



Notat om SDFI's tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet (netneutralitetsforordningen) – 2022

Kontor
Bredbånd

Dato
27. juni 2022

J nr. SJ-TEMP-005750

/ TKC

Ansvar for reglerne om netneutralitet overgik pr. 7. juni 2022 fra Energistyrelsen til Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI).

1. Konklusion

SDFI har gennemført det årlige tilsyn med overholdelsen af EU-reglerne om netneutralitet. SDFI har indsamlet oplysninger vedrørende perioden 1. maj 2021 til og med 30. april 2022 fra 35 udbydere af internetadgangstjenester i Danmark. Det er SDFI's vurdering, at der ikke er væsentlige problemer på netneutralitetsområdet i Danmark, og at de danske slutbrugere har god adgang til ikke-diskriminerende internetadgangstjenester.

Det fremgår af styrelsens bredbåndskortlægning,¹ at Danmark generelt set har en god dækning med højhastighedsbredbånd, og at der sker en løbende stigning i bredbåndsdækningen med høje hastigheder. Af nærværende rapport fremgår det, at internetudbydere generelt behandler al trafik ens. SDFI vil i de kommende år fortsætte sit tilsyn med området for at sikre, at dette gode udgangspunkt kan bevares.

Nedenfor gennemgås status for netneutralitet i Danmark samt resultaterne fra SDFI's dataindsamling for perioden 1. maj 2021 til og med 30. april 2022.

2. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 sikrer forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningen beskytter internetbrugernes ret til fri adgang til oplysninger og indhold og til at bruge udstyr efter eget valg. Den skal samtidig sikre, at internettet fortsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) vedtog i 2016 et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale

**Styrelsen for Dataforsyning
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8
2400 København NV

T: 72 54 55 00
E: sdfi@sdfi.dk

www.sdfi.dk

¹ Se <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/tal-paa-teleomraadet> samt www.tjekditnet.dk.



tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen. Retningslinjerne er efterfølgende blevet revideret. De gældende retningslinjer blev offentliggjort den 14. juni 2022².

Det følger af forordningen, at den nationale tilsynsmyndighed årligt skal offentliggøre en rapport om sit tilsyn med overholdelsen af forordningens regler og forelægge den for Europa-Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør SDFI's afrapportering for perioden 1. maj 2021 til og med 30. april 2022.

3. Netneutralitet i Danmark

I Danmark er ressortansvaret for netneutralitet placeret i Klima- Energi- og Forsyningsministeriet, hvor det forvaltes af Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI), der er udpeget som uafhængig national tilsynsmyndighed på området. Forvaltningen af netneutralitet overgik til SDFI fra Energistyrelsen pr. 7. juni 2022.

I henhold til EU-forordningen skal medlemsstaterne fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af forordningens bestemmelser. I Danmark er sådanne regler fastsat af klima-, energi- og forsyningsministeren ved bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019³.

Netneutralitet har hidtil været genstand for et frivilligt branchesamarbejde⁴ i regi af brancheforeningen Teleindustrien (TI) der bl.a. har resulteret i et sæt principper om netneutralitet, som var gældende, indtil forordningen trådte i kraft. Der er endvidere nedsat et frivilligt netneutralitetsforum, hvor professionelle interessenter og forbrugerrepræsentanter mødes og kan fremlægge såvel principielle spørgsmål som konkrete eksempler på mulige problemer relateret til netneutralitet. SDFI deltager i Netneutralitetsforum som observatør. Netneutralitetsforum udarbejder en årlig rapport om sit arbejde til SDFI⁵.

I perioden for denne rapport har Netneutralitetsforum holdt to møder henholdsvis 27. september 2021 og den 10. maj 2022.

På mødet den 27. september 2021 var der blandt andet et fælles oplæg fra Center for Cybersikkerhed og Energistyrelsen om deres arbejde med at se på reglerne for

² BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation - https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation

³ Bekendtgørelse om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming - <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2019/488>

⁴ Der kan læses mere om branchesamarbejdet på brancheforeningen Telekommunikationsindustriens hjemmeside - <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>.

