

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
13. juni 2017

PHJP

Energistyrelsens tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet 30. april 2016 – 30. april 2017

1. Indledning

I efteråret 2015 blev der i EU vedtaget en forordning,¹ der skal sikre forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningens regler om netneutralitet finder anvendelse fra den 30. april 2016. I Danmark er ressortansvaret for netneutralitet placeret i Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet, hvor det forvaltes af Energistyrelsen, der er udpeget som uafhængig national tilsynsmyndighed på området.

Den 30. august 2016 udsendte Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen.²

I henhold til EU-forordningen skal medlemsstaterne fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af forordningens bestemmelser. I Danmark er sådanne regler fastsat af energi-, forsynings- og klimaministeren ved bekendtgørelse nr. 324 af 31. marts 2016.

Det følger af forordningen, at den nationale tilsynsmyndighed årligt skal offentliggøre en rapport om sit tilsyn med overholdelsen af forordningens regler og forelægge dem for Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør Energistyrelsens afrapportering for perioden 30. april 2016 til 30. april 2017.

¹ 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.

² BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules - http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-b_0.pdf.

Energistyrelsen

Amaliegade 44
1256 København K

T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk

www.ens.dk

2. Netneutralitet i Danmark

I henhold til teleloven³ har Erhvervsstyrelsen (nu Energistyrelsen) siden 2011 haft mulighed for at fastsætte regler om netneutralitet. Af lovbemærkningerne fremgår dog, at det som udgangspunkt er op til udbyderne selv at fastlægge rimelige vilkår for anvendelse af nettet, og adgangen til at fastsætte regler er ikke udnyttet.

Netneutralitet har hidtil været genstand for et frivilligt branchesamarbejde,⁴ der bl.a. har resulteret i et sæt principper om netneutralitet, som var gældende, indtil forordningen trådte i kraft. Der er endvidere nedsat et Netneutralitetsforum, hvor professionelle interessenter og forbrugerrepræsentanter mødes og kan fremlægge såvel principielle spørgsmål som konkrete eksempler på mulige problemer relateret til netneutralitet. Energistyrelsen deltager i Netneutralitetsforum som observatør. Netneutralitetsforum udarbejder en årlig rapport om sit arbejde til Energistyrelsen.

Netneutralitetsforum har afholdt to møder i 2016, hhv. den 18. januar og den 14. september med deltagelse på mindst et af møderne fra følgende:

Organisationer

- Telekommunikationsindustrien, TI
- Forbrugerrådet TÆNK
- Dansk Energi
- Bitbureauet
- DI Digital
- IT-Politisk Forening

Virksomheder

- Hi3G
- Microsoft
- TDC
- Telenor
- Telia
- Wao

Myndigheder

- Energistyrelsen

Netneutralitetsforum har i 2016 arbejdet med at justere det eksisterende kommissorium bl.a. på baggrund af forordningen om adgang til det åbne internet. Det reviderede kommissorium blev godkendt på møde i Netneutralitetsforum den 24. marts 2017. På møderne i 2016 har Energistyrelsen orienteret om

³ LBK nr. 128 af 07/02/2014.

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



forordningens regler, om indholdet af BEREC's retningslinjer samt om styrelsens planlagte tilsyn. Der har i Netneutralitetsforum i 2016 ikke været rejst konkrete eksempler på tiltag fra internetudbydere, der har kunnet karakteriseres som brud på netneutraliteten.

3. Energistyrelsens tilsynsaktiviteter

Energistyrelsen har ikke modtaget klager over brud på reglerne i forordningen om adgang til det åbne internet. Styrelsen har modtaget en enkelt borgerhenvendelse med spørgsmål om, hvorvidt en konkret udbyders praksis var i overensstemmelse med reglerne. Energistyrelsen vurderede ikke, at den beskrevne praksis var problematisk.

Energistyrelsen igangsatte en indsamling af data fra internetudbydere den 27. marts 2017. Et spørgeskema⁵ blev udsendt til 42 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 telestatistikken medio 2016. Udbydere af fastnet bredbånd er medtaget, hvis de har indberettet minimum 5.000 abonnementer, og gensælgere af fastnet bredbånd uden kontrol over nettet er ikke medtaget. Energistyrelsen har modtaget svar fra 39 af udbyderne.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen.

3.1. Blokeringer og adgang til lovligt indhold

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

"Slutbrugerne 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 slutbrugerens eller udbyderens beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste."

Energistyrelsen har derfor spurgt til, om internetudbydere blokerer adgangen til dele af internettet, og om slutbrugerne har ret til at modtage og sende alle typer lovligt indhold. Resultat af spørgeskemaundersøgelsen fremgår af nedenstående:

⁵ Se appendiks.



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

	Andel i %
Ja	18
Nej	72
Ved ikke	10

2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold?

