

Net Neutrality

Στη WIND ενισχύουμε συνεχώς το δίκτυο μας ώστε να υποστηρίζουμε ό,τι και όπως το χρειάζεσαι στην καθημερινότητά σου για να ζεις τον σύγχρονο κόσμο της επικοινωνίας. Επενδύουμε στην τεχνολογία με στόχο να προσφέρουμε ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους συνδρομητές μας ώστε να απολαμβάνουν αξεπέραστη ποιότητα επικοινωνίας. Πιστεύουμε στη δύναμη του σύγχρονου κόσμου όπου τα πάντα είναι δίκτυο και όταν έχεις δίκτυο μπορείς να κάνεις τα πάντα.

Στο πλαίσιο του Net Neutrality η WIND λαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να υπάρχει δίκαιη μεταχείριση των χρηστών ανεξαρτήτως πλατφόρμας, χρήσης και περιεχομένου.

Τι ταχύτητα χρειάζομαι για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες;

Μια σημαντική παράμετρος για την αξιολόγηση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι η ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων (data throughput) με μονάδα μέτρησης το Mbit/second (Mbps). Υψηλές ταχύτητες μετάδοσης χρειάζονται είτε για τη χρήση υπηρεσιών με μεγάλες απαιτήσεις ταχύτητας (πχ. βίντεο συνεχούς ροής υψηλής ανάλυσης) είτε για την ταυτόχρονη χρήση περισσότερων από μία υπηρεσίες. Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι συνηθέστερες υπηρεσίες διαδικτύου που δύνανται να υποστηρίζονται με τις ακόλουθες ενδεικτικές τιμές ταχύτητας μετάδοσης.

Υπηρεσίες	Χαμηλότερη ταχύτητα (Mbps)
Γενικές	
Instant Messaging	Χαμηλότερη του 1
VoIP	Χαμηλότερη του 1

Υπηρεσίες	Χαμηλότερη ταχύτητα (Mbps)
Email	Χαμηλότερη του 1
Web Browsing	Χαμηλότερη του 1
Gaming	1-3
Χρήση Social Media	1-3
Μεταφορά αρχείων	3-5

Media	
Streaming Μουσικής	Χαμηλότερη του 1
Προσωπικές βιντεοκλήσεις (π.χ. Skype)	1-3
Streaming Βίντεο 360p	Χαμηλότερη του 1
Streaming Βίντεο 480p	1-3
Streaming Βίντεο 720p	3-5
Streaming Βίντεο 1080p	5-10
Streaming Βίντεο 2K	Μεγαλύτερη των 10

Βάσει του παραπάνω πίνακα, παρατίθεται η ενδεικτική χρήση στην οποία αντιστοιχούν συγκεκριμένοι όγκοι δεδομένων:

500MB	1GB	5GB
 34 λεπτά βίντεο SD	 1 ώρα βίντεο SD	 5,5 ώρες βίντεο SD
 5,5 ώρες μουσική	 27 λεπτά βίντεο HD	 2 ώρες βίντεο HD
 5,5 ώρες μουσική	 11,5 ώρες μουσική	 57 ώρες μουσική

Διαχείριση κίνησης

Όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ουδετερότητα του Διαδικτύου (ΕΕ 2015/2120) και τον Εθνικό Κανονισμό Ανοικτού Διαδικτύου, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει τις παρακάτω εύλογες πρακτικές διαχείρισης της διαδικτυακής κίνησης ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτική χρήση των πόρων του δικτύου και η ισότιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Υπηρεσία Σταθερής

Προτεραιοποίηση της Διαδικτυακής Κίνησης: εφαρμόζεται ίδια προτεραιότητα στην κίνηση όλων των συνδρομητικών γραμμών έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η πρακτική αυτή είναι διαρκής και εφαρμόζεται στο σύνολο του δικτύου σταθερής για όλες τις κατηγορίες διαδικτυακής κίνησης. Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Υπηρεσία Κινητής