⁵ Årsrapporter kan findes på <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>



blokering af hjemmesider uden retskendelse, men med henblik på at styrke sikkerheden på internettet.

På mødet den 10. maj 2022 drøftedes blandt andet TI's best practice skabelon for overholdelse af artikel 4 i netneutralitetsforordningen, og SDFI gennemgik udkast til nye retningslinjer for nultaksering af tjenester.

Referater fra møderne kan findes på TI's hjemmeside⁶.

4. SDFI's aktiviteter i forbindelse med tilsyn og vejledning

SDFI fører dels et reaktivt tilsyn med netneutralitetsområdet baseret på henvendelser og klager fra forbrugere samt evt. sager, som måtte blive taget op i Netneutralitetsforum, dels et proaktivt tilsyn baseret på en årlig indsamling af oplysninger fra udbydere af internetadgangstjenester. Herudover vejleder SDFI borgere, virksomheder og andre myndigheder om reglerne.

SDFI/Energistyrelsen har de seneste år modtaget henvendelser fra borgere vedrørende muligt brud på reglerne i netneutralitetsforordningen. Henvendelserne vedrørte blandt andet udbyderes brug af nultaksering/zero-rating og port-blokering i internetadgangstjenesten. Flere af henvendelserne er løst med vejledning om reglernes anvendelsesområde, mens andre har givet anledning til nærmere undersøgelser og dialog med teleselskabet og slutbrugeren.

SDFI/Energistyrelsen har herudover vejledt virksomheder og myndigheder om anvendelsesområdet for netneutralitetsforordningen, eksempelvis vedrørende blokering af hjemmesider og undtagelsesmulighederne i forordningen.

Netneutralitetsforordningens artikel 4 om oplysningskrav til slutbrugerkontrakter

I forbindelse med Energistyrelsens dataindsamling for perioden 1. maj 2019 til og med 30. april 2020 erfarede styrelsen, at flere udbydere ikke overholdt gennemsigthedsforanstaltningerne oplyst i artikel 4 i netneutralitetsforordningen, ved at slutbrugerkontrakterne ikke indeholdt en række påkrævede oplysninger, eller at disse oplysninger ikke var offentligtgjort. Energistyrelsen udarbejdede på den baggrund en vejledning til udbydernes overholdelse af kravene i forordningens artikel 4, som blev sendt til internetudbydere i februar 2021.

TI udarbejdede i marts 2022 en fælles skabelon med de emner, som ses at skulle overholdes i medfør af forordningens artikel 4. Skabelonen er sendt ud til internetudbydere, der vil udfylde den og dele den med deres gensælgere. Da skabelonen er blevet udsendt til internetudbydere sent i tilsynsperioden 1. maj 2021 til 30. april 2022, har SDFI valgt i år ikke at stille samme spørgsmål til overholdelsen af artikel

⁶ <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>



4 som sidste år. Ved tilsynet i 2023 forventer SDFI på ny at stille spørgsmål til overholdelsen af artikel 4.

Dette års indsamling

SDFI igangsatte dette års indsamling af data fra internetudbydere den 2. maj 2022⁷. SDFI har indhentet data fra 35 internetudbydere, som dækker den altovervejende del af markedet for internetadgang. Det drejer sig om udbydere, som har indberettet fastnet bredbåndsabonnementer og/eller mobilt bredbånd til den seneste telestatistik, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen vedrørende perioden 1. maj 2021 til 30. april 2022.

4.1. Blokeringer og adgang til lovligt indhold

Det følger af forordningens artikel 3, stk. 1, at

”Slutbrugere har ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester samt bruge terminaludstyr efter eget valg, uafhængigt af slutbrugers eller udbyders beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste.”