	Andel i %
Ja	95
Nej	0
Ved ikke	5

Det fremgår af ovenstående, at internetudbydere ikke begrænser slutbrugernes ret til at modtage og sende lovligt indhold. 7 udbydere har anført, at de blokerer adgangen til dele af internettet. Af deres kommentarer til spørgeskemaet fremgår dog, at de her henviser 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.

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. Energistyrelsen vurderer, at denne praksis er i overensstemmelse med forordningens regler om blokering af ulovligt indhold.

Energistyrelsen 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.

3.2 Udstyr

Det følger af forordningens artikel 3, stk. 1, at slutbrugeren har ret til at benytte terminaludstyr af eget valg. Energistyrelsen har derfor spurgt til, om internetudbydere leverer udstyr til deres kunder, og om kunderne kan vælge at benytte andet udstyr end det leverede. Resultat af spørgeskemaundersøgelsen fremgår af nedenstående:

3. Leveres der udstyr til slutbrugeren (f.eks. en router) i forbindelse med jeres udbud af internetadgang?

	Andel i %
Ja	67
Nej	31
Ved ikke	2

Hovedparten af internetudbydere leverer udstyr til slutbrugeren, enten som standard eller som tilkøb. Der er oftest tale om et modem, der evt. kan være bygget sammen med en router.

3 b. Hvis ja: Kan slutbrugeren vælge at benytte andet udstyr end det, I leverer?

	Andel i %
Ja	81
Nej	19
Ved ikke	0

De fleste internetudbydere svarer, at slutbrugeren kan vælge at benytte andet udstyr end det leverede. 5 udbydere anfører dog, at de leverer udstyr, som kunden ikke kan fravælge. Af besvarelsenerne følger imidlertid, at det drejer sig om modems til fastnetforbindelser eller SIM-kort til mobile forbindelser. Energistyrelsen vurderer ikke dette som værende i strid med forordningens regler om frit valg af terminaludstyr. Et modem leveret af en internetudbyder er typisk konfigureret til at fungere med denne udbyders udstyr og kan ses som værende en del af udbyderens net. På tilsvarende vis er et SIM-kort en nødvendig forudsætning for at levere en mobil internetforbindelse.

Det fremgår af BEREC's retningslinjer, at det antages at stride mod retten til frit valg af terminaludstyr, hvis en udbyder af mobilt internet begrænser adgangen til at benytte internetdeling, d.v.s. dele sin mobiltelefons internetforbindelse med f.eks. en PC eller en tablet.

4. Skal kun besvares af udbydere af mobilt internet: Er der begrænsninger på slutbrugers mulighed for at anvende internetdeling (tethering)?

	Andel i %
Ja	8
Nej	88
Ved ikke	4



Det fremgår af besvarelsene, at langt de fleste udbydere af mobilt internet ikke begrænser adgangen til internetdeling. 2 udbydere har dog anført, at de har en sådan begrænsning. En af disse udbydere havde dog misforstået spørgsmålet, idet man troede, at det drejede sig om datadeling, hvor flere SIM-kort trækker på den samme datapulje. Energistyrelsen er for indeværende i dialog med den anden udbyder for at sikre, at de overholder forordningens regler.

3.3 Kommerciel praksis

Det hedder i forordningens artikel 3, stk. 2, at

"(...) enhver handelspraksis, der følges af udbydere af internetadgangstjenester, må ikke begrænse udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i stk. 1."

Det følger af BEREC's retningslinjer, at særlig den praksis, der er kendt som "zero-rating" eller nultaksering kan være problematisk i denne forbindelse. Zero-rating betyder, at en abonnent med et dataloft som f.eks, 10 GB pr. måned frit kan anvende én eller flere tjenester, uden at trafikken til disse tjenester tæller med i forbruget.

Energistyrelsen har spurgt internetudbyderne, om de anvender zero-rating:

5. Såfremt jeres udbud af internetadgang indeholder aftaler om, at slutbrugeren aftager en begrænset datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), er der så tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet zero-rating)?

	Andel i %
Ja	17
Nej	83
Ved ikke	0

En mindre del af internetudbyderne tilbyder således zero-ratede tjenester. Af besvarelsene fremgår, at der typisk er tale om musik-tjenester eller sociale medier. Det er Energistyrelsens umiddelbare vurdering, at de pågældende tilbud ikke er i modstrid med forordningens regler. Denne vurdering beror på en samlet vurdering af konkurrencen på det danske mobilmarked, hvor der eksisterer mange alternative tilbud. Endvidere indeholder de danske mobil-abonnementer typisk store datapakker, og de zero-ratede tjenester er ikke af den mest dataforbrugende type. Det er således Energistyrelsens samlede vurdering, at zero-rating ikke i væsentligt omfang ses at kunne påvirke forbrugers valg af tjenester eller begrænse deres mulighed for at vælge at benytte andre tjenester end de zero-ratede.