Περιορισμός ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο (Throttling): η πρακτική εφαρμόζεται για τους συνδρομητές του οικονομικού προγράμματος συμβολαίου για ιδιώτες W Unlimited GB μετά την υπέρβαση του ορίου πολιτικής ορθής χρήσης. Αναλυτικότερα, στους συνδρομητές του εν λόγω οικονομικού προγράμματος παρέχεται απεριόριστη χρήση Mobile Internet εντελώς δωρεάν για χρήση εντός Ελλάδας. Μετά την κατανάλωση των πρώτων 15GB σε πλήρη ταχύτητα, συνεχίζεται η απεριόριστη χρήση Mobile Internet με μειωμένη ταχύτητα έως και 1 Mbps μέχρι το τέλος της μηνιαίας χρήσης. Οι συνδρομητές ενημερώνονται σχετικά από τον συνοπτικό τιμοκατάλογο που επισυνάπτεται σαν ενιαίο σώμα στο συμβόλαιο του συνδρομητή, το επίσημο site της εταιρείας, και μέσω ενημερωτικού SMS. Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα

των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Συγκεκριμένα για τους Business πελάτες, μετά την κατανάλωση των 15GB για το οικονομικό πρόγραμμα W Business Unlimited ή των 30GB για το οικονομικό πρόγραμμα W Business Unlimited Plus σε πλήρη ταχύτητα εντός Ελλάδος, ισχύει απεριόριστη χρήση Mobile Internet εντελώς δωρεάν με μειωμένη ταχύτητα έως και 1 Mbps. Η ταχύτητα των 1 Mbps αφορά τη μέγιστη τιμή ταχύτητας και ενδέχεται να είναι χαμηλότερη ανάλογα με τις δυνατότητες του δικτύου.

SimpleFi

Περιορισμός ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο (Throttling): η πρακτική εφαρμόζεται για τους συνδρομητές του εμπορικού πακέτου SimpleFi 2 & SimpleFi Business 2 μετά την υπέρβαση του ορίου πολιτικής ορθής χρήσης. Το μέγιστο όριο ορθής χρήσης είναι τα 60 GB / μήνα. Αναλυτικότερα, στους συνδρομητές του εν λόγω εμπορικού πακέτου παρέχονται 30GB χρήσης κάθε μήνα. Μετά την κατανάλωση των πρώτων 30GB σε πλήρη ταχύτητα, συνεχίζεται η πρόσβαση στο Internet δωρεάν για άλλα 30GB με μειωμένη ταχύτητα. Η ταχύτητα περιορίζεται σταδιακά ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του δικτύου με κατώτερη τα 384 Kbps. Οι συνδρομητές ενημερώνονται σχετικά από τον συνοπτικό τιμοκατάλογο που επισυνάπτεται σαν ενιαίο σώμα στο συμβόλαιο του συνδρομητή, το επίσημο site της εταιρείας, και μέσω ενημερωτικού SMS που αποστέλλεται στον τερματικό εξοπλισμό (router). Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Επίσης, εφαρμόζονται και οι παρακάτω επιτρεπόμενες πρακτικές που υπάγονται στις εξαιρέσεις του Άρθρου 3.3 του Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ουδετερότητα του Διαδικτύου (ΕΕ 2015/2120) και αφορούν την:

Συμμόρφωση με τη νομοθεσία ή αποφάσεις δικαστηρίων

Διακοπή της πρόσβασης σε συγκεκριμένους ιστότοπους (DNS blocking): Η πρακτική εφαρμόζεται για να αποτρέπει την πρόσβαση στους ιστότοπους των μη αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών τυχερών παιγνίων βάσει του Νόμου 4002/2011 και των σχετικών αποφάσεων της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.). Επίσης, η ίδια πρακτική εφαρμόζεται βάσει του άρθρου 66ε του Νόμου 2121/1993 και κατόπιν αποφάσεων της Επιτροπής για τη Διαδικτυακή Προσβολή της Πνευματικής Ιδιοκτησίας (Ε.Δ.Π.Π.Ι.) για να αποτραπεί η πρόσβαση σε συγκεκριμένους ιστότοπους που δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες τους να αποκτήσουν ή να παρακολουθήσουν δωρεάν και χωρίς την

