

ETIK OCH POLICY FÖR BREDBAND

TRAFIKHANTERING POLICY

Trafikprioritering kan vara nödvändigt för att undvika överbelastning av näten och kunna ge alla kunder bästa möjliga användarupplevelse av tjänst från Tele2.

Tele2 tar aldrig del av innehåll, det vill säga vad som sägs, skickas eller tittas på med hjälp av våra tjänster. Däremot begränsar Tele2 möjligheten att gå in på unika internetadresser som enligt polisen innehåller skildringar av sexuella övergrepp mot barn. Sådan blockering sker samtidigt för alla kunder så att ingen ska se de sidorna med hjälp av en tjänst från Tele2. Tele2 kan även göra begränsningar (filtrering) i näten för att skydda kunder mot, skräppost, virus och annan skadlig kod eller angrepp mot kunders och Tele2s IT-system.

Kapaciteten i de mobila näten påverkas av andra kunders samtidiga användning i området och vid perioder av hög belastning behöver ibland vissa trafikslag prioriteras. Rösttrafik, e-post, surfande och streaming (t ex Youtube och Spotify) påverkas inte eftersom den kommunikationen måste ske i realtid. Fildelning (t ex Bit Torrent) kan däremot ske långsammare vid hög belastning.

För de kunder som köper datatrafik i mobilnäten och har en användarbegränsning påverkas dock all användning efter att deras användartak har uppnåtts till dess att kunden har fått ny datamängd att förbruka med full hastighet.

En kund kan genom val av abonnemang välja om viss innehållstjänst eller applikation som t ex IP-telefoni (t.ex. Skype) ska ingå eller ej.

ETISKA RIKTLINJER

Mobilen och nätet är i dag en självklar och nödvändig del av vår vardag. Tele2s, vid var tid gällande, allmänna villkor som medföljer vid köpet förbinder sig kunden att följa den etik som gäller på Internet. Det stadgas också att Tele2 förbehåller sig rätten att stänga av användare som inte följer dessa regler.

VAD ÄR ETIK?

Etik är grunden för hur vi människor bör bete oss respektive inte bete oss i olika sammanhang. Det finns ett uttryck som heter "ta seden dit man kommer". Ingenstans är detta mer sant än i kommunikationssamhället. Medier tar allt större plats i våra dagliga liv och ny teknologi innebär att gränserna mellan datorer, tv, radio, press, böcker och telefoner är flytande. Idag kan du ha vänner som du aldrig träffat, du kan också ha vänner vars verkliga identitet du inte känner till. I alla samhällen finns olika oskrivna regler, som styr hur vi betar oss. Etikett är samlingsnamnet på alla de små saker som egentligen skapar människors uppfattning av varandra.

VAD SKA JAG TÄNKA PÅ?

Internet och mobil kommunikation (SMS, MMS, samtal och innehållstjänster) har en egen kultur som oftast är användargenererad, det vill säga skapad av de som använder kanalen istället för av traditionella seder eller normer utifrån. Oftast skiljer sig beteenden inte särskilt mycket från vårt

dagliga samhälle, men vissa tjänsters möjlighet till anonymitet gör det lätt att missförstå och misstolka varandra. Det är lätt att glömma bort att det finns vanliga människor bakom de anonyma bokstäverna i e-post, SMS, på chatt eller forum. Det är alltid viktigt att respektera andra användare precis som det är viktigt att respektera människor du möter ansikte mot ansikte. Den som inte följer de regler som finns för till exempel ett forum eller en community får i regel snabbt reda på det från andra användare eftersom de inte ställer upp på att en användare betar sig illa. Den första regeln är att ta till sig sådan information, att veta vad som gäller där du är. Den andra regeln är att uppmärksamma ifall du känner till användare som inte betar sig okej, även om deras handlingar inte drabbar just dig. Säg ifrån.

ETISKA RÅDET FÖR BETALTELETJÄNSTER

Etiska rådet för betalteletjänster (ERB) är en stiftelse som grundats och stöds av Telekombranschen. Stiftelsens uppgift är att genom självsanering hålla avarter inom betaltjänster borta från marknaden. Tele2 stödjer aktivt ERB genom att finansiera verksamheten samt via sin medverkan i styrelsen. Till ERBs webbplats

HUR HANTERAR TELE2 KUNDS IP-ADRESSER OCH INTEGRITET?

Tele2 lagrar IP-adresser i den utsträckning som de behövs för fakturering och för att upprätthålla våra kunders säkerhet i upp till 14 dagar.

Efter den perioden sker lagringen av IP-adresserna i sammanlagt sex månader för att uppfylla lagkrav som ställs i Sverige på alla operatörer som en följd av det som kallas datalagringsdirektivet. Det uttalade syftet med de lagkraven är att svenska brottsbekämpande myndigheter ska kunna begära utlämning av informationen men även att trafikuppgifter som lagras med stöd av de svenska datalagringsbestämmelserna ska vara förbehållna i lagkraven utpekade brottsbekämpande syften och myndigheter.

Den s.k. IPRED-lagen har gjort att rättighetsinnehavare via domstol kan begära information om vem som har haft en viss IP-adress. Tele2 anser att en begäran om utlämning som rättighetsinnehavare kan få tillstånd genom domstol (IPRED) endast träffar sådana uppgifter om IP-adresser som lagras av annat skäl än för att uppfylla trafikdatalagringsreglerna och sådan lagring sker endast under 14 dagar.

TELE2 MOT BARNPORNOGRAFI

Tele2 samarbetar med Rikskriminalpolisen och PTS för att motverka spridningen av barnpornografi. Tele2 spärrar efter begäran av Rikskriminalpolisen tillgången till enskilda hemsidor som innehåller barnpornografi. Tele2 gör ingen egen bedömning av vad som skall spärras utan detta görs av Rikskriminalpolisen.

VAD HÄNDER MED DEN SOM GÖR NÅGOT DUMT?

När en person uppträder illa och inte bryr sig om att andra användare säger ifrån blir denne oftast anmäld till den som tillhandahåller tjänsten (ansvarig utgivare eller operatören). Resultatet av sådan uppmärksamhet från sin operatör innebär i många fall att abonnemanget avslutas och man får inte längre använda tjänsten. I Tele2s fall innebär det följande:

Finns det misstankar mot en kund gör vi först en utredning, eller kontroll för att försäkra oss om att det finns en grund för misstanken. Vid misstanke om icke önskvärda handlingar (till exempel

kränkningar och mobbing) varnas den kund som gjort fel. Är det en allvarlig händelse (till exempel något brottsligt), eller något som upprepas trots varningar stänger vi av kunden.

HUR GÅR KONTROLLEN TILL?

Om någon av Tele2s kunder inte följer den etikett som gäller kan den som uppmärksammat det göra en skriftlig så kallad abuse-anmälan till oss. Tele2s abuse-avdelning utreder sedan frågan genom att gör en kontroll av den anklagade kundens handlingar. Kontrollen bygger på loggningar som kan knytas till kunden.

Tele2 loggar när kunden kopplar upp sig mot nätet och när han eller hon kopplar ner sig. Postdatorerna loggar när, till vem och varifrån personer lägger upp information (till exempel på ett forum). När personer kopplar upp sig mot en specifik Internetserver eller kör mot IRC, loggar datorn tidpunkten och vem som kopplade upp sig. Loggarna gör det möjligt att i slutändan spåra ett tilltag tillbaka till kontot som användes och kontakta denne.