Det følger af BEREC's retningslinjer, at udbyderne skal behandle zero-ratede tjenester på samme måde som den øvrige trafik, når dataloftet i abonnementet er nået. 2 udbydere har oplyst, at de ikke følger denne praksis, men i stedet lader de

zero-ratede tjenester fortsætte uhindret, når dataløftet nås. Energistyrelsen har rettet henvendelse til de pågældende for at sikre sig, at de ændrer praksis.

3.4 Trafikstyring

Det hedder i forordningens 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 objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik."

Energistyrelsen har derfor stillet internetudbyderne følgende spørgsmål:

6. Det fremgår af forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?

	Andel i %
Ja	28
Nej	39
Ved ikke	33

Hovedparten af internetudbyderne anvender ikke trafikstyring, men en større gruppe gør. Dette sker typisk ud fra ud fra tekniske overvejelser for at optimere nettets funktion. Således er det almindeligt at prioritere taletrafik over øvrig datatrafik.

Et enkelt selskab har i en længere periode tilbudt mobilt internet, som også kan anvendes i andre lande uden meromkostninger ("roam like at home"). Dette selskab har anført, at de benytter trafikstyring, og at kunderne ikke kan forvente hastigheder på over 0,5 Mbit/s, når de roamer på netværk, som ikke tilhører den pågældende koncern. Energistyrelsen vurderer, at dette strider mod forordningens krav om, at trafikstyring ikke må være baseret på kommercielle overvejelser. Energistyrelsen har derfor rettet henvendelse til det pågældende selskab, som har oplyst, at de ændrer praksis og ophører med den omtalte trafikstyring.

I særlige tilfælde gør forordningen det muligt at anvende mere vidtgående trafikstyring. Også denne trafikstyring har Energistyrelsen spurgt til:



7. Det fremgår endvidere af forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring 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 30. april 2016?

	Andel i %
Ja	8
Nej	62
Ved ikke	30

En mindre gruppe af internetudbydere har anvendt vidtgående trafikstyring. Dette sker typisk for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af midlertidige overbelastninger af nettet. Sidstnævnte finder anvendelse i mobilnet, når større mængder af mennesker samles på ét sted, f.eks. i forbindelse med festivaler og lign.

Det bemærkes endvidere, at en relativt stor andel af udbydere har svaret "ved ikke" til de to spørgsmål om trafikstyring. Dette skyldes formentlig, at de har udliciteret driften af deres net til en netværksoperatør. Da disse operatører også alle har besvaret spørgeskemaet, vurderes det, at undersøgelsen har indfanget alle relevante eksempler på trafikstyring anvendt af de større udbydere i Danmark.

3.5 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 Energistyrelsen stillet følgende spørgsmål til udbydere:

8. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, d.v.s. såkaldte specialtjenester?

	Andel i %
Ja	10
Nej	90
Ved ikke	0



Enkelte udbydere tilbyder specialtjenester som f.eks. telefoni eller TV-indhold leveret over nettet. Disse tjenester leveres som specialtjenester, fordi de stiller krav om garanteret tjenestekvalitet helt frem til slutbrugeren. Udbyderne oplyser, at de løbende overvåger den kapacitet, som anvendes til specialtjenester, for at sikre, at disse tjenester ikke er til skade for den generelle kvalitet af internetadgangstjenesterne.

3.6 Slutbrugerkontrakter

Forordningen indeholder krav om en række oplysninger med relation til netneutralitet, som skal være indeholdt i slutbrugerkontrakterne. Energistyrelsen har spurgt til de vigtigste af disse:

9. Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger, som fremgår af forordningen om netneutralitet:

a) oplysninger om, hvordan evt. trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne

	Andel i %
Ja	21
Nej	72
Ved ikke	7

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

	Andel i %
Ja	46
Nej	44
Ved ikke	10

c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan evt. specialtjenester, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger

	Andel i %
Ja	18
Nej	59
Ved ikke	23

Internetudbydere har kun i begrænset omfang tilrettet deres kontraktvilkår, så de afspejler forordningens regler om forbrugeroplysning. Der kan være gode grunde

hertil, f.eks. at en given udbyder ikke anvender trafikstyring eller ikke tilbyder specialtjenester. Energistyrelsen vil dog alligevel følge op på dataindsamlingen med en skrivelse til samtlige udbydere, i hvilken reglerne om forbrugeroplysning vedr. netneutralitet indskærpes. Energistyrelsen vil ligeledes have fokus på emnet i sit fremtidige tilsyn med området og i kommende indsamlinger af data fra udbyderne.

3.7 Klager

Det følger af forordningen, at internetudbydere skal indføre en klageprocedure, som brugerne kan benytte sig af til at klage over evt. overtrædelser af forordningens regler. Energistyrelsen har i sit spørgeskema spurgt hertil:

10. Har I indført procedurer for behandling af klager vedr. forordningens regler om netneutralitet?

	Andel i %
Ja	36
Nej	51
Ved ikke	13

Det er et mindretal af udbydere, som angiver at have indført en procedure til håndtering af klager over brud på forordningens regler. De udbydere, der har en sådan procedure, henviser typisk til deres almindelige procedure for håndtering af kundeklager. Da det følger af EU-retten, at alle udbydere af elektronisk kommunikation skal have en sådan klageprocedure, antages det, at også de udbydere, som svarer "nej" til ovenstående spørgsmål, vil være i stand til at håndtere klager i medfør af forordningen.

Internetudbydere har ikke modtaget klager over overtrædelse af forordningens regler, som det fremgår af svarene på nedenstående spørgsmål:

11. Har I modtaget sådanne klager?

	Andel i %
Ja	0
Nej	100
Ved ikke	0

4. Konklusion

Overordnet set er det Energistyrelsens vurdering, at der heller ikke inden vedtagelsen af EU-forordningen om adgang til det åbne internet var væsentlige problemer med netneutraliteten i Danmark. Emnet er stort set fraværende i den offentlige debat, herunder i fagpressen, og hverken Energistyrelsen eller internetudbydere modtager klager i relation til emnet.

Energistyrelsens indsamling af data har påvist enkelte, mindre problemer, som generelt er håndteret i et positivt samarbejde med de pågældende internetudbydere. Det har typisk vist sig, at problemerne skyldes enten misforståelse af spørgsmålene eller manglende kendskab til reglerne. De pågældende selskaber har rettet ind efter Energistyrelsens anvisninger. I enkelte af sagerne er dialogen med selskaberne endnu ikke afsluttet, men sagerne forventes lukket i den nærmeste fremtid.

På dette grundlag vurderer Energistyrelsen, at de danske forbrugere har god adgang til ikke-diskriminerende internetadgangstjenester på kvalitetsniveauer, der afspejler de teknologiske fremskridt. Det fremgår af styrelsens bredbåndskortlægning,⁶ 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. Energistyrelsen vil i de kommende år fortsætte sit tilsyn med området for at sikre, at dette gode udgangspunkt kan bevares.

⁶ "Bredbåndsdækningen i Danmark 2016", https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/bredbaandskortlaegning_2016.pdf.

Spørgeskema om netneutralitet

Besvarelsen af spørgsmålene bedes tage udgangspunkt i den aktuelle situation, hvor intet andet er anført.

Angiv venligst, hvilken udbyder af internettjenester besvarelsen vedrører: _____

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

3. Leveres der udstyr til slutbrugeren (f.eks. en router) i forbindelse med jeres udbud af internetadgang?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

3a. Hvis ja: Hvilket udstyr?

3 b. Hvis ja: Kan slutbrugeren vælge at benytte andet udstyr end det, I leverer?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

4. Skal kun besvares af udbydere af mobilt internet: Er der begrænsninger på slutbrugerens mulighed for at anvende internetdeling (*tethering*)?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Såfremt jeres udbud af internetadgang indeholder aftaler om, at slutbrugeren aftager en begrænset datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), er der så tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet *zero-rating*)?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5a. Hvis ja: Hvilke tjenester er zero-ratede?

5b. Hvis ja: Hvorledes behandles trafikken fra de nævnte zero-ratede tjenester, når en slutbruger har opbrugt sin datapakke?

6. Det fremgår af 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?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

6a. Hvis ja: På hvilken måde anvender I "rimelig" trafikstyring?

6b. Hvis ja: Hvad er baggrunden for, at I anvender "rimelig" trafikstyring?

7. Det fremgår endvidere af forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring 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 30. april 2016?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

7a. Hvis ja: På hvilken måde har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?

7b. Hvis ja: Hvornår har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?

7c. Hvis ja: Hvad er baggrunden for, at I har anvendt den mere vidtgående trafikstyring?

8. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, d.v.s. såkaldte *specialtjenester*?

8a. Hvis ja: Hvordan sikrer I, at sådanne tjenester ikke er til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af jeres internetadgangstjenester for slutbrugere?

8b. Hvis ja: Hvilke krav til kvalitetsniveauet stiller disse specialtjenester, der gør, at de ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste?

9. Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger, som fremgår af forordningen om netneutralitet:

a) oplysninger om, hvordan evt. trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan evt. specialtjenester, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger

- Ja
- Nej
- Ved ikke

10. Har I indført procedurer for behandling af klager vedr. forordningens regler om netneutralitet?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

10a. Hvis ja: Giv en kort beskrivelse af disse procedurer?

11. Har I modtaget sådanne klager?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

11a. Hvis ja: Hvordan har I behandlet disse klager?