaisista nopeuteen vaikuttavista seikoista, joihin se ei aidosti voi itse vaikuttaa ja joita se ei ole voinut ottaa huomioon. Vastuunrajoitukset eivät saa olla liian laajasti määriteltyjä.

Sopimusehdoista tulee käydä selvästi ilmi, miltä osin sopimuksessa mainitut, toteutuvaan nopeuteen vaikuttavat tekijät ovat sellaisia, etteivät ne kuulu teleyrityksen vastuulle (jolloin sopimuksessa ilmoitettu nopeus voi niiden johdosta jäädä pätevästi toteutumatta). Tällaisia voivat olla esimerkiksi kuluttajan vastuulle kuuluvat tekijät. Kuluttajan tulee voida ymmärtää teleyrityksen sopimuksessa tekemien, sallittujen vastuunrajoitusten suhde annettuihin nopeustietoihin ja toteutuvaan nopeuteen.

Sopimusehdoissa ei saa käyttää tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavina tekijöinä internetyhteyspalvelun tarjoajan määräysvallassa olevia seikkoja, kuten sen palvelun tarjontaan käyttämien (oman tai vuokratun) verkon tai verkon elementtien kapasiteettia tai muita vastaavia ominaisuuksia. Tällaiset tekijät on otettava huomioon siinä vaiheessa, kun tarkistetaan tilatun internetyhteyspalvelun saatavuus tiettyyn osoitteeseen.

Käyttäjän sisäverkon ja päätelaitteiden vaikutus tiedonsiirtonopeuteen ei pääsääntöisesti ole teleyrityksen vaikutusmahdolli-

³³ Käyttäjää on informoitava myös siitä, jos teleyrityksen internetyhteyspalvelun toimituksen yhteydessä tarjoamalla päätelaitteilla, kuten mobiililaajakaistamodeemilla tai kytkypuhelimella, on liittymän tiedonsiirtonopeutta rajoittavia vaikutuksia.

suuksien piirissä. Näin ollen teleyrityksen on mahdollista varautua sopimusehdoissa tilanteisiin, joissa kiinteistön sisäverkkoa ei ole esimerkiksi rakennettu Viestintäviraston määräyksen 65 mukaisesti³⁴ sekä tilanteisiin, joissa käyttäjän päätelaite, huoneistoverkko tai käyttäjän käyttämät sovellukset heikentävät käyttäjän kokemaa tiedonsiirtonopeutta ja mittaustuloksia (kun ne eivät kuulu internetyhteyspalvelun tarjoajan vastuupiiriin). Teleyrityksen olisi kuitenkin kohtuutonta vedota sopimuksen sitovuuteen, jos nopeus osapuolista riippumattomasta syystä kuten taloyhtiön sisäverkosta johtuen poikkeaa huomattavasti odotetusta.

Teleyritys ei saa käyttää mobiililaajakaistan tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavana tekijänä pelkästään sitä seikkaa, että peittoaluekartat ovat laskennallisia, sillä käyttäjälle annettu palvelulupaus perustuu olennaisesti peittoaluekartoissa ilmoitettuihin kuuluvuustietoihin. Näin on siitä huolimatta, että todellinen kuuluvuus ei ole välttämättä teleyrityksen ennustettavissa. Käyttäjä ei voi tietää sopimusta tehdessään, sijaitseeko hänen asuntonsa tai kesämökkinsä juuri peittoalueen yksittäisellä katvealueella, vaikka peittoaluekartta ilmoittaisi osoitteeseen hyvää kuuluvuutta. Mikäli peittoaluekartassa ilmoitettu nopeus ei ole saatavilla kaikissa peittoaluekartan kattamissa paikoissa tai kaikissa olosuhteissa, tulee teleyrityksen mainita nopeutta mahdollisesti alentavat, teleyrityksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat asiat.