SDFI har derfor spurgt, om internetudbydere blokerer adgangen til dele af internettet, og om slutbrugere har ret til at modtage og sende alle typer lovligt indhold:

1. Blokerer jeres selskab adgang til dele af internettet i forbindelse med jeres udbud af internetadgangstjenester?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	18	18	30	30	42	43
Nej	72	79	70	70	58	57
Ved ikke	10	3	0	0	0	0

Det fremgår af ovenstående, at 43 % af udbydere har anført, at de blokerer adgangen til dele af internettet. I kommentarerne til spørgeskemaet henviser internetudbydere til blokeringer pålagt ved dom eller efter anmodning fra Rigspolitiet og Red Barnet i medfør af det såkaldte Børnepornofilter, som skal forhindre adgang til materiale med seksuelle krænkelser af børn. Ligeledes blokeres der for hjemmesider, som indeholder illegale spilletjenester eller som handler med receptpligtig medicin.

Den danske retsplejelov indeholder ligeledes en bestemmelse, som gør det muligt for myndighederne at blokere for hjemmesider med ekstremistisk indhold eller opfordring til terror. I forbindelse med COVID-19-epidemien blev retsplejeloven i april 2020 ændret, således at politiet har mulighed for med retskendelse at pålægge

⁷ Der blev indhentet data gennem et udsendt spørgeskema. Se appendiks.



internetudbydere at blokere for trafik til ondsindede servere, som udøver COVID-19-relateret kriminalitet. Den nævnte ændring var tidsbegrænset til den 1. januar 2022.

Som noget nyt henviser udbydere også til, at de er blevet pålagt at spærre for nærmere udpegede hjemmesider, der udbreder russisk propaganda⁸.

SDFI vurderer, at ovenstående typer blokeringer er i overensstemmelse med forordningens artikel 3, stk. 3, litra a, hvoraf det fremgår, at internetudbydere kan blokere for ulovligt indhold, hvis det følger af national lovgivning, retskendelser eller afgørelser fra andre offentlige myndigheder med relevante beføjelser.

Flere udbydere henviser til, at der eksisterer et branchekodeks, efter hvilket alle udbydere blokerer adgangen til hjemmesider, som én udbyder ved dom er blevet pålagt at blokere for. SDFI vurderer, at også denne praksis er i overensstemmelse med forordningens regler om blokering af ulovligt indhold.

SDFI vurderer således ikke, at der på det danske marked udbydes tjenester, som begrænser slutbrugernes adgang til dele af internettet på en måde, som strider mod EU-forordningen om adgang til det åbne internet.

SDFI har desuden stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	95	97	97,5	100	97	100
Nej	0	3	2,5	0	3	0
Ved ikke	5	0	0	0	0	0

Det fremgår af besvarelserne, at alle internetudbyderes udbud af internetadgangstjenester giver slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg.

⁸ Rådets Forordning (EU) 2022/350 af 1. marts 2022 om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine



4.2 Kommerciel praksis

Ifølge netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 2, må enhver handelspraksis, der følges af udbydere af internetadgangstjenester, ikke begrænse udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i stk. 1.

SDFI har bedt udbydere, hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), om at besvare følgende spørgsmål:

3. *Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet nultaksering eller zero-rating)?*

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	17	10	10	25	24	14
Nej	83	82	90	75	76	86
Ved ikke	0	8	0	0	0	0

En mindre del af internetudbydere tilbyder nultakserede tjenester. Af besvarelserne fremgår, at der er tale om benyttelse af applikationer for sociale medier eller film-/musiktjenester. Samtlige internetudbydere oplyser, at nultakserede tjenester ophører pr. 1. juli 2022 eller er under udfasning.