απαιτούμενη άδεια των δικαιούχων πνευματικών και συγγενικών δικαιωμάτων πρόσβαση σε κινηματογραφικές ταινίες, τηλεοπτικές σειρές, μουσική και λοιπά έργα πνευματικής ιδιοκτησίας. Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Διατήρηση της ακεραιότητας και της ασφάλειας του δικτύου της Wind Ελλάς

Φραγή διευθύνσεων IP κατά τη διάρκεια επιθέσεων άρνησης υπηρεσιών (IP blocking during DDos attacks): η πρακτική εφαρμόζεται για την προστασία των συνδρομητών και του τηλεπικοινωνιακού δικτύου της Wind Ελλάς κατά τη διάρκεια κακόβουλων επιθέσεων που έχουν στόχο να καταστήσουν το δίκτυο ανίκανο να προσφέρει μέρος ή το σύνολο των υπηρεσιών του. Η εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής ενδέχεται να έχει ως επίπτωση την αδυναμία πρόσβασης σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ή υπηρεσίες για όσο διαρκεί η φραγή. Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού

Στη σταθερή υπηρεσία, η τεχνική προώθησης θυρών δεν μπορεί να εφαρμοστεί για συγκεκριμένες θύρες (8084, 8083, 58000, 2371, 7547) καθώς αυτές είναι δεσμευμένες για την επικοινωνία του συστήματος διαχείρισης τερματικών συσκευών με τον εξοπλισμό του συνδρομητή (modem/router).

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί χρήσης τερματικού εξοπλισμού στη κινητή υπηρεσία.

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί στη λειτουργικότητα του τερματικού εξοπλισμού που προκύπτουν μετά από φραγές ή άλλες πρακτικές διαχείρισης κίνησης.

Σημαίνεται ότι η υπηρεσία SimpleFi λειτουργεί μόνο με τον εξοπλισμό της WIND (router και κάρτα sim).

Περιορισμοί όγκου δεδομένων

Ανάλογα με το πρόγραμμα του συνδρομητή η Εταιρεία επιβάλλει τους ακόλουθους περιορισμούς:

Υπηρεσία Σταθερής

Δεν εφαρμόζονται περιορισμοί όγκου δεδομένων στη σταθερή υπηρεσία.

Υπηρεσία Κινητής

Περιορισμός ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο (Throttling): η πρακτική εφαρμόζεται για τους συνδρομητές του οικονομικού προγράμματος συμβολαίου για ιδιώτες W Unlimited GB μετά την υπέρβαση του ορίου πολιτικής ορθής χρήσης. Αναλυτικότερα, στους συνδρομητές του εν λόγω οικονομικού προγράμματος παρέχεται απεριόριστη χρήση Mobile Internet εντελώς δωρεάν για χρήση εντός Ελλάδας. Μετά την κατανάλωση των πρώτων 15GB σε πλήρη ταχύτητα, συνεχίζεται η απεριόριστη χρήση Mobile Internet με μειωμένη ταχύτητα έως και 1 Mbps μέχρι το τέλος της μηνιαίας χρήσης. Οι συνδρομητές ενημερώνονται σχετικά από τον συνοπτικό τιμοκατάλογο που επισυνάπτεται σαν ενιαίο σώμα στο συμβόλαιο του συνδρομητή, το επίσημο site της εταιρείας, και μέσω ενημερωτικού SMS. Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Συγκεκριμένα για τους Business πελάτες, μετά την κατανάλωση των 15GB για το οικονομικό πρόγραμμα W Business Unlimited ή των 30GB για το οικονομικό πρόγραμμα W Business Unlimited Plus σε πλήρη ταχύτητα εντός Ελλάδος, ισχύει απεριόριστη χρήση Mobile Internet εντελώς δωρεάν με μειωμένη ταχύτητα έως και 1 Mbps. Η ταχύτητα των 1 Mbps αφορά τη μέγιστη τιμή ταχύτητας και ενδέχεται να είναι χαμηλότερη ανάλογα με τις δυνατότητες του δικτύου.