Viestintävirasto pitää hyvänä käytäntönä sitä, että teleyritykset tarjoavat käyttäjille mobiililaajakaistaliittymiin koeaikaa, jonka aikana käyttäjä voi kokeilla liittymän soveltuvuutta omiin käyttötarkoituksiinsa. Viestintävirasto kuitenkin painottaa, että kokeiluajan tarjoamista ei voida käyttää teleyrityksen virhevastuuta lieventävänä tai poistavana tekijänä. Teleyritys ei voi vapautua virhevastuusta vetoamalla siihen, että liittymän tiedonsiirtonopeus oli samalla sopimusehdot alittavalla tasolla jo kokeiluajan aikana.

2.6 Tiedonsiirtokiintiöt, viive ja muut laatuparametrit sekä optimoidut palvelut

Nopeuden ilmoittaminen tiedonsiirtokiintiöitä käytettäessä

Sopimusehdoissa on asetuksen mukaan annettava selvitys siitä, miten tiedonsiirron mahdolliset määrärajoitukset saattavat käytännössä vaikuttaa internetyhteyspalveluihin ja erityisesti sisältöjen, sovellusten ja palvelujen käyttöön.

Tiedonsiirtokiintiön ylittämisen seuraukset tulee kuvata. Sopimuksessa on kerrottava, rajoitetaanko tällöin tiedonsiirtonopeutta jollakin tavoin vai peritäänkö kiintiön ylittävästä tiedonsiirrosta esimerkiksi lisämaksu³⁵. Sopimuksesta tulee käydä esimerkiksi ilmi, estetäänkö tiedonsiirto kiintiön ylittyessä kokonaan tai alennetaanko internetyhteyspalvelun nopeutta. Tällaiset ehdot on tuotava selkeästi kuluttajan tietoon sopimusta tehtäessä

³⁴ Viestintäviraston [määräys 65 B/2016](#) kiinteistön sisäverkoista ja teleurakoinnista.

³⁵ Lisäksi SVPL 133 §:n mukaan matkapuhelinverkossa toimivan teleyrityksen on tarjottava tilaajalle ja käyttäjälle maksuton mahdollisuus liittymän käytöstä kertyvien maksujen seuraamiseen.

(tiedonantovelvollisuus on myös kuluttajansuojalain nojalla sekä markkinoinnissa että myyntitilanteessa).

Internetyhteyspalvelun tarjoajan on **ilmoitettava palvelun tiedonsiirtonopeus myös nopeuden rajoittamisen jälkeen** kyseistä verkkoa koskevien sääntöjen mukaisesti. Internetyhteyspalvelun tarjoajan on myös selvitettävä sopimusehdoissa se, miten nopeuden rajoittaminen vaikuttaa palveluiden käyttöön, kuten minkä internetin palveluiden käytön rajoitettu nopeus käytännössä vielä mahdollistaa tai minkä palveluiden käyttö ei enää ole mahdollista. Konkreettisten esimerkkien käyttäminen on suositeltavaa³⁶.

Mikäli teleyritys tarjoaa tiedonsiirtokiintiön sisältäviä internetyhteyspalveluita, Viestintävirasto suosittelee, että teleyritys kuvailee kiintiöitä erilaisten käyttöprofiilien avulla. Näin kuluttajan on mahdollista valita tarpeisiinsa sopiva internetyhteyspalvelu, sillä useimpien kuluttajien on vaikea arvioida käyttämänsä tai tarvitsemaansa tiedonsiirtomäärää.

Viiveen ja muiden laatuparametrien vaikutuksista kertominen

Sopimusehdoissa on asetuksen mukaan annettava selvitys myös siitä, miten nopeus ja muut palvelun laatua koskevat muuttujat saattavat käytännössä vaikuttaa internetyhteyspalveluihin ja erityisesti sisältöjen, sovellusten ja palvelujen käyttöön. Asetuksesta seuraa, että internetyhteyspalvelusta on tarvittaessa mainittava siis esimerkiksi myös miten palvelun viive, viiveen vaihtelu ja pakettihävikki vaikuttavat. Tällaisten laatuparametrien vaikutuksen ilmoittamiseen on velvollisuus, jos niillä saattaa käytännössä olla vaikutusta internetyhteyspalvelun ja eri sovellusten käyttöön.³⁷