I forlængelse af fire domme fra EU-domstolen vedrørende netneutralitetsforordningens artikel 3, har BEREC udarbejdet nye retningslinjer om fortolkningen af forordningen for så vidt angår brug af nultaksering. Efter de nye retningslinjer er det som udgangspunkt i strid med forordningen, hvis dataforbrug i forbindelse med brug af internetudbyderens egne tjenester nultakseres. Da alle internetudbydere imidlertid har oplyst, at nultakserede tjenester snart ophører, finder SDFI ikke anledning til at undersøge forholdene, men vil følge op på, at nultakseringen ophører snarest.

4.3 Trafikstyring

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, at udbydere af internetadgangstjenester kan gennemføre rimelige trafikstyringsforanstaltninger. For at blive anset for at være rimelige skal sådanne foranstaltninger være gennemsigtige, ikkediskriminerende og forholdsmæssige og må ikke være baseret på kommercielle



overvejelser, men på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.

SDFI har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

4. Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	28	24	25	32,5	42	26
Nej	39	68	72,5	67,5	58	74
Ved ikke	33	8	2,5	0	0	0

Andelen af internetudbydere, der anvender trafikstyring, er faldet siden 2021 og udgør nu ca. 26 %. Trafikstyring foretages typisk ud fra tekniske overvejelser for at sikre brugerne den bedst mulige oplevelse ved at prioritere tidskritiske tjenester over andet indhold. Således er det almindeligt at prioritere taletrafik over øvrig data-trafik eksempelvis i tilfælde af spidsbelastningsperioder i nettet. Signalerings trafik prioriteres over anden trafik.

I særlige tilfælde gør forordningen det muligt at anvende mere vidtgående trafikstyring.

SDFI har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

5. Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet. Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2020?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	8	10	15	20	21	23
Nej	62	82	82,5	80	79	77
Ved ikke	30	8	2,5	0	0	0

Andelen af internetudbydere, der har anvendt vidtgående trafikstyring, er steget siden sidste år, men udgør fortsat en mindre gruppe. Af udbydernes svar fremgår det, at vidtgående trafikstyring eksempelvis anvendes for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af midlertidige overbelastninger af nettet. Flere af udbydere oplyser, at der anvendes vidtgående trafikstyring for at forhindre DDoS-angreb eller andre angreb på netværket. Herudover anvendes vidtgående trafikstyring i mobilnet i tilfælde, hvor nettet har været truet af overbelastning, typisk når større mængder af mennesker samles på ét sted, f.eks. i



forbindelse med festivaler og lign. I disse tilfælde justeres netværksparametrene, så mobilnettet kan håndtere de mange slutbrugere og sikre, at alle får adgang til opkald. Specielle SIM-kort leveret til beredskabstjenesten vil altid få prioritet i nettet. Af udbydernes besvarelser fremgår det, at den vidtgående trafikstyring først aktiveres under særlige omstændigheder, såsom ved angreb på netværket eller i forbindelse med potentielle overbelastninger. Det fremgår, at den vidtgående trafikstyring ophører, når de omstændigheder, der nødvendiggjorde trafikstyringen, ikke længere er til stede.

Ud fra udbydernes besvarelser er det SDFI's vurdering, at de trafikstyringsforanstaltninger, som udbyderne har anvendt, ligger inden for det i netneutralitetsforordningen tilladte.

4.4 Specialtjenester

Det fremgår af forordningens artikel 3, stk. 5, at

"Udbydere (...) kan frit udbyde andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester eller en kombination heraf, når optimeringen er nødvendig for at opfylde kravene om et bestemt kvalitetsniveau for dette indhold eller disse applikationer eller tjenester. Udbydere (...) må kun tilbyde eller formidle sådanne tjenester, såfremt der er tilstrækkelig netværkskapacitet til at levere dem i tillæg til de leverede internetadgangstjenester. Sådanne tjenester må ikke anvendes eller tilbydes som erstatning for internetadgangstjenester og må ikke være til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af internetadgangstjenester for slutbrugere."

