

Kannanotto internetyhteyspalvelun nopeuden kohtuullisesta ilmoittamis- tavasta

Klaus Nieminen ja Niko Aarnio

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Lähtökohdat internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden ilmoittamiselle	4
2.1	Sopimusehtojen kohtuullisuus, ymmärrettävyys ja selkeys	4
2.2	Nopeuden todentamisen huomioiminen nopeuden määrittelyssä	5
3	Kiinteän verkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely	5
3.1	Maksiminopeus	6
3.2	Normaalinopeus.....	6
3.3	Miniminopeus	7
3.4	Matkaviestinverkon avulla toteutetut kiinteän verkon liittymät.....	7
3.5	Nopeusluokan vaikutus kohtuullisuuden arviointiin	8
3.6	Palvelun virheen arviointi.....	9
4	Matkaviestinverkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely	9
4.1	Arvioitu maksiminopeus.....	9
4.2	Peittoaluekartat ja arvioidun maksiminopeuden saatavuus	10
5	Mainostettu nopeus	10
5.1	Gigabitin liittymät	11
5.2	Markkinoidun nopeuden suhde markkinointimateriaaliin	11
6	Nopeuden toteutumiseen vaikuttavat tekijät ja virhevastuun rajoitukset	11
7	Tiedonsiirtokiintiöt, viive ja muut laatuparametrit	13
7.1	Nopeuden ilmoittaminen tiedonsiirtokiintiötä käytettäessä.....	13
7.2	Viiveen ja muiden laatuparametrien vaikutuksista kertominen	13
8	Esimerkkejä kielletyistä sopimuskäytännöistä	13
9	Asiaa koskeva keskeinen lainsäädäntö	14
9.1	Avoimen internetin asetus (EU) 2015/2120.....	14
9.2	Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)	15
9.3	Kuluttajansuojalaki (38/1978).....	16
10	Lähdeluettelo	17

1 Johdanto

Tämän kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Liikenne- ja viestintävirasto, Traficom, arvioi internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden ilmoittamistavan kohtuullisuutta internetyhteyspalvelun tarjoajien (jatkossa operaattori) tekemissä kuluttajasopimuksissa sekä ilmoittamistavan EU:n [avoimen internetin asetuksen](#)¹ mukaisuutta.

Vaatus ilmoittamistavan kohtuullisuudesta kuluttajan kannalta perustuu [sähköisen viestinnän palveluista annetun lain](#) (917/2014, jatkossa SVPL) 107 §:ään, jonka tulkinnassa voidaan ottaa huomioon kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettu [direktiivi](#)².

Internetin avoimuutta eli verkkoneutraliteettia turvataan EU:n avoimen internetin asetuksella (jatkossa myös "asetus"), jonka noudattamista Traficom valvoo Suomessa. Asetus sääntelee operaattorien käyttämiä liikenteenhallintamenettelyitä, optimoitujen palvelujen tarjoamista ja sopimusehtojen sisältöjä. Asetus sisältää myös tiedonsiirtonopeuden ilmoittamista koskevia tiedonantovelvollisuuksia. Asetus on pakottava myös yrityksille tarjottavien liittymien osalta. Asetuksen nojalla BEREC³ on vahvistanut EU:n avoimen internetin asetuksen tulkintaa koskevat [suuntaviivat](#)⁴ (jatkossa "BERECin suuntaviivat"), jotka Traficom tulee ottaa huomioon asetuksen tulkinnassa ja soveltamisessa.

Traficom valvoo operaattorien sopimuksia yrityskohtaisesti tämän kannanoton ja BERECin suuntaviivojen pohjalta. Kannanotto ei ole sellaisenaan yrityksiä velvoittava.

Tiivistelmä keskeisistä linjauksista:

Traficom pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ja kuluttajan kannalta kohtuullisina ainakin sopimusehtoja, joissa minimi- ja normaalinopeudet on ilmoitettu vähintään seuraavan taulukon mukaisesti. Tekniikan ja markkinoiden kehittyessä Traficom päivittää tarvittaessa näkemystään kohtuullisesta nopeuden ilmoittamisesta.

Nopeuden ilmoittaminen kiinteän verkon liittymissä		
	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 3.2

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/2120 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 Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (kohtuuttomuusdirektiivi).

³ BEREC on eurooppalaisten sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelin, jonka toimintaan Traficom osallistuu.

⁴ BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation (BoR (20) 112).

Miniminopeus	70 % maksiminopeudesta	Kohtuullinen, ks. luku 3.3
---------------------	------------------------	----------------------------

Alla on esitetty kannanoton keskeiset linjaukset kootusti:

- **Kiinteän liittymän maksiminopeuden** on oltava sellainen, että loppukäyttäjä voi odottaa saavansa sen ainakin osan ajasta, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.
- **Kiinteän kuluttajaliittymän** ilmoitetun **miniminopeuden** tulee olla vähintään 70 % maksiminopeudesta, kun liittymän maksiminopeus on enintään 100 Mbit/s.
- Traficom 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.
- Traficom **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.
- **Mobiililaajakaistaliittymän arvioidun maksiminopeuden** pitää olla realistisesti saavutettavissa todellisissa käyttöolosuhteissa. Liittymälle määritetty maksiminopeus ei siten voi olla liittymän teoreettinen maksiminopeus.
- Maksiminopeus tai arvioitu maksiminopeus ei voi olla alempi kuin internetyhteyden **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 ja vaaditus nopeudet on määriteltävä molemmille.
- Kukin nopeustieto tulee ilmoittaa **kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman** perusteella **yhtenä lukuarvona** bitteinä sekunnissa.
- Nopeus on määriteltävä siten, että se voidaan pätevästi mitata esimerkiksi **kansallisessa yhdysliikennepisteessä** tai siihen yhteenliitettyä verkkoa vasten.
- Tietyt kiinteän- ja matkaviestinverkon yhteyden yhdistävät **hybridiliittymät** ja matkaviestinverkon avulla kiinteään sijaintipaikkaan tarjottavat (**Fixed Wireless Access, FWA**) liittymät ovat asetuksen tarkoittamia kiinteän verkon liittymiä nopeuden ilmoittamista koskevien velvoitteiden osalta.
- **FWA-liittymän** minimi- ja normaalinopeuksien tulee olla kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen ja **hybridiliittymässä** nämä on määriteltävä vähintään kiinteän verkon yhteyden pohjalta. Molempien maksiminopeuden on oltava nopeus, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa ainakin osan ajasta, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.

2 Lähtökohdat internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden ilmoittamiselle

Avoimen internetin asetuksessa säädetään tiedoista, jotka operaattorin on annettava tekemissään sopimuksissa, jotka sisältävät internetyhteyspalvelun. Asetuksen 4 artiklan 1 kohdan d-alakohdan mukaisesti sopimuksissa on muun ohella annettava internetyhteyspalvelusta selkeä ja ymmärrettävä selvitys seuraavista seikoista:

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

Operaattorien tulee ilmoittaa sopimuksissa nopeus, jonka ne voivat realistisesti toimittaa⁵. 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 kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman perusteella⁶.

Jotta käyttäjä voi valita tarpeisiinsa sopivan liittymän, tulee sopimusehdoissa ja muilla tavoin olla saatavilla riittävästi ymmärrettävää tietoa internetyhteyspalvelun ominaisuuksista. Avoimen internetin 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.⁷

Vakiosopimusehdot ja hinnastot on julkaistava.

2.1 Sopimusehtojen kohtuullisuus, ymmärrettävyys ja selkeys

Kun viestintäpalvelun ominaisuuksia ja laatua sekä sallittuja rajoituksia määritellään sopimusehdoissa, tulee ehtojen ja rajoitusten olla SVPL:n nojalla kuluttajan

⁵ Asetuksen johdanto-osa, k. 18.

⁶ BERECin suuntaviivat, k. 140. Tämä ilmoittamistapa vastaa paremmin käyttäjän kokemaa 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.

⁷ 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 liittyvän päätöksen tekemiseksi.

kannalta kohtuullisia. Sopimusehtoa voidaan pitää kohtuuttomana, jos se suosii myyjää siinä määrin, ettei osapuolten välillä ole enää kohtuullista tasapainoa⁸. Sopimusehdot on myös laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä⁹. 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.

2.2 Nopeuden todentamisen huomioiminen nopeuden määrittelyssä

Sopimuksessa määritelty nopeus ja mahdolliset vastuunrajoitukset eivät saa olla ristiriidassa avoimen internetin asetuksen mukaisen mittausmenetelmän kanssa¹⁰.

Traficom voi määräyksellä määritellä kriteerit asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaiselle hyväksytylle mittauspalvelulle, jota kuluttajan on voitava käyttää virheen toteamisessa tarvittaviin mittauksiin. Kun tällainen mittauspalvelu on saatavissa, voidaan sen avulla selvittää, poikkeako palvelun suorituskyky merkittävästi sopimuksessa ilmoitetusta ja onko palvelussa virhe. Traficom on parhaillaan toteuttamassa tähän tarkoitukseen mittauspalvelua ja tulee päivittämään tätä osuutta, kun hanke on valmis.

Edellä sanottu merkitsee muun muassa, että operaattori ei voi rajoittaa sopimukseen mukaisen nopeuden toteutumista pelkästään oman verkkonsa sisälle. Nopeus onkin määriteltävä siten, että se voidaan pätevästi mitata esimerkiksi kansallisessa yhdysliikennepisteessä tai siihen yhteenliitettyä verkkoa vasten¹¹. Tämä perustuu siihen, että operaattori tarjoaa yhteyden nimenomaan internetiin eikä pelkästään omaan verkkoonsa, joten operaattori vastaa myös siitä, että sen yhdysliikenteen kapasiteetti on riittävä. Operaattori ei sen sijaan vastaa muiden palveluntarjoajien verkkojen kapasiteetista. Katso myös luku 3.6.

Operaattoreilla on tällä hetkellä Viestintäviraston viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta antaman [määräyksen 58](#) mukaan oltava valmiudet mitata tarvittaessa asiakkaalle tarjoamansa internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeutta¹².

3 Kiinteän verkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely

Tämä linjaus kattaa sekä kiinteiden tekniikoiden avulla toteutettavat tiedonsiirtopalvelut että (tietynlaisten) kiinteiden langattomien tekniikoiden avulla käytettävät tiedonsiirtopalvelut (katso luku 3.4).

⁸ 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.

⁹ SVPL 107.1 §. Myös avoimen internetin asetuksen mukaan nopeudesta annetun selvityksen tulee olla selkeä ja ymmärrettävä (4 artiklan 1 kohdan d-alakohta).

¹⁰ Ks. BERECin suuntaviivoissa annetut ohjeet nopeuden mittaamisesta koskevaan menetelmään liittyen (k. 161–166).

¹¹ Katso myös BERECin suuntaviivojen kohta 166.

¹² Määräys 58 B/2014 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.

3.1 Maksiminopeus

BERECin suuntaviivojen (kohdat 145 ja 146) mukaisesti sopimuksessa mainittu maksiminopeus on nopeus, **jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa aina-kin osan ajasta**, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.

Operaattorilla ei ole velvollisuutta rajoittaa teknisesti palvelun nopeutta sopimuksessa määritellyn maksiminopeuteen.

3.2 Normaalinopeus

Normaalisti käytettävissä olevana nopeutena pidetään sitä nopeutta, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa suurimman osan ajasta palvelua käyttäessään. BERECin suuntaviivojen (kohta 148) mukaisesti normaalinopeus muodostuu kahdesta osatekijästä:

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

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 Traficom in näkemyksen mukaan kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaisi palvelun laatua ruuhka-aikoina. Traficom pitää ajanjakson määrittelyä kuluttajan kannalta kohtuullisena ainakin, jos sopimuksen mukaan **normaalinopeus toteutuu jokaisen 4 tunnin aikana**, jolloin aikaikkunan valinta jää virheeseen vetoavan kuluttajan päätettäväksi, ja normaalinopeus on siten määritelty myös ruuhka-ajalle. Lisäksi sopimuksessa on mainittava prosentuaalinen arvo sille, minkä osuuden tuosta ajasta normaalinopeus vähintään täyttyy.

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

- Esimerkiksi maksiminopeudeltaan 100 Mbit/s -liittymän ilmoitettu normaalinopeus olisi 90 Mbit/s, ja sen ilmoitettaisiin toteutuvan 90-prosenttisesti jokaisen 4 tunnin aikana. Tiedonsiirtonopeus voi tällöin minkä tahansa 4 tunnin aikana alittaa 90 Mbit/s enintään 24 minuutin ajan. Nopeuden vaihtelua normaalinopeuden puitteissa rajoittaa myös sopimuksessa ilmoitettu miniminopeus.

Traficom ei tässä vaiheessa anna tarkempaa kannanottoa kohtuullisena pidettävän normaalinopeuden tasosta, vaan seuraa operaattorien sopimuskäytäntöjä ja markkinoiden kehittymistä. Traficom puuttuu tarvittaessa tapauskohtaisesti kohuttomiin normaalinopeuksien määrittelyihin.

3.3 Miniminopeus

Sopimusehdoissa ilmoitettu miniminopeus ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttoman alhainen suhteessa internetyhteyspalvelun sopimusehtojen mukaiseen maksiminopeuteen, koska velvoitteiden epäsuhta suosii operaattoria kuluttajan kustannuksella. Tämä linjaus perustuu SVPL 107 §:ään.

Sopimukset tiedonsiirron nopeuksista eivät myöskään saa rajoittaa avoimen internetin asetuksen 3(2) artiklan mukaisesti loppukäyttäjien oikeuksien käyttämistä. Esimerkiksi, jos nopeus on määritelty niin laajasti, että käyttäjän mahdollisuudet käyttää tai tarjota haluamiaan sisältöjä, palveluita ja sovelluksia voivat vaarantua. Siten myös asetus edellyttää, että miniminopeus on kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen.

Traficom in 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.

Traficom pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ja kuluttajan kannalta kohtuullisena, kun kiinteän kuluttajaliittymän ilmoitettu **miniminopeus on vähintään 70 % maksiminopeudesta**, kun liittymän maksiminopeus on enintään 100 Mbit/s.

3.4 Matkaviestinverkon avulla toteutetut kiinteän verkon liittymät

BERECin suuntaviivojen (kohdat 141-141b) mukaisesti Traficom katsoo, että kiinteän- ja matkaviestinverkon yhteyden yhdistävät hybridiliittymät ja matkaviestinverkon avulla kiinteään sijaintipaikkaan tarjottavat (Fixed Wireless Access, FWA) liittymät ovat seuraavien reunaehtojen täytyessä asetuksen tarkoittamia kiinteän verkon liittymiä nopeuden ilmoittamista koskevien velvoitteiden osalta.

- Kiinteään sijaintipaikkaan matkaviestinverkon avulla tarjottavat liittymät, joissa liittymän laatu on varmistettu päätelaite- tai antennijärjestelyjen ja kapasiteettivarausten tai tähän käyttöön varatun taajuusalueen avulla.
- Yhtenä liittymänä kiinteään sijaintipaikkaan myytävät hybridiliittymät, jotka sisältävät sekä kiinteän (esim. xDSL) että matkaviestinverkon (esim. 4G tai 5G) yhteyden.

Operaattorit voivat määritellä myös muille matkaviestinverkon avulla tarjottaville liittymille kiinteän verkon mukaisia laatutasoja kuten miniminopeuden, vaikka tämä kannanotto ei sitä edellytäkään.

Tämä kannanotto ei myöskään rajoita operaattorien mahdollisuutta myydä käyttäjälle erillisiä kiinteän- ja matkaviestinverkon liittymiä, jolloin molemmille annetaan omat laatu- ja nopeuslupauksensa.

Traficom in näkemyksen mukaan **hybridiliittymän** osalta voidaan pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ja kuluttajan kannalta kohtuullisena, kun liittymän

- **minimi- ja normaalinopeus** on määritelty vähintään kiinteän liittymän nopeuden pohjalta ja lisättynä operaattorin omalla arviolla, paljonko nopeuslupauksia on mahdollista nostaa matkaviestinverkon komponentin pohjalta.
- **maksiminopeus** on nopeus, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa ainakin osan ajasta, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.

Traficom in näkemyksen mukaan **kiinteään sijaintipaikkaan matkaviestinverkon avulla tarjottavan liittymän** osalta voidaan pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä ja kuluttajan kannalta kohtuullisina, kun liittymän

- **minimi- ja normaalinopeus** ovat kohtuullisessa suhteessa maksiminopeuteen. Traficom ei tässä vaiheessa anna tarkempaa kannanottoa kohtuullisena pidettävän normaalinopeuden tasosta, vaan seuraa operaattorien sopimuskäytäntöjä ja markkinoiden kehittymistä. Traficom puuttuu tarvittaessa tapauskohtaisesti kohtuuttomiin normaalinopeuksien määrittelyihin.
- **maksiminopeus** on nopeus, jonka loppukäyttäjä voi olettaa saavansa ainakin osan ajasta, esimerkiksi kerran vuorokauden aikana.

3.5 Nopeusluokan vaikutus kohtuullisuuden arviointiin

Tässä kappaleessa annetaan Traficom in 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.

Traficom in 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.

Kuten edellä todetaan, maksiminopeuden tulee olla kyseisen loppukäyttäjän saavutettavissa ainakin osan ajasta. Traficom in tietojen mukaan tiedonsiirtonopeus ei vaihtelee merkittävästi 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.

Traficom ei anna tässä vaiheessa kannanottoa kohtuullisena pidettävästä miniminopeudesta internetyhteyspalveluille, joiden maksiminopeus on yli 100 Mbit/s (lähety- 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 esimerkiksi 40 % maksiminopeudesta olisi kohtuuttoman alhainen miniminopeus.

- miniminopeuden määrittely ei saa missään tapauksessa johtaa huomompaan tulokseen, kuin jos maksiminopeus olisi ollut 100 Mbit/s¹³.

3.6 Palvelun virheen arviointi

Ellei maksiminopeus ole käyttäjän saavutettavissa kappaleessa 3.1 mainitulla tavalla, palvelussa voi olla virhe ainakin, jos poikkeama on merkittävä.

BERECin suuntaviivojen (kohta 143) 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 sovittua. Myös normaalinopeus on sitova sopimuksen osa.

Mitä tahansa hetkellistä tai tilapäistä poikkeamaa sovitusta ilmoitetusta suorituskyvystä ei kuitenkaan Traficom in näkemyksen mukaan voida pitää palvelun virheenä. Kyse ei myöskään ole virheestä, jos kyseessä on satunnainen ja lyhytaikainen käyttökatkos, jonka operaattori korjaa nopeasti¹⁴. Toimivaltainen viranomaisena kuten kuluttajariitalautakunta arvioi virheen olemassaolon tapauskohtaisesti. Viestintäpalvelun virheen toteaminen ei kuulu Traficom in toimivaltaan.

Avoimen internetin asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaisen hyväksytyin mittausmenetelmän avulla todettuja tosiasiallisen suorituskyvyn merkittäviä, jatkuvia tai säännöllisesti toistuvia poikkeamia ilmoitetusta suorituskyvystä on pidettävä suorituskykyä koskevien vaatimusten noudattamatta jättämisenä.

Traficom suunnittelee vielä tällaisen mittausmenetelmän hyväksymistä ja tulee päivittämään tätä osuutta, kun hyväksyntä on tehty.

4 Matkaviestinverkon internetyhteyspalvelun tiedonsiirtonopeuden määrittely

Tämä kohta koskee matkaviestinverkon avulla tarjottavia internetyhteyspalveluja. Sääntely on päätelaiteriippumatonta, ja se koskee esimerkiksi erillisen mobiililaajakaistamodeemin, matkapuhelimen, tabletin tai kannettavan tietokoneen avulla käytettäviä 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.

4.1 Arvioitu maksiminopeus

BERECin suuntaviivojen (kohta 153) 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.

Mobiililaajakaista mahdollistaa pääsääntöisesti tiedonsiirtopalvelun käyttämisen useamman verkkotekniikan avulla. Saatavilla oleva nopeus riippuu tällöin käyttöpaikassa saatavissa olevasta verkkotekniikasta. Operaattorin tulee siten ilmoittaa

¹³ Tämä on huomioitava erityisesti vain jonkin verran maksiminopeudeltaan yli 100 Mbit/s olevien internetyhteyspalvelujen osalta.

¹⁴ HE 231/2005, s. 28.

arvioitu maksiminopeus sopimuksessa **erikseen kutakin verkkotekniikkaa varten**. Lisäksi voi olla syytä määritellä arvioitu maksiminopeus aluekohtaisesti, mikäli eri alueilla saatavissa nopeuksissa on merkittäviä ja jatkuvaluonteisia 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 arvioitua maksiminopeutta missään tietyssä käyttöpaikassa: riittää, että arvioitu maksiminopeus on realistisesti saavutettavissa todenmukaisissa käyttöolosuhteissa.

Operaattorin 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.

4.2 Peittoaluekartat ja arvioidun maksiminopeuden saatavuus

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

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

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

Traficom 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. 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.

5 Mainostettu nopeus

Avoimen internetin asetus ei suoraan sääntele mainostamista tai markkinointia. Asetus kuitenkin edellyttää operaattorin varmistavan, että sopimusehdoissa mainitaan sopimukseen sisältyvän internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus. Traficom on katsonut tulkintakäytännössään, että mainostettua nopeutta ei tarvitse erikseen mainita sopimuksessa, mikäli se on sama kuin sopimuksessa mainittu maksiminopeus.

Sopimuksessa ilmoitettavan nopeuden on oltava sellainen, jonka operaattori 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 (kohta 156) mukaisesti pystyä tekemään järkeviä ostopäätöksiä ja pystyä arvioimaan mainostetun nopeuden merkitystä suhteessa toteutuvaan nopeuteen. Näistä syistä sopimusehdoissa yllä kohdissa 3.1 ja 4.1 edellytetyllä tavalla määritelty **maksiminopeus tai arvioitu maksiminopeus ei voi olla alempi kuin saman internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus.**

5.1 Gigabitin liittymät

Mainostettu nopeus tulee ilmoittaa kuljetuskerroksen protokollan hyötykuorman perusteella samoin kuin muutkin nopeudet. Poikkeuksena tähän pääsääntöön Traficom kuitenkin katsoo, että gigabitin liittymien mainostettu nopeus voidaan määrittellä 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.

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

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

5.2 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 esitettävä 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.

6 Nopeuden toteutumiseen vaikuttavat tekijät ja virhevas- tuun rajoitukset

Sopimusehdoissa tulee mainita ne merkittävät tekijät, joilla voi olla vaikutusta toteutuvaan nopeuteen (sekä operaattorin vastuupiirissä että sen ulkopuolella olevat tekijät). Operaattorin on mainittava sopimusehdoissa myös ne keskeiset käytännöstä tai tämän laitteista johtuvat tekijät, jotka saattavat vaikuttaa tiedonsiirtonopeuteen.

Käyttäjää on informoitava esimerkiksi siitä, jos operaattorin internetyhteyspalvelun toimituksen yhteydessä tarjoamilla päätelaitteilla on liittymän tiedonsiirtonopeutta rajoittavia vaikutuksia.

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

Sopimuksessa määritelty tiedonsiirtonopeus voi jäädä toteutumatta useasta erisyystä. Operaattori 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 operaattorin vastuulle (jolloin sopimuksessa ilmoitettu nopeus voi niiden johdosta jäädä pätevästi toteutumatta). Tällaisia voivat olla esimerkiksi kuluttajan vastuulle kuuluvat tekijät. Kuluttajan tulee voida ymmärtää operaattorin sopimuksessa tekemien, sallittujen vastuunrajoitusten suhde annettuihin nopeustietoihin ja toteutuvaan nopeuteen.

Sopimusehdoissa ei saa käyttää tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavina tekijöinä operaattorin määräysvallassa olevia seikkoja, kuten sen palvelun tarjontaan käyttämän (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 operaattorin vaikutusmahdollisuuksien piirissä. Näin ollen operaattorin on mahdollista varautua sopimusehdoissa tilanteisiin, joissa kiinteistön sisäverkkoa ei ole esimerkiksi rakennettu Traficom in [määräyksen 65](#)¹⁵ mukaisesti sekä tilanteisiin, joissa käyttäjän päätelaite, huoneistoverkko tai käyttäjän käyttämät sovellukset heikentävät käyttäjän kokemaa tiedonsiirtonopeutta ja mittauksia (kun ne eivät kuulu operaattorin vastuupiiriin). Operaattorin olisi kuitenkin kohtuutonta vedota sopimuksen sitovuuteen, jos nopeus osapuolista riippumattomasta syystä kuten taloyhtiön sisäverkosta johtuen poikkeaa huomattavasti odotetusta.

Operaattori 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 operaattorin 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 operaattorin mainita nopeutta mahdollisesti alentavat, operaattorin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat asiat.

Traficom pitää hyvänä käytäntönä sitä, että operaattorit tarjoavat käyttäjille mobiililaajakaistaliittymiin koeaikaa, jonka aikana käyttäjä voi kokeilla liittymän soveltuvuutta omiin käyttötarkoituksiinsa. Traficom kuitenkin painottaa, että kokeiluajan tarjoamista ei voida käyttää operaattorin virhevastuuta lieventävänä tai poistavana tekijänä. Operaattori ei voi vapautua virhevastuusta vetoamalla siihen,

¹⁵ Traficom in määräys 65 kiinteistön sisäverkoista ja teleurakoinnista

että liittymän tiedonsiirtonopeus oli samalla sopimusehdot alittavalla tasolla jo ko-keilujakson aikana.

7 Tiedonsiirtokiintiöt, viive ja muut laatuparametrit

7.1 Nopeuden ilmoittaminen tiedonsiirtokiintiötä 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 lisämaksu¹⁶. Sopimuksesta tulee käydä esimerkiksi ilmi, estetäänkö tiedonsiirto kiintiön ylittyessä kokonaan tai alennetaanko internetyhteyspalvelun nopeutta. Tällaiset ehdot on tuotava selkeästi kuluttajan tietoon sopimusta tehtäessä (tiedonantovelvollisuus on myös kuluttajan-suojalain nojalla sekä markkinoinnissa että myyntitilanteessa).

Operaattorin on ilmoitettava palvelun tiedonsiirtonopeus myös nopeuden rajoittamisen jälkeen kyseistä verkkoa koskevien sääntöjen mukaisesti. Operaattorin 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 suositeltavaa¹⁷.

Mikäli operaattori tarjoaa tiedonsiirtokiintiön sisältäviä internetyhteyspalveluita, Traficom suosittelee, että operaattori kuvailee kiintiötä erilaisten käyttöprofiilien avulla. Näin kuluttajan on mahdollista valita tarpeisiinsa sopiva internetyhteyspalvelu, sillä useimpien kuluttajien on vaikea arvioida käyttämäänsä tai tarvitsemaansa tiedonsiirtomäärää.

7.2 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 (katso BERECin suuntaviivojen kohta 137).

8 Esimerkkejä kielletyistä sopimuskäytännöistä

Alle on koottu Traficom in aiempien linjausten mukaisia esimerkkejä avoimen internetin 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

¹⁶ Lisäksi SVPL 133 §:n mukaan matkapuhelinverkossa toimivan teleyrityksen on tarjottava tilaajalle ja käyttäjälle maksuton mahdollisuus liittymän käytöstä kertyvien maksujen seuraamiseen.

¹⁷ Kuten: "tiedonsiirtokiintiön täyttymisen jälkeen liittymäsi nopeutta rajoitetaan, jolloin et voi katsoa televisiolähetyksiä suoratoistona...".

koko kapasiteetti, jolloin toteutuvat tiedonsiirtonopeudet riippuvat mm. ti-laajayhteyden 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 määrittelyyn yksiselitteisyydestä ja siitä, että nopeutta on voitava käyttää suorituksen virheellisuuden määrittelyssä.¹⁸
- 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 operaattorin vastuulla olevasta syystä. Koska SVPL:n säännökset viestintäpalvelun virheen seuraamuksista ovat kuluttajan hyväksi pakottavaa lainsäädäntöä, operaattori 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.
- Operaattori ei voi sopia tiedonsiirtonopeudesta kuluttajan kanssa mittamatta tai arvioimatta ennen sopimuksen sitovaksi tulemistä, kykeneekö operaattorin verkko tarjoamaan palvelua sovittulla laadulla. Operaattori ei voi siten siirtää kuluttajan vastuulle sen selvittämistä, vastaako toimitettu internetyhteyspalvelu sovittua.

9 Asiaa koskeva keskeinen lainsäädäntö

9.1 Avoimen internetin asetukset (EU) 2015/2120

[Asetuksen](#) 4 artiklan 1 kohdan mukaan operaattorin on varmistettava, että sopimuksessa, johon sisältyy internetyhteyspalvelu, mainitaan ainakin:

- a) tiedot siitä, miten kyseisen operaattorin 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 muuttujat saattavat käytännössä vaikuttaa internetyhteyspalveluihin ja erityisesti sisältöjen, sovellusten ja palvelujen käyttöön;
- c) selkeä ja ymmärrettävä selvitys siitä, miten 3 artiklan 5 kohdassa tarkoitettujen palvelujen, 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

¹⁸ Ks. myös Viestintäviraston päätös 4.11.2013 dnro 598/923/2013 DNA Oy:n kuluttajille tarjoamien kiinteiden laajakaistaliittymien tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamisen lainmukaisuudesta.

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 sääntelyviranomaisen yhteistyöelimen (BEREC) suuntaviivoissa, ja sitä olisi tarkistettava ja päivitetävä tarvittaessa, jotta voidaan ottaa huomioon teknologian ja infrastruktuurin kehitys. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi varmistettava läpinäkyvyysoimenpiteitä avoimen internetyhteyden varmistamiseksi koskevien tämän asetuksen sääntöjen noudattaminen.

9.2 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) Traficom 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 Traficom voi antaa tarkempia määräyksiä EU:n sähköisen viestinnän sisämarkkina-asetuksen 4 artiklan 4 kohdassa tarkoitettun internetyhteyspalvelun laadun todentamiseen käytettävän palvelun hyväksymisestä.

9.3 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.

10 Lähdeluettelo

[Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) 2015/2120 avointa internetyhteyttä koskevista toimenpiteistä ja säännellyn EU:n sisäisen viestinnän vähittäishinnoittelusta sekä direktiivin 2002/22/EY ja asetuksen \(EU\) N:o 531/2012 muuttamisesta](#)

[Laki sähköisen viestinnän palveluista \(917/2014, SVPL\),](#)

[Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajansopimusten kohtuuttomista ehdoista \(kohtuuttomuusdirektiivi\),](#)

[BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation \(BoR \(20\) 112\),](#)

[Viestintäviraston määräys 58 viestintäverkkojen ja -palvelujen laadusta ja yleispalvelusta,](#)

[Traficomin määräys 65 kiinteistön sisäverkoista ja teleurakoinnista,](#)

[Kuluttajansuojalaki \(38/1978\),](#)

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom

PL 320, 00059 TRAFICOM
p. 029 534 5000

traficom.fi

ISBN 978-952-311-708-2
ISSN 2669-8757 (verkkajulkaisu)

TRAFICOM
Liikenne- ja viestintävirasto