Laatuluokkien käyttö radorajapinnan resurssien jakoon

Viestintäviraston [tulkintakannanotossa 10.4.2018 taajuusresurssien jaosta mobiililaajakaistaliittymille verkkoneutraliteettisääntelyn puitteissa](#) (dnro 1508/959/2017) käsitellään mahdollisuutta kohdella maksiminopeudeltaan toisistaan poikkeavia liittymiä eri tavalla taajuusresurssien jaossa. Käytännössä kysymys on koskenut tilannetta, jossa eri nopeusluokille määritellään toisistaan poikkeavat laatuluokat (QCI-luokat), jolloin ne saavat toisistaan poikkeavat painokertoimet tukiasemassa tapahtuvassa radioresurssien jaossa.

Tulkintakannanotossa todetaan paitsi menettelyn tekniset reunaehdot myös se, miten menettelystä tulee verkkoneutraliteettiasetuksen mukaan ilmoittaa sopimusehdoissa. Viestintävirasto viittaa tältä osin kyseisessä kannanotossa todettuun.

³⁶ Kuten: "tiedonsiirtokiintiön täyttymisen jälkeen liittymäsi nopeutta rajoitetaan, jolloin et voi katsoa televisiolähetyksiä suoratoistona...".

³⁷ Ks. tarkemmin BERECin suuntaviivat, k. 137.

Optimoitujen palveluiden (specialised service) vaikutuksista kertominen

Internetyhteyspalvelua koskevaan sopimukseen voi sisältyä myös ns. optimoituja palveluita, jollainen esimerkiksi IPTV-palvelu voi olla. Sopimusehdoissa on asetuksen nojalla annettava selvitys siitä, miten liittymäsopimukseen sisältyvät optimoidut palvelut vaikuttavat internetyhteyspalvelun käyttöön³⁸. Internetyhteyspalvelun tarjoajan on siten mainittava sopimusehdoissa, miten tällaisten palvelujen käyttö voi vaikuttaa internetyhteyspalvelun käytettävissä olevaan nopeuteen.

2.7 Esimerkkejä sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen vastaisista tai kohtuuttomista tiedonsiirtonopeutta koskevista sopimuskäytännöistä

- Teoreettisen maksiminopeuden ilmoittaminen tai keskimääräisen nopeuden ilmoittaminen ei täytä asetuksen vaatimuksia.
- Niin sanotut full rate -liittymät eivät täytä asetuksen vaatimuksia. Full rate -liittymissä asiakkaan käyttöön annetaan yhteyden mahdollistama koko kapasiteetti, jolloin toteutuvat tiedonsiirtonopeudet riippuvat mm. tilaajayhteyden pituudesta ja laadusta sekä mahdollisista ulkoisista häiriöistä. Mikäli kaikkia asetuksen mukaisia nopeustietoja ei ole sopimusehdoissa määritelty tai ne eivät ole kuluttajan kannalta kohtuullisia, eivät sopimusehdot täytä lainsäädännön vaatimuksia.
- Nopeuden kuvaaminen ehdoissa "tyypillisesti" toteutuvaksi ei vastaa vaatimusta laadun määrittelyn yksiselitteisyydestä ja siitä, että nopeutta on voitava käyttää suorituksen virheellisyyden määrittelyssä.³⁹
- Lähtökohtaisesti kuluttajan kannalta kohtuuton on myös sellainen sopimusehto tai vastaavaa menettely, jonka mukaan kuluttajan kanssa sovittu liittymätyyppi muuttuu tai muuttamisesta hitaammaksi sovitaan siinä tapauksessa, että internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeus ei vastaakaan sovittua teleyrityksen vastuulla olevasta syystä. Koska SVPL:n säännökset viestintäpalvelun virheen seuraamuksista ovat kuluttajan hyväksi pakottavaa lainsäädäntöä, teleyritys ei voi rajoittaa kuluttajan oikeutta vaatia esimerkiksi virheen oikaisua. Nopeusluokan muuttamismahdollisuudesta on mahdollista mainita ehdoissa vain, jos samalla kuluttajalle ilmoitetaan selvästi, ettei tämä rajoita kuluttajan oikeutta vaatia virheen oikaisua tai vedota muihin virheen seuraamuksiin, kuten purkaa viestintäpalvelusopimus, jos virhe on olennainen.
- Teleyritys ei voi sopia tiedonsiirtonopeudesta kuluttajan kanssa mittaamatta tai arvioimatta ennen sopimuksen sitovaksi tuleamista, kykeneekö teleyrityksen verkko tarjoamaan palvelua sovitulla laadulla. Teleyritys ei voi siten siirtää kuluttajan vastuulle