På denne baggrund har SDFI stillet følgende spørgsmål til udbyderne:

6. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte specialtjenester?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	10	24	21	30	37	40
Nej	90	76	79	70	63	60
Ved ikke	0	0	0	0	0	0

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, er fortsat stigende. Det fremgår af besvarelserne, at de udbudte specialtjenester dækker over blandt andet IP TV-produkter baseret på Multicast og VoLTE baserede tjenester.

En del af udbyderne oplyser, at Multicast signalet sendes over eget VLAN, hvorved det ikke påvirker slutbrugerens hastighed eller kvalitet af internetadgang. Ved kapacitetsudvidelse og planlægning sikrer de fleste udbydere sig, at der er rigelig kapacitet tilgængeligt til alle tjenester.

SDFI har ikke konstateret problemer i relation til udbydernes udbud af specialtjenester.



4.5 Klager

I foregående dataindsamlingsperiode svarede to af udbyderne, at de havde modtaget klager vedrørende forordningens regler om netneutralitet. I denne dataindsamlingsperiode har ingen udbydere modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne.

7. Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?

Andel i %	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	0	0	5	0	5	0
Nej	100	95	92,5	100	95	100
Ved ikke	0	5	2,5	0	0	0

I rapporten fra 2021 blev det konstateret, at internetudbydere følger en generel klageprocedure og derfor vil kunne behandle klager i relation til netneutralitet, også selvom de ikke har indført særlige klageprocedurer på dette område.



Appendiks

Spørgeskema om netneutralitet

Nærværende spørgeskema er udsendt til brug for Energistyrelsens årlige tilsyn med overholdelse af reglerne i EU's forordning om netneutralitet⁹.

Energistyrelsen skal venligst gøre opmærksom på, at internetudbydere er forpligtet til at besvare spørgeskemaet. Forpligtelsen gælder uanset, om udbydere leverer internetadgangstjenester på baggrund af kapacitet i eget net eller gennem gensalg.

Besvarelsen af spørgsmålene bedes tage udgangspunkt i perioden fra den **1. maj 2022** til den **30. april 2022**.

Angiv venligst, hvilken udbyder af internetadgangstjenester der svares på vegne

af: _____

Hvis der svares på vegne af flere udbydere, fx underbrands, skal disse også angives: _____

1.		JA	NEJ
	Blokerer jeres selskab adgang til dele af internettet ved jeres udbud af internetadgangstjenester?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.	Hvis JA Hvad er baggrunden for blokeringen?		

2.		JA	NEJ
	Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.	Hvis NEJ Angiv hvorfor?		

3.	Skal kun besvares af udbydere hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned).	JA	NEJ
	Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet <i>nultaksering</i> eller <i>zero-rating</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.	Hvis JA Hvilke tjenester er nultakseret?		

⁹ [EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING \(EU\) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og forordning \(EU\) nr. 531/2012 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen.](#)



4.	<i>Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.</i> Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?	JA	NEJ
4.1.	Hvis JA På hvilken måde anvender I "rimelig" trafikstyring?		
4.2.	Hvis JA Hvad er baggrunden for, at I anvender "rimelig" trafikstyring?		

5.	<i>Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet.</i> Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2020?	JA	NEJ
5.1.	Hvis JA På hvilken måde har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		
5.2.	Hvis JA Hvornår har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		
5.3.	Hvis JA Hvad er baggrunden for, at I har anvendt den mere vidtgående trafikstyring?		

6.	Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte <i>specialtjenester</i> ?	JA	NEJ
6.1.	Hvis JA Hvilke typer af tjenester er der tale om?		
6.2.	Hvis JA Hvordan sikrer I, at sådanne tjenester ikke er til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af jeres internetadgangstjenester for slutbrugere?		
6.3.	Hvis JA Hvilke krav til kvalitetsniveauet stiller disse specialtjenester, der		



	gør, at de ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste?	
--	---	--

7.	Har I modtaget sådanne klager?	JA	NEJ
7.1.	Hvis JA Hvordan har I behandlet disse klager?		