

Gennemsigthedsforanstaltninger for at sikre adgang til det åbne internet

Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet.

Nedenfor kan du se en nærmere beskrivelse af, hvordan Fibia lever op til de konkrete bestemmelser i forordningens artikel 4, stk. 1 litra a) - e), som beskriver kravene til oplysninger, der skal stilles til rådighed for slutbrugere.

a) Oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger.

Fibia prioriterer trafikken i fibernettet efter trafiktype for at sikre den bedst mulige brugeroplevelse, hvis der skulle opstå fysiske og/eller logiske fejl i netværket. Prioriteringen er opdelt i:

- Voice (tale)
- Video (billede og lyd)
- Andet

Trafik til tale og flowvideo, f.eks. telefoni og streaming af liveudsendelser, anses for tidskritisk for at sikre en god brugeroplevelse. Derfor prioriteres denne trafik over f.eks. video on demand og websurfing, som ikke er lige så følsom over for ophobning af trafik i netværket.

Eks.: Ved fejlsituationer i nettet, hvor links eller udstyr går ned, kan der opstå situationer hvor trafikken ikke har to veje, men den samlede trafik kun kan passere én vej. Indtil fejlen er udbedret, kan der derfor opstå nedsat fremkommelighed, hvor den fulde hastighed ikke kan opnås. I denne situation er tidskritisk trafik som fx telefoni og streaming af liveudsendelser prioriteret, og den prioritering kan påvirke internetoplevelsen.

Der foretages også foranstaltninger til bekæmpelse af DDOS og hackerangreb. Der er dog ingen garanti for, at dette ikke kan forekomme, og have indflydelse på slutbrugers anvendelse af tjenesten.

b) En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester.

Fibia leverer internetadgang via faste fibernetforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder. Fibia garanterer de hastigheder, der markedsføres, dog med undtagelse af Wao Fiber Full 1000/1000 som er garanteret en hastighed på 900 Mbit/s upload og 900 Mbit/s download.

I tillæg til internetadgang udbyder Fibia tv og telefoni som leveres over fibernetforbindelsen.

Disse tjenester påvirker ikke den garanterede internethastighed, idet Fibia allokerer kapacitet og dimensionerer netværket med ekstra kapacitet til at håndtere disse tjenesters marginale ekstra forbrug af kapacitet.

Undtagelser er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser, da trafikken prioriteres i nettet efter de forskellige tjenester, så brugeroplevelsen sikres for de tjenester, der stiller særlige krav til trafikstyring (se uddybning i pkt. a).

Telefoni defineres således som trafikklasse "EF" (Expedited Forwarding) og kræver sikkerhed for lav forsinkelse og sikring af levering af data (tale) i samme struktur, som den er afsendt. Tv defineres som trafikklasse "AF" (Assured Forwarding) og kræver sikkerhed for levering af data uden udfald.

c) En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger.

Et Waoos Fiber-abonnement via Fibia kan indeholde streamingtjenester. Anvendelsen af disse tjenester vil, ligesom anden video on demand og streaming, påvirke internetadgangen for andre samtidige brugere.

Waoos Fiber Extra og Waoos Fiber Full indeholder begge Smart WiFi udstyr, som kan anvendes for trådløs adgang til internettet i hjemmet. Anvendelsen af dette vil, ligesom andet udstyr koblet på fiberboksen, reducere den oplevede hastighed på internettjenesten, idet den garanterede hastighed er målt direkte på fiberboksen.

Som nævnt ovenfor tilbyder Fibia tv og telefoni på internettjenesten. Disse tjenester påvirker ikke den garanterede båndbredde til internet, idet der allokeres ekstra kapacitet til disse tjenester. Anvendes tv som såkaldt unicast, eksempelvis via en app på dit tv, vil dette dog have samme påvirkning på internetadgangen som anden video on demand og streaming.

d) En klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1.

Fibia leverer internetadgang via faste fibernetforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder. Fibia garanterer de hastigheder, der markedsføres. Dog med undtagelse af Waoos Fiber Full 1000/1000 som er garanteret en hastighed på 900 Mbit/s upload og 900 Mbit/s download.

Yderligere begrænsninger er nævnt under punkt c)

e) En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).

Jf. abonnementsvilkår for internettjenesten punkt 4.3 gælder, at oplysning om Fibias til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til Fibia.

Abonnementsvilkårenes punkt 11 beskriver hvilke afhjælpende foranstaltninger der står til rådighed for forbrugeren, hvis Fibia misligholder sit ansvar for fejlretning, er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider, eller der opstår fejl i de leverede tjenester.

Abonnementsvilkårene findes her: fibia.dk/privat/kundeservice/betingelser-vilkaar