SimpleFi

Περιορισμός ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο (Throttling): η πρακτική εφαρμόζεται για τους συνδρομητές του εμπορικού πακέτου SimpleFi 2 & SimpleFi Business 2 μετά την υπέρβαση του ορίου πολιτικής ορθής χρήσης. Το μέγιστο όριο ορθής χρήσης είναι τα 60 GB / μήνα. Αναλυτικότερα, στους συνδρομητές του εν λόγω εμπορικού πακέτου παρέχονται 30GB χρήσης κάθε μήνα. Μετά την κατανάλωση των πρώτων 30GB σε πλήρη ταχύτητα, συνεχίζεται η πρόσβαση στο Internet δωρεάν για άλλα 30GB με μειωμένη ταχύτητα. Η ταχύτητα περιορίζεται σταδιακά ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του δικτύου με κατώτερη τα 384 Kbps. Οι συνδρομητές ενημερώνονται σχετικά από τον συνοπτικό τιμοκατάλογο που επισυνάπτεται σαν ενιαίο σώμα στο συμβόλαιο του συνδρομητή, το επίσημο site της εταιρείας, και μέσω ενημερωτικού SMS που αποστέλλεται στον τερματικό

εξοπλισμό (router). Η πρακτική δεν έχει καμία επίδραση στην ιδιωτικότητα των συνδρομητών καθώς δεν παρακολουθεί συγκεκριμένο περιεχόμενο, υπηρεσία ή εφαρμογή.

Εξειδικευμένες υπηρεσίες

Η υπηρεσία WIND VISION είναι διαθέσιμη μόνο σε πελάτες σταθερής WIND και η ενεργοποίησή της προϋποθέτει ελάχιστη ταχύτητα σύνδεσης στο διαδίκτυο 6 Mbps, η ύπαρξη της οποίας διαπιστώνεται κατόπιν τεχνικού ελέγχου.

Η WIND προσφέρει στο συνδρομητικό κοινό την υπηρεσία WIND VISION ως εξειδικευμένη υπηρεσία, προκειμένου να πετύχει τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του θεατή προσφέροντάς του το αναγκαίο επίπεδο ποιότητας για τη θέαση του πλούσιου περιεχομένου της.

Για την εξασφάλιση της αναβαθμισμένης ποιότητας και της απρόσκοπτης παροχής της WIND VISION, εφαρμόζεται δέσμευση χωρητικότητας, μόνον εφόσον συντρέχουν εξαιρετικές συνθήκες, οι οποίες δύνανται να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα της υπηρεσίας. Τέτοιου είδους συνθήκες αποτελούν η χαμηλή ταχύτητα συγχρονισμού ADSL/VDSL του συνδρομητή, η τυχόν ύπαρξη προβλήματος στο δίκτυο κορμού ή γενικά οποιοδήποτε πρόβλημα οδηγεί σε περιορισμένη διαθεσιμότητα χωρητικότητας προς το Αστικό Κέντρο από το οποίο εξυπηρετείται η σύνδεση του συνδρομητή.

Σε αυτές τις ειδικές περιπτώσεις, και μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, μπορεί να υπάρχει επίδραση στην ποιότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο.

VoIP: Η εταιρεία παρέχει εξειδικευμένη υπηρεσία φωνής μέσω διαδικτύου (VoIP) στο δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας με εγγυημένο επίπεδο ποιότητας 100kbps ανά κανάλι φωνής. Η υπηρεσία VoIP δεν έχει καμία επίδραση στην ποιότητα της σύνδεσης του συνδρομητή στο διαδίκτυο.

VoLTE: Η εταιρεία παρέχει εξειδικευμένη υπηρεσία φωνής μέσω του δικτύου 4G (VoLTE) με εγγυημένο επίπεδο ποιότητας στο εύρος 30-41kbps ανά φορέα φωνής (voice bearer). Η υπηρεσία VoLTE δεν έχει καμία επίδραση στην ποιότητα της σύνδεσης του συνδρομητή στο διαδίκτυο.