³⁸ Tällaisen vaikutuksen tulee olla asetuksen 3 artiklan 5 kohdan perusteella sallittu.

³⁹ Ks. myös Viestintäviraston [päättös](#) 4.11.2013 dnro 598/923/2013 DNA Oy:n kuluttajille tarjoamien kiinteiden laajakaistaliittymien tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamisen lainmukaisuudesta.

sen selvittämistä, vastaako toimitettu internetyhteyspalvelu so-
vittua.

3 Asiaa koskeva keskeinen lainsäädäntö

3.1 Sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetus (EU) 2015/2120

Asetuksen 4 artiklan 1 kohdan mukaan internetyhteyspalvelujen tarjoajien on varmistettava, että sopimuksessa, johon sisältyy internetyhteyspalvelu, mainitaan ainakin:

a) tiedot siitä, miten kyseisen internetyhteyspalvelun tarjoajan toteuttamat liikenteenhallintatoimenpiteet voivat vaikuttaa internetyhteyspalvelun laatuun, loppukäyttäjien yksityisyyteen ja henkilötietojen suojaan;

b) selkeä ja ymmärrettävä selvitys siitä, miten mahdolliset määrärajoitukset, nopeus ja muut palvelun laatua koskevat muutokset saattavat käytännössä vaikuttaa internetyhteyspalveluihin ja erityisesti sisältöjen, sovellusten ja palvelujen käyttöön;

c) selkeä ja ymmärrettävä selvitys siitä, miten 3 artiklan 5 kohdassa tarkoitettut palvelut, jotka loppukäyttäjä on tilannut, voisivat käytännössä vaikuttaa kyseisen loppukäyttäjän internetyhteyspalveluihin;

d) selkeä ja ymmärrettävä selvitys siitä, mikä on internetyhteyspalvelun minimi-, normaali-, maksimi- ja mainostettu nopeus ladattaessa tietoja verkosta ja verkkoon kiinteiden verkkojen tapauksessa tai arvioitu maksimi- ja mainostettu nopeus ladattaessa tietoja matkapuhelinverkosta ja -verkkoon, ja siitä, miten huomattavat poikkeamat mainostetusta nopeudesta ladattaessa tietoja verkosta ja verkkoon voivat vaikuttaa 3 artiklan 1 kohdassa vahvistettujen loppukäyttäjien oikeuksien käyttämiseen;

e) selkeä ja ymmärrettävä selvitys kansallisen lainsäädännön mukaisesti kuluttajan käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista, jos internetyhteyspalvelussa esiintyy nopeuteen tai muihin palvelun laatua koskeviin muuttujiin liittyviä tosiasiallisen suorituskyvyn jatkuvia tai säännöllisesti toistuvia poikkeamia a–d kohdan mukaisesti ilmoitetusta suorituskyvystä.

Asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaan kaikkia nopeuteen tai muihin palvelun laatua koskeviin muuttujiin liittyviä internetyhteyspalvelun tosiasiallisen suorituskyvyn merkittäviä, jatkuvia tai säännöllisesti toistuvia, poikkeamia internetyhteyspalvelun tarjoajan 1 kohdan a–d alakohdan mukaisesti ilmoittamasta suorituskyvystä, jos asianomaiset tosiasiat todetaan kansallisen sääntelyviranomaisen hyväksymän valvontamekanismin avulla, on pidettävä suorituskykyä koskevien vaatimusten noudattamatta jättämisenä, joka laukaisee kuluttajan käytettävissä olevat oikeussuojakeinot kansallisen lainsäädännön mukaisesti.

Asetuksen johdanto-osan kohdan 18 mukaan loppukäyttäjien aseman parantamiseksi tällaisissa tilanteissa internetyhteyspalvelujen tarjoajien olisi ilmoitettava heille sopimuksessa nopeus,

jonka ne voivat realistisesti toimittaa. Normaalisti käytettävissä olevana nopeutena pidetään sitä nopeutta, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa suurimman osan ajasta palvelua käyttäessään. Internetyhteyspalvelujen tarjoajien olisi myös ilmoitettava kuluttajille kansallisen lainsäädännön mukaisesti käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista suorituskykyä koskevien vaatimusten noudattamatta jättämisen yhteydessä. Kaikkia tosiasiallisen suorituskyvyn merkittäviä ja jatkuvia tai säännöllisesti toistuvia poikkeamia sopimuksessa ilmoitetusta suorituskyvystä, jos ne todetaan kansallisen sääntelyviranomaisen hyväksymän valvontamekanismin avulla, olisi pidettävä suorituskykyä koskevien vaatimusten noudattamatta jättämisenä kuluttajan käytettävissä olevien oikeussuojakeinojen määrittämiseksi kansallisen lainsäädännön mukaisesti. Menetelmä olisi vahvistettava Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelimen (BEREC) suuntaviivoissa, ja sitä olisi tarkistettava ja päivitettävä tarvittaessa, jotta voidaan ottaa huomioon teknologian ja infrastruktuurin kehitys. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi varmistettava läpinäkyvyystoimenpiteitä avoimen internetyhteyden varmistamiseksi koskevien tämän asetuksen sääntöjen noudattaminen.

3.2 Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)

SVPL 107 §:n 1 momentin mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Sopimusehdot on laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

Säännöksen 2 momentin mukaan teleyrityksen on julkaistava käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluja koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti saatavilla ilman korvausta.

SVPL 108 §:n 1 momentin mukaan teleyrityksen ja tilaajan välinen viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti.

Säännöksen 2 momentin 2 kohdan mukaan sopimuksessa on mainittava tarjottavien palvelujen laatu, ominaisuudet sekä ylläpitopalvelutyypit.

SVPL 110 §:n 2 momentin mukaan (laissa 456/2016) Viestintävirasto voi antaa EU:n sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen noudattamisen valvonnan ja täytäntöönpanon kannalta tarpeellisia määräyksiä asetuksen:

- 1) 5 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuja internetyhteyspalvelun teknisiä ominaisuuksia, palvelun laadun vähimmäisvaatimuksia ja muita asianmukaisia ja tarpeellisia toimenpiteitä koskevista vaatimuksista;
- 2) 5 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen tietojen dokumentoinnista ja tilastoinnista sekä näihin liittyvien asiakirjojen muodosta ja tietojen säilyttämisestä.

Säännöksen 3 momentin mukaan Viestintävirasto voi antaa tarkempia määräyksiä EU:n sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen 4 artiklan 4 kohdassa tarkoitetun internetyhteyspalvelun laadun todentamiseen käytettävän palvelun hyväksymisestä.

3.3 Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttaja-asiamies. Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 6 §:n 1 momentin mukaan markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jos tiedot ovat omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen, jota hän ei ilman annettuja tietoja olisi tehnyt.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 7 §:n mukaan markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa jättää antamatta sellaisia asiayhteys huomioon ottaen olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen tekemiseksi ja joiden puuttuminen on omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee päätöksen, jota hän ei olisi riittävin tiedoin tehnyt.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 8 §:n 1 kohdan mukaan tarjottaessa yksilöityä kulutushyödykettä tiettyyn hintaan markkinoinnista on käytävä ilmi